

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



## **Calidad del servicio y satisfacción en usuarios con VIH en el Hospital La Caleta, Chimbote, 2019**

Trabajo de Investigación para optar el Grado de Bachiller en Ciencias  
Económicas y Administrativas

**Autora**

Sevillano Esquivel, Jacqueline

**Asesor**

Santos Días, Pablo Arnulfo

Chimbote – Perú

2020

Palabras clave:

<b>Tema</b>	Servicios Hospitalarios
<b>Especialidad</b>	Gestión de la Calidad

### Key Words

Topic	Hospital services
Specialty	Quality management

### Línea de Investigación

Líneas de Investigación	Gerencia Estratégica
Área	Ciencias Sociales
Sub Área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

Titulo

Calidad del servicio y satisfacción en usuarios con VIH en el Hospital La Caleta,  
Chimbote, 2019

## Resumen

Teniendo como propósito conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH atendidos en el Hospital La Caleta, la presente investigación disminuye una brecha en la línea de investigación de gerencia estratégica, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal, la recolección de datos fue de tipo prospectivo, debido que se aplicó el instrumento de medición SERVQUAL a una muestra conformada por 88 pacientes atendidos en el periodo 2019, los resultados están organizados en tablas y figuras utilizando Microsoft Excel 2019, la contrastación de hipótesis, se realizó mediante Chi Cuadrado y correlación de Spearman.

Los resultados obtenidos en las pruebas estadísticas fueron  $X^2 = 48.881$  y  $p\text{-valor} = 0.000$  y coeficiente de correlación de Spearman obtenido  $Rho = 0.790$  con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ , logrando determinar la existencia de correlación directa entre ambas variables de manera significativa. Asimismo, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios fue percibida como bueno por el 22.73% de los encuestados.

## Abstract

With the purpose of knowing the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users with HIV treated at the Hospital La Caleta, the present research reduces a gap in the line of research of strategic management, the study had a quantitative focus, of the type correlational descriptive, non-experimental, cross-sectional design, the data collection was prospective, because the SERVQUAL measurement instrument was applied to a sample made up of 88 patients treated in the 2019 period, the results are organized in tables and figures using Microsoft Excel 2019, hypothesis testing, was performed using Chi Square and Spearman correlation.

The results obtained in the statistical tests were  $X^2 = 48,881$  and p-value = 0.000 and Spearman's correlation coefficient obtained  $Rho = 0.790$  with a significance of p-value = 0.000, managing to determine the existence of direct correlation between both variables in a significant way . Likewise, the quality of the service and the satisfaction of the users was perceived as good by 22.73% of the respondents.

## Índice

Palabras clave: .....	i
Título .....	ii
Resumen .....	iii
Abstract.....	iv
1. Introducción .....	1
2. Metodología del trabajo .....	18
3. Resultados .....	25
4. Análisis y discusión.....	51
5. Conclusiones y recomendaciones.....	59
6. Referencias bibliográficas .....	62
7. Anexos y apéndice .....	66

## 1. Introducción

La presente investigación se enfoca en planificación estratégica respecto a la administración de los servicios de salud, tuvo por finalidad generar un nuevo conocimiento sobre la relación entre calidad del servicio y la satisfacción en usuarios con VIH para conocer la expectativa y perspectiva de los pacientes sobre los servicios que reciben en el Hospital La Caleta, como parte de la metodología de investigación, se revisó diversa literatura científica relacionada a la línea de investigación, tomado en consideración informes o trabajos de investigación previos conforme se detalla a continuación:

Respecto al estudio realizado por Aliaga (2019) los resultados obtenidos han demostrado tres tipos de relaciones: (a) la calidad de servicio como precursora de la satisfacción y la lealtad, (b) la satisfacción como precursora de la calidad así como de la lealtad, y (c) la calidad de servicio y la satisfacción influyen en la lealtad de igual manera; planteó como objetivo determinar la influencia entre los constructos calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú a través de un modelo teórico utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas cuyos resultados concluyen la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción y está, a su vez, en la lealtad en el servicio de consulta externa de las clínicas del Perú.

Para Alarcón (2016) el estudio determinó el nivel de satisfacción del usuario del servicio de ITS/VIH-SIDA del Hospital Regional Docente Las Mercedes sobre la calidad de atención relacionadas con el Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad (TARGA) en el año 2010. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes que reciben TARGA en forma ambulatoria. La muestra conformada por 107 de ellos fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, deduce que la mayoría de los usuarios que reciben TARGA tiene un nivel de satisfacción media y bajo respecto a la calidad de atención que brinda el servicio de ITS-VIH/SIDA del nosocomio.

Para Córdor (2018) en su investigación de tipo no experimental, diseño correlacional explicativo. Cuya población estuvo conformada por 220 usuarios del Hospital de Apoyo Junín y la muestra quedó constituida por 85 usuarios. Para la recolección de datos se tuvo en cuenta la técnica de la encuesta, para el cual se elaboró los instrumentos: Cuestionario sobre gestión de calidad de servicios y cuestionario sobre satisfacción de los usuarios, con escala de Likert para las dos variables en estudio, además para la confiabilidad de tales instrumentos se calculó el nivel de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, los resultados respecto a la contrastación de hipótesis por el Rho de Spearman se obtuvo como conclusión general que no existe una relación significativa entre la gestión de calidad de servicios con la satisfacción de los usuarios.

Tinoco (2016) tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre a diciembre 2015, estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de octubre y noviembre del 2015, los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la R.M. 527-2011 MINSA; se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%.



Readhead (2015) desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional; se usó el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos; se demostró mediante los resultados, la existencia de relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario

El estudio realizado por Arias (2019) en las clínicas dentales de la ciudad de Huánuco con la finalidad de determinar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, la muestra incluyó (n=118) clientes, a quienes se les encuestó antes y después del uso del servicio odontológico; se evaluaron también características sociodemográficas como edad, género, procedencia y grado de instrucción, durante los meses de noviembre y diciembre del 2018. El estudio fue transversal, y se evaluó el nivel de satisfacción de los clientes mediante el cuestionario SERVQUAL adaptado, fueron 19 indicadores para antes y 19 indicadores para después del uso del servicio. Luego del análisis se concluyó que la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes tiene una relación directa y significativa, calificada como baja ( $r_s = 0.320$ ); en cuanto a las expectativas versus las percepciones se concluye que hay diferencia significativa positiva entre los promedios de la calidad de servicio antes y después del uso del servicio odontológico de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, obteniéndose como resultado un P valor menor a 0.05, con prueba de Wilcoxon ( $0.000 < 0.005$ ). Las dimensiones elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad mostraron diferencias para antes y después del uso del servicio odontológico, por ende, existe relación.

En el caso de Mejía (2017) realizó el trabajo de investigación con la finalidad de conocer “Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017”; el objetivo principal fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash - 2017. El método es Cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, la muestra fue de 183 de una población de 350 usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico. El instrumento utilizado para recoger los datos fue la encuesta con un nivel de confianza de 95%. Los resultados determinaron el 77% es de alto nivel de calidad de servicio y el 73.8% son de alto grado de satisfacción de los usuarios. Las conclusiones según los resultados obtenidos podemos decir que existe una correlación directa alta entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba.

Pardo (2015) en la investigación realizada tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima 2015; el estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una muestra de 70 clientes que acuden al servicio de farmacia, a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman; los resultados concluyen que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente, teniendo un coeficiente de correlación de 0.738, interpretándose como una correlación positiva, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.01$ ).

Montalvo (2018) en su investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El tipo de investigación fue no experimental cuyo diseño fue descriptivo, correlación y transversal. La población de estudio fue compuesta por los usuarios que se atienden en el área de traumatología, la muestra fue conformada por 152 usuarios y el tipo de muestreo fue el probabilístico. Para recoger datos sobre la variable calidad de servicio se utilizó el cuestionario sobre calidad de servicio y para recoger información sobre la variable satisfacción del usuario se usó el cuestionario sobre satisfacción del usuario. El estadístico utilizado para ver la relación entre las variables fue Chi-cuadrado; los resultados indican que la calidad de servicio está en un nivel regular, el nivel de satisfacción que tienen los usuarios es también regular, el aspecto tangible es la dimensión de la variable calidad de servicio que se relaciona más con la satisfacción del usuario y por último se determinó estadísticamente que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado-2017 ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ). Eso quiere decir que mientras haya una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos.

Asimismo, Quispe (2015) en su estudio realizado tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015; fue una investigación cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%; se empleó el coeficiente de Spearman se obtuvo una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Pardo (2015) en la investigación realizada tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015; el estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con una muestra de 70 clientes que acuden al servicio de farmacia, a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para las dos variables, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman; los resultados concluyen que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente, teniendo un coeficiente de correlación de 0.738, interpretándose como una correlación positiva, con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.01$ ).

Romaní y Terbullino (2018) en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo – Huancayo 2018; se aplicó el método científico, por su alcance el tipo de investigación fue correlacional, con un diseño de investigación no experimental, transeccional; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, teniendo una población de 78 usuarios del Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo – Huancayo 2018, para ello se realizó un muestreo donde se encuestaron a 65 usuarios, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo – Huancayo 2018, aseveración que se hace para un 95% del nivel de confianza.

Villena (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre indicadores de calidad a través de dimensiones y adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes con VIH/SIDA del Hospital Socorro, enero-julio 2018. Los métodos que se emplearon los datos recogidos de calidad de atención en base a la encuesta SERVQUAL y Adherencia al Tratamiento Antirretroviral en base al Cuestionario de adhesión al tratamiento antirretroviral en pacientes con VIH/SIDA (CEAT-VIH), en el Hospital Santa María del Socorro Ica. El periodo de estudio estuvo comprendido de enero a julio del 2018. Resultados: Se encontró relación entre las variables indicadores de calidad y la variable adherencia al tratamiento antirretroviral.

El estudio realizado por Veliz y Villanueva (2013), tuvieron como objetivo de la presente investigación es analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de agosto a octubre del 2011; de tipo exploratorio de corte transversal, porque examina el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado. Es descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procede a describir la situación en función a las variables de estudio. Asimismo, se aborda con un enfoque cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas. Los resultados de la investigación permitieron conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los CERITS. La calidad percibida viene a ser la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido.

Respecto a la fundamentación científica para desarrollar el presente estudio se revisó investigaciones realizadas por Mora y Herrera (2006) donde definen a un principio representa una regla o norma de carácter general que orienta la acción. Dichos principios son expresados como referentes organizativos, a fin de conformar un cuerpo coherente con la norma que orienta la acción, las cuales son incorporadas a modelos, en el caso, representa modelos de calidad, entre ellos destacan Baldrige National Quality Program Criteria (modelo de EUA), el modelo europeo EFQM de excelencia, el modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, el Modelo AXIS, el modelo Deming, el modelo Ciudadanía y las Normas ISO.

Para Deming (2000) define a la calidad como la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. El control de calidad es la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario enfocándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios.

Se entiende por calidad, a la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios Domínguez (2006). En el caso de Armstrong y Kotler (2003) definen la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. En la misma opinión Eleuch (2011) refiere que la percepción de la calidad de servicio en salud es una evaluación acerca del servicio brindado al paciente y si fue el más apropiado para producir el mejor resultado que se pudo haber esperado.

Kotler y Keller citados en Ibarra, Espinoza y Casas (2014), definen la satisfacción del cliente como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si los resultados son están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Ibarra, Casas y Partida (2011) tuvieron objetivo hacer uso del modelo SERVQUAL con el fin de exponer lo útil del instrumento para cuantificar la satisfacción del cliente; es decir la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas generadas a la prestación del mismo. El estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, la adquisición del conocimiento deductivo-inductivo. Se concluye, de los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas mediante la herramienta, que estas influyen en el grado de satisfacción del cliente que acude a disfrutar a cualquiera de los dos cines más representativos.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) elaboraron un instrumento para evaluar la calidad del servicio denominado SERVQUAL a través de la medición de expectativas y percepciones de las siguientes cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para Buyukozkan, Cifci y Guleryuz (2011), la calidad de servicio tiene seis dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad, empatía y profesionalismo. Los resultados de esta investigación señalan que la dimensión más importante es la empatía, así como que el profesionalismo y la fiabilidad son igualmente importantes para el desempeño de la calidad de servicio en el hospital.

Westbrook y Reilly (1983), citado por Giese y Cote (2002), definen satisfacción del consumidor como una respuesta emocional a las experiencias proporcionadas y asociadas con la compra de un producto o servicio en particular, punto de venta o incluso patrones agradables de conducta como el comportamiento de compra.

La evaluación de la satisfacción del paciente se ha convertido en una parte del proceso estratégico de las organizaciones de salud. La medición de la satisfacción del paciente y el reconocimiento de sus factores eficaces son importantes para los gerentes de establecimientos de salud debido al impacto que estos tienen en la salud y en los resultados financieros de las organizaciones de salud (Raposo, Alves, & Duarte, 2009).

El Ministerio de Salud (2014) denomina usuario externo a aquella persona que concurre a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. Asimismo, indica que la satisfacción del usuario externo viene a ser el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Sobre la definición de la calidad de servicios existen diversas investigaciones al respecto como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) donde señalan que la calidad de servicio representa a la calidad percibida, la cual va a influenciar en el juicio del cliente sobre la excelencia general de la entidad. En el mismo sentido la investigación realizada por Gummesson en 1992, como se cita en Ahmed et al. (2017), definen que la calidad difiere entre las organizaciones de servicio y las organizaciones manufactura de productos; donde las primeras indican que la calidad de servicio, es más difícil de manejar y de medir que la calidad de producto debido a que el servicio es intangible, en las organizaciones de manufactura la calidad de producto es tangible y medible a través de la



inspección de posibles defectos en el producto final. Dedeker (2003) manifiesta que la calidad de servicio es la capacidad de cumplir y exceder los resultados que el prestador y el cliente mutuamente encontraron durante la prestación del servicio. Para Eleuch (2011) quien expresa que la percepción de la calidad de servicio en salud es una evaluación acerca del servicio brindado al paciente y si fue el más apropiado para producir el mejor resultado que se pudo haber esperado.

Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant (1996) elaboraron el índice de satisfacción del cliente americano el cual fue desarrollado teniendo en consideración a los usuarios de los siete sectores más importantes de la economía de los Estados Unidos de América, entre los que se encuentra a usuarios del sector salud. En este instrumento, los autores consideran la satisfacción del usuario como un constructo unidimensional constituido por tres variables.

Aagja y Garg (2010) menciona que la calidad de servicio en salud es la discrepancia entre la percepción y las expectativas del usuario sobre los servicios que brinda el hospital. En el 1993, Grönroos indicó (como se cita en Kang, & Oh, 2015) que, en el contexto de los servicios de salud, la calidad de servicio implica la manera en que el servicio médico es brindado, así como lo que actualmente están recibiendo los usuarios, algo que se conoce como calidad funcional y calidad técnica. Finalmente, Johnson et al. (2016) señalan que típicamente los pacientes evalúan la calidad de servicio de forma experimental; es decir, sobre la base de las percepciones del servicio, mientras que los médicos y los reguladores tienden a evaluarlo basados en la calidad técnica, la cual mide aspectos específicos de los procedimientos médicos y de los resultados clínicos del tratamiento.

Lee y Lee (2013) mencionan que la satisfacción general está en función de los beneficios resultantes del consumo del bien o servicio, es una evaluación y juicio del cliente relacionado con todas las experiencias de compra o consumo de un bien o servicio específico. Indican, además, que diversas investigaciones sobre la satisfacción del cliente se han enfocado en la relación entre la satisfacción y el comportamiento real del cliente y que lo natural sería enfocarse en la satisfacción del cliente acumulando más que en la satisfacción en una transacción específica ya que esto proporcionará un valor más exacto de apego del cliente para el consumo futuro de un producto o servicio. Westbrook y Reilly (1983), citado por Giese y Cote (2002), definen satisfacción del consumidor como una respuesta emocional a las experiencias proporcionadas y asociadas con la compra de un producto o servicio en particular, punto de venta o incluso patrones agradables de conducta como el comportamiento de compra.

Giese y Cote (2002) realizaron una investigación relacionada a la satisfacción de los clientes y examinaron veinte definiciones utilizadas durante un periodo de treinta años. Si bien las definiciones contienen significativas diferencias en la definición de satisfacción, todas estas comparten tres elementos en común: la satisfacción del cliente, es una respuesta (emocional o cognitiva), la respuesta está relacionada a un foco en especial (expectativas, producto, experiencia de consumo, etc.) y la respuesta ocurre en un momento en particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc.).

Batbaatar et al. (2015), indican que no existe una definición comúnmente aceptada de la satisfacción del paciente y que las definiciones operacionales difieren en la literatura. Refieren además que desde la década de 1960 han existido numerosos intentos de formular una definición de la satisfacción del paciente tanto desde el campo del marketing como desde los servicios de salud. Indican también que la satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, implícito y no sistemáticamente desarrollado

La justificación de la investigación tiene especial importancia conocer la situación actual de la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes con VIH en el Hospital La Caleta, por ser una institución pública debe garantizar y promover servicios de calidad a la población y el desarrollo de su ámbito. La relevancia social del estudio estará orientada a mejorar en cierta medida, la calidad de vida de los pacientes con VIH, la contribución sería en brindar información a la alta dirección de la institución para la toma de decisiones pertinente; de tal forma que las autoridades involucradas gestionen oportunamente las actividades y desarrollen políticas para mejorar las condiciones de los servicios de salud en el Hospital La Caleta, para que finalmente los pacientes con VIH sean los beneficiarios directos.

El aporte científico del presente estudio investigativo, surge de la necesidad actual de ampliar de manera significativa el conocimiento existente en la línea de investigación sobre la gestión de la calidad de los servicios hospitalarios y la satisfacción de los pacientes con VIH, buscando la difusión de la información en la comunidad académica, acortando la brecha del conocimiento en lo que respecta al problema que afecta a la institución. Se precisa que los instrumentos de medición que se emplearán durante el estudio serán las indicadas en el modelo SERVQUAL debidamente validadas y confiables en el ámbito científico.

La Declaración de la Política Mundial en Salud Pública donde se tiene previsto poner fin a la epidemia del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en el 2030, debido al avance tecnológicos en salud y mediante la utilización de metodologías propuestas por la OPS/OMS, las cuales consisten en diagnóstico, tratamiento y supresión viral de los pacientes; se estima al 2018 en 37,9 millones de personas con VIH a nivel mundial, de los cuales 24,5 millones de personas tienen acceso a terapia antirretrovírica; lo que viene haciendo uno de los más graves problemas de salud en países con ingresos bajo o medianos, según la manifestación del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre VIH/SIDA tomado de las estadísticas de ONUSIDA(2019). En nuestro país, al 2018 se tiene casos acumulados por 115,797 pacientes con VIH y 41,684 casos con SIDA, para lo cual se brinda de forma gratuita el tratamiento antirretroviral, el cual radica en la donación de medicamentos, controles médicos, exámenes auxiliares entre otras actividades complementarias logrando importantes avances de prevención y tratamiento.

El departamento de Ancash, alberga a 1'083,519 habitantes, dividido políticamente en 20 provincias y 166 distritos; la provincial más poblada es Santa, con una concentración del 40,20% de la población departamental; asimismo, su capital Chimbote, cuenta con una población de 214,983 según INEI (2017). El sistema de atención sanitaria en nuestro país está descentralizado y es gestionado por diversas entidades como el Ministerio de Salud (MINSA), EsSalud, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional y el sector privado; que en conjunto cubren la totalidad del servicio de sanidad en nuestro país.

En la ciudad de Chimbote existen los Hospital La Caleta y el Hospital III Chimbote, que conjuntamente con las clínicas y centros médicos o instituciones similares no cubren con la demanda en la prestación de los servicios de salud a toda la comunidad; debido a las cifras mencionadas con anterioridad y las notables deficiencias en infraestructura, equipamiento y recursos humanos especializado, por la falta de inversión, gestión de la calidad y políticas de salud entre otros factores, los cuales son de suma importancia para lograr solucionar las necesidades y requerimientos de los usuarios.

El Hospital La Caleta, cuenta con catorce especialidades médicas, ocho servicios quirúrgicos y veinte servicios central, de los cuales el consultorio para el tratamiento de enfermedades de transmisión sexual VIH, es la unidad especializada de prevención conformada por un equipo de profesionales y especialistas como obstetras, psicólogos, enfermeros, biólogos, técnicos en enfermería y laboratorio, quienes realizan actividades exclusivas para la buena atención, orientación y tratamiento de los aproximadamente 870 pacientes con infecciones de transmisión sexual y/o usuarios. Dichos servicios hospitalarios con el transcurrir de los años ha mejorado considerablemente los tiempos de espera y las condiciones de sanidad reflejado en el bienestar de los pacientes y/o usuarios.

Por cuanto la investigación pretende medir el nivel de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH según las atenciones realizadas durante el periodo 2019, cuyos resultados podrán analizarse y ser considerados en los documentos estratégicos de la institución para su respectiva planificación y desarrollo de actividades, consolidándose en medidas o acciones que contribuyan de manera eficiente al mejoramiento y bienestar de las personas que padecen de VIH/SIDA brindándole mejor calidad de vida; por lo descrito, se plantea la siguiente interrogante: ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios con VIH del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?

Con respecto a la conceptualización de la variable calidad del servicio, se cuenta con las siguientes investigaciones; Grönroos (1984), es el juicio resultante del proceso de evaluación de los clientes en donde estos comparan sus expectativas con lo que ellos han percibido del servicio. Ahmed et al. (2017) señalan que los aspectos tangibles se refieren a las instalaciones, herramientas y equipos utilizados para brindar el servicio, así como la apariencia del personal. La fiabilidad es la habilidad de brindar el servicio de manera confiable y exactamente como desea el cliente (Parasuraman et al., 1985). La capacidad de respuesta o sensibilidad se refiere a la complacencia y disposición para ofrecer un pronto servicio (Parasuraman et al., 1985).

La seguridad hace referencia al conocimiento, cortesía y habilidad para transmitir credibilidad y confianza (Ahmed et al., 2017). La empatía se refiere al cuidado, conocimiento de las demandas del usuario, así como la atención individualizada brindada (Ahmed et al., 2017).

La operacionalización de la variable se realizará mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL, el cual contiene cinco dimensiones y cincuenta y nueve indicadores. Como refiere Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987), referido por Giese y Cote (2002), conceptualizaron la satisfacción del consumidor como un sentimiento desarrollado a partir de una evaluación de la experiencia de uso. Para Oliver (1997) citado Giese, y Cote (2002), es la respuesta a la satisfacción del consumidor. Es un juicio de la característica de un producto o servicio, o del producto o servicio en sí, el cual es proporcionado con un nivel placentero de satisfacción de consumo, incluyendo niveles de baja o alta satisfacción. Conceptualmente, Churchill y Surprenant (1982) citado Giese y Cote (2002), es un resultado de la compra y uso resultante de la comparación del comprador de los beneficios y costos de la compra relativa a las consecuencias anticipadas. Operacionalmente, similar a la actitud en el que puede ser evaluada como la sumatoria de satisfacciones con varios atributos.

La validez, para Cronbach (1971) es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz, además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. La operacionalización de la variable se realizará mediante la aplicación del instrumento de medición, el cual contiene cinco dimensiones, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, además de contener 58 indicadores; para el caso de la variable satisfacción de usuario, el instrumento estuvo conformado por dos dimensiones, validez y lealtad, conjuntamente con siete indicadores.

Para el presente estudio, se plantearon las hipótesis siguientes, hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019; y como hipótesis alterna,  $H_1$ : Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.

Respecto al objetivo general de la investigación fue 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; planteándose con objetivos específicos: a.) determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote; b.) determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote; c.) determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote; d. determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote y e.) determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote

## 2. Metodología del trabajo

La metodología empleada se describe a continuación, donde el trabajo de investigación, estudio se clasifica, según el proceso: será aplicada, debido que contribuirá a la generación de nuevo conocimiento para la solución de un problema real; con la finalidad de conocer la percepción y expectativa de las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios además de la relación que existe entre las variables de estudio.

En coherencia con el fin de la ciencia, será un estudio de alcance correlacional; son estudios que tienen la finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular (Hernández y Mendoza, 2018).

El estudio tiene enfoque cuantitativo, debido que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

Según Kerlinger (1988), el diseño de investigación es el plan y la estructura de la investigación concebidos de manera que puedan obtener respuestas a las preguntas de investigación. Un diseño de investigación expresa la estructura del problema y el plan de investigación, usados para obtener evidencia empírica sobre las relaciones del problema. En este sentido, el estudio tendrá un diseño no experimental, de corte transversal, la recolección de datos se realizará de manera prospectiva, es decir durante el desarrollo de la investigación



La población estaba conformada por los 113 pacientes con VIH atendidos en el Hospital La Caleta que utilizaron los servicios hospitalarios durante el periodo 2019, se detalla a continuación el cálculo de la muestra, se empleó la fórmula para poblaciones conocidas, considerando los valores para obtener una muestra representativa.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Población	N = 113
Alfa (Máximo Error Tipo I)	$\alpha = 0.050$
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 = 0.975$
Z de (1- $\alpha/2$ )	$Z (1 - \alpha/2) = 1.960$
Probabilidad de éxito	p = 0.500
Probabilidad de fracaso	q = 0.500
Precisión	d = 0.050

Realizando el reemplazo de los valores y cálculos respectivos, se determina:

Tamaño de la muestra	n = 87.49
----------------------	-----------

La investigación tiene un alto grado de sensibilidad, por tratarse de pacientes con VIH; el investigador mantiene en absoluta reserva los datos personales e información pertinente que viole sus derechos como ciudadano, se garantiza con total seguridad la protección de sus datos personales. Los criterios de selección fueron:

- Participación voluntaria.
- Género masculino y femenino.
- Atenciones realizadas en el periodo 2019.
- Los criterios de exclusión:
  - Pacientes con impedimento físico.
  - Pacientes con problemas de salud mental.
  - Pacientes en estado etílico o bajo efectos de las drogas.

Se utilizaron como técnica, la encuesta y el instrumento de medición, el cuestionario con la finalidad de medir la calidad del servicio y satisfacción de usuarios en los consultorios externos, está basado en el instrumento SERVQUAL, herramienta para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario; sus creadores de la herramienta sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio Aliaga (2019), conformado por siete dimensiones que contienen sesenta y cinco ítems. A continuación, se presenta el instrumento aplicado a los encuestados:

Cuadro 1  
Dimensión de Fiabilidad

N	Descripción
01	He recibido un trato amable y cordial por parte de los médicos.
02	El medico muestra su compromiso para solucionar mi problema de salud.
03	El medico inspira confianza, seguridad.
04	Cuando recibo atención el médico, me siento importante por él.
05	El médico me brinda un excelente servicio.
06	El médico está atento a absolver cualquier duda que tenga sobre mi estado de salud y recuperación.
07	La apariencia del médico es impecable, limpio.
08	Existe una buena comunicación entre el médico y yo.
09	Creo que la información médica brindada es confiable.
10	El médico puso suficiente consideración a mis preocupaciones para decidir los procedimientos médicos.
11	El médico realiza los servicios de manera correcta a la primera.
12	El médico proporciona su servicio en el momento en que promete determinado, lo cumple.
13	Cuando los médicos prometen u ofrecen hacer algo en un tiempo determinado, lo cumplen.
14	El médico me hace sentir cómodo.
15	El médico me explico adecuadamente mi condición, los resultados del examen y el proceso de tratamiento.

### Cuadro 2

#### Dimensión de Sensibilidad

N	Descripción
16	El personal asistencial me atendió de manera rápida.
17	La consulta médica fue rápida.
18	No espero mucho antes de ser atendido por el médico.
19	La atención en la parte administrativa (admisión, caja, etc.), es rápida.
20	No hay aglomeración de pacientes en ninguna de las áreas del hospital.
21	Es fácil reservar las citas en este hospital.
22	Encuentro amplia disponibilidad de horarios de atención en la especialidad que necesito.
23	El hospital tiene un sistema de atención organizado
24	El procedimiento para realizar el examen de laboratorio fue fácil.
25	El examen de laboratorio fue realizado de manera rápida.
26	El personal nunca está ocupado para atender mis requerimientos.
27	El personal siempre está dispuesto a proporcionar el servicio.
28	El personal siempre está preparado para proporcionar el servicio.

### Cuadro 3

#### Dimensión de Seguridad

N	Descripción
29	El trato del personal administrativo es amable.
30	Recibo un trato horizontal y personalizado por parte del personal administrativo.
31	Me siento seguro en mis visitas aquí.
32	Los trabajadores tienen el conocimiento para responder mis preguntas.
33	El desenvolvimiento del personal me genera confianza.

Cuadro 4

Dimensión de Empatía

N	Descripción
34	Las enfermeras y auxiliares de enfermería son amables y cordiales.
35	Recibo un trato digno (humano) por parte del personal de las enfermeras y auxiliar de enfermería.
36	Las enfermeras y auxiliares de enfermería tienen paciencia para explicarme las cosas.
37	Las enfermeras y auxiliares de enfermería tienen especial consideración con las personas ancianas.
38	Recibo el saludo de las enfermeras y auxiliares de enfermería.
39	Las enfermeras me explicaron bien el proceso de medicación.
40	Hubo una buena coordinación entre el personal asistencial.
41	Parecía que el personal asistencial trato de ayudarme en todo lo que podían.
42	El personal asistencial realmente se preocupa por mí.
43	El personal atendió mis necesidades específicas.
44	El personal me brindo una especial atención.

Cuadro 5

Dimensión de Elementos tangibles

N	Descripción
45	El hospital posee equipos con la última tecnología.
46	El hospital posee instalaciones modernas.
47	El hospital posee baños de apariencia moderna.
48	La infraestructura del hospital es agradable.
49	El hospital posee buena decoración.
50	Las instalaciones del hospital parecen seguras.
51	El hospital posee buena iluminación.
52	Los ambientes del hospital son limpios.
53	Los baños del hospital son limpios.
54	Las instalaciones del hospital son cómodas.
55	El hospital cuenta con áreas climatizadas
56	Se nota que el hospital recibe un constante mantenimiento.
57	Fue fácil encontrar los distintos ambientes (laboratorio, consultorio, etc.).
58	Fue fácil de utilizar otros servicios del hospital (cafetería, teléfono público y bebidas, etc.).

Cuadro 6

Dimensión de Validez

N	Descripción
59	Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibe en el consultorio médico
60	En que medida el servicio recibido en el consultorio médico ha excedido sus expectativas
61	Qué tan cerca está el servicio de salud recibido con su ideal o perspectiva

Cuadro 7

Dimensión de Lealtad

N	Descripción
62	Qué tipo de comentario hará sobre el servicio de salud recibido en el caso que le pidan opinión o comentario
63	Recomendaría los servicios de salud en el caso que le pidan opinión o comentario
64	Continuará utilizando los servicios de salud en el futuro
65	En general, como considera la calidad del servicio recibido en el consultorio médico

Se utilizó la escala de Likert en el instrumento de medición, para cada ítem; conforme se visualiza:

Cuadro 8

Escala de Likert empleado en los instrumentos de medición

N	Descripción	Puntuación
01	Muy de acuerdo	5
02	De acuerdo	4
03	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
04	En desacuerdo	2
05	Muy desacuerdo	1

Se determino la confiabilidad del instrumento mediante el estadístico Alfa de Cronbach, para los instrumentos de medición obteniéndose como resultado:

Cuadro 9

Fiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos
Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios	0,819	65

### 3. Resultados

En el presente apartado se muestran los resultados mediante tablas y gráficos del análisis del cuestionario aplicado a los pacientes con VIH atendidos en el Hospital la Caleta, durante el periodo 2019. A continuación, se presentan los estadísticos descriptivos de las variables de estudios con sus respectivas dimensiones.

Tabla 1  
Descriptivos de las variables de estudio

Variable	Min	Mediana	Media	Máx.	Rango
Calidad del servicio	129.0	183.5	181.30	221.0	92.0
1 Fiabilidad	33.0	47.0	46.83	62.0	29.0
2 Sensibilidad	27.0	41.0	40.34	53.0	26.0
3 Seguridad	7.0	15.0	15.42	23.0	16.0
4 Empatía	20.0	35.0	34.56	49.0	29.0
5 Elementos Tangibles	27.0	44.5	44.15	62.0	35.0
Satisfacción del servicio	14.0	22.5	22.91	33.0	19.0
1 Validez	5.0	9.5	9.70	14.0	9.0
2 Lealtad	4.0	14.0	13.20	20.0	16.0

En la Tabla 1, se aprecia la variable calidad del servicio tiene una media de 181.30 y una mediana de 183, lo cual indica que el 50% de los datos se encuentran por encima de este valor; los que se encuentra entre el valor mínimo de 129 y 221, es decir comprendidos en un tamaño de un rango de 92. Para el caso de la variable satisfacción del servicio, la media es de 14, y la mediana de 22.5, manifestándose que el 50% de datos están comprendidos entre el valor mínimo de 14 y el valor máximo de 33, estableciendo un rango de 19 unidades. Se precisa que las diferencias en las medidas descritas se deben por el número de dimensiones y reactivos que conforman el instrumento de medición. En caso de las dimensiones, se muestra un mayor promedio la fiabilidad con un 46% y la lealtad con 13.20%. por el contrario, con las dimensiones de seguridad, con 15.42% y validez con un 9.70% como promedio.

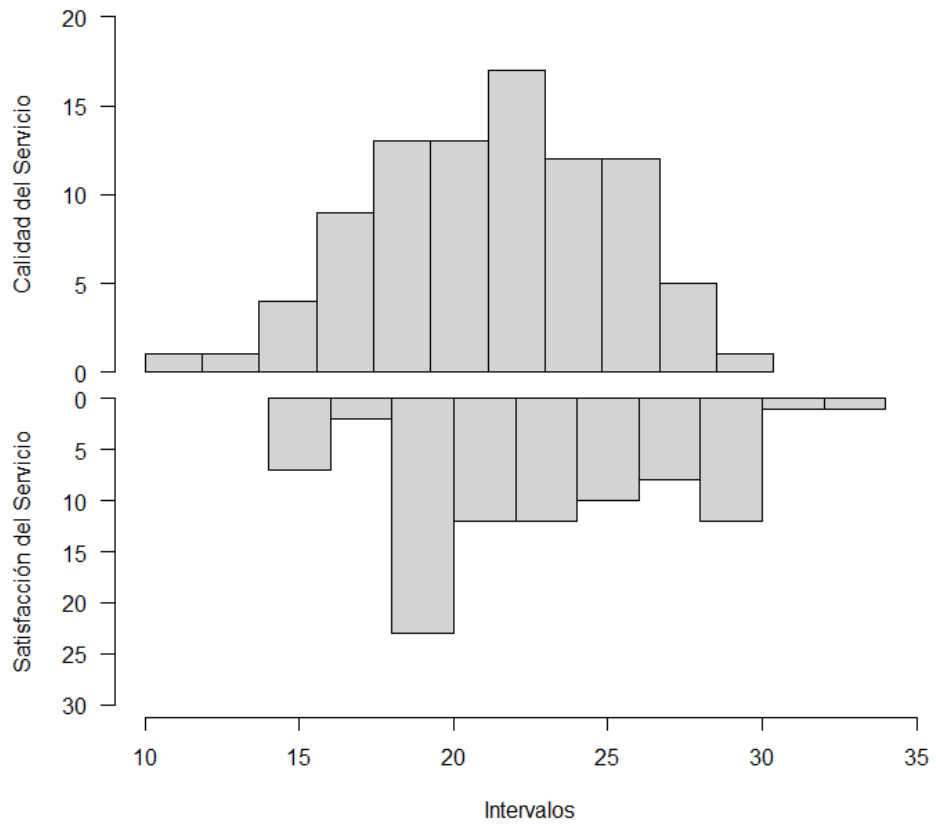


Figura 1. Histograma de calidad y satisfacción del servicio

La Figura 1, muestra los histogramas de las variables de estudio, con la finalidad de apreciar la distribución de la información.



Tabla 2

Descriptivos de las variables de estudio

Variable	D.E.	Var	Q1	Q3	IQR	IC 95%	
						Inferior	Superior
Calidad del servicio	20.46	418.53	166.0	197.00	31.00	141.20	221.39
1 Fiabilidad	6.45	41.55	42.0	52.00	10.00	34.20	59.46
2 Sensibilidad	5.92	35.05	36.0	45.00	9.00	28.74	51.95
3 Seguridad	3.34	11.14	13.0	18.00	5.00	8.88	21.96
4 Empatía	6.22	38.73	31.0	39.25	8.25	22.36	46.75
5 Elementos Tangibles	6.98	48.66	39.0	49.00	10.00	30.48	57.82
Satisfacción del servicio	4.45	19.78	20.0	26.25	6.25	14.19	31.63
1 Validez	2.43	5.89	8.0	12.00	4.00	4.95	14.46
2 Lealtad	3.19	10.19	11.0	15.00	4.00	6.95	19.46

La Tabla 2, se aprecia la variable calidad del servicio tiene un intervalo de confianza al 95% para la media comprendida entre el límite inferior de 141.20 y límite superior de 221.39, con un intervalo intercuartílico de 31 y una desviación estándar de 20.46; el cuartil uno, Q1 tiene un valor de 166 y el tercer cuartil, Q3 se establece en 197, definiendo de esta manera que el 25% y 75% de los datos son inferiores a los cuartiles antes mencionados.

La variable satisfacción del servicio tiene un intervalo de confianza al 95% para la media entre el límite inferior de 14.19 y límite superior de 31.63, con un intervalo intercuartílico de 6.25 y una desviación estándar de 4.45; el cuartil uno, Q1 tiene un valor de 20 y el tercer cuartil, Q3 se establece en 26.25, definiendo de esta manera que el 25% y 75% de los datos son inferiores a los cuartiles antes indicados.

En la Figura 2, se muestra el histograma y el boxplot de la variable calidad del servicio evidenciando la distribución de la información complementaria a la Tabla 2.

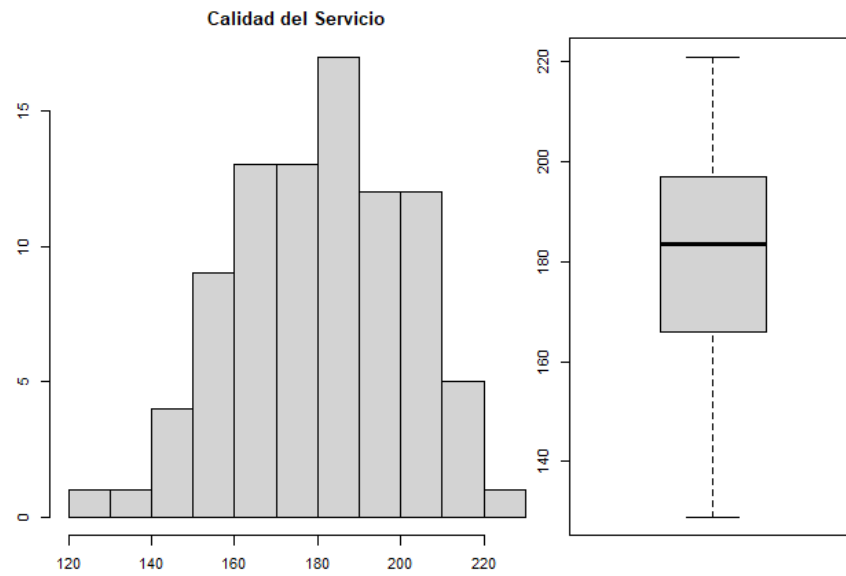


Figura 2. Histograma y boxplot de calidad del servicio

Como complemento a la Tabla 2, se muestra la Figura 3, el histograma y boxplot para la variable satisfacción del servicio.

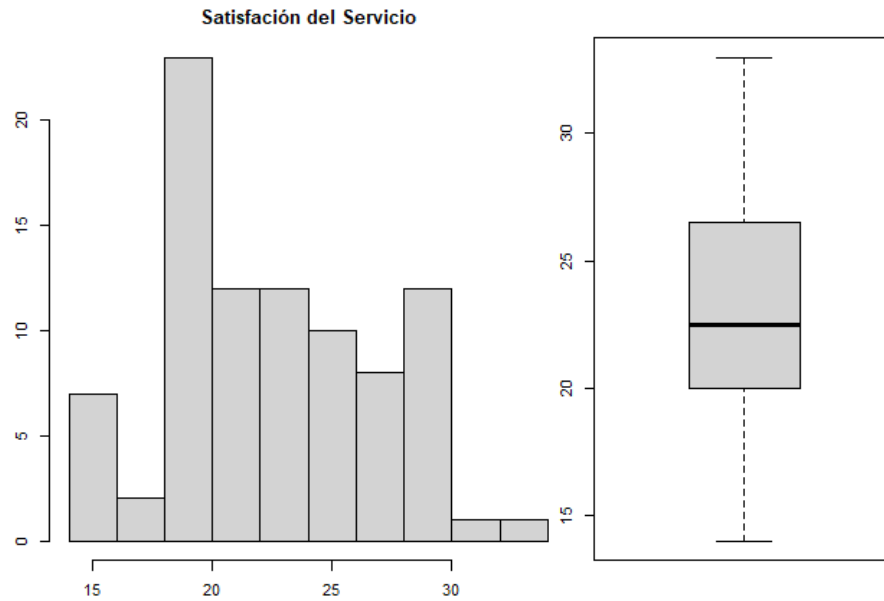


Figura 3. Histograma y boxplot de satisfacción de los usuarios

Tabla 3

Frecuencia de variables de estudio

Descripción	Calidad del servicio		Satisfacción de los usuarios	
	n	%	n	%
Malo	14	16.00	32.00	36.00
Regular	44	50.00	34.00	39.00
Bueno	30	34.00	22.00	25.00
Total	88	100.00	88	100.00

La Tabla 3, describe las frecuencias de las variables de estudio, donde la calidad del servicio, es percibido como bueno por el 34% de los evaluados y como malo, por el 16%; en comparación con la variable satisfacción del servicio, donde ha sido considerado como bueno por el 25%, en contraste, a la percepción de malo con el 36% de los encuestados.

Tabla 4

Dimensiones de la variable calidad del servicio

Descripción	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos Tangibles	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	23	26.00	21	24.00	16	18.00	20	23.00	19	21.00
Regular	49	56.00	43	49.00	44	50.00	46	52.00	50	57.00
Bueno	16	18.00	24	27.00	28	32.00	22	25.00	19	22.00
Total	88	100.00	88	100.00	88	100.00	88	100.00	88	100.00

La Tabla 4, describe las frecuencias de las dimensiones de cada variable de estudio, donde las dimensiones de la calidad del servicio, han sido percibidas de la siguiente manera: fiabilidad considerado como malo por el 26%, la sensibilidad, fue calificado con bueno por el 27%, la seguridad es percibida como bueno por el 32%, la empatía se considera como bueno por el 25%, finalmente los elementos tangibles, presentan el 22% como bueno; sin embargo la mayoría de encuestados han afirmado que los indicadores mencionados son calificados como regular.

Tabla 5

Dimensiones de la variable satisfacción del servicio

Descripción	Validez		Lealtad	
	n	%	n	%
Malo	31	35.00	11	13.00
Regular	34	39.00	45	51.00
Bueno	23	26.00	32	36.00
Total	88	100.00	88	100.00

La Tabla 5, describe las frecuencias de las dimensiones de cada variable de estudio, donde las dimensiones de la satisfacción del servicio, han sido percibidas de la siguiente manera: la validez fue considerado como malo por el 35%, y finalmente la lealtad, fue calificado con bueno por el 36%.

Realizada la descripción de la variables y dimensiones respectivamente, se procede al cumplimiento de cada objetivo planteado; por lo tanto, con la finalidad de determinar la relación entre las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción del servicio en los pacientes con VIH atendidos en el Hospital La Caleta durante el periodo 2019; se detalla a continuación:

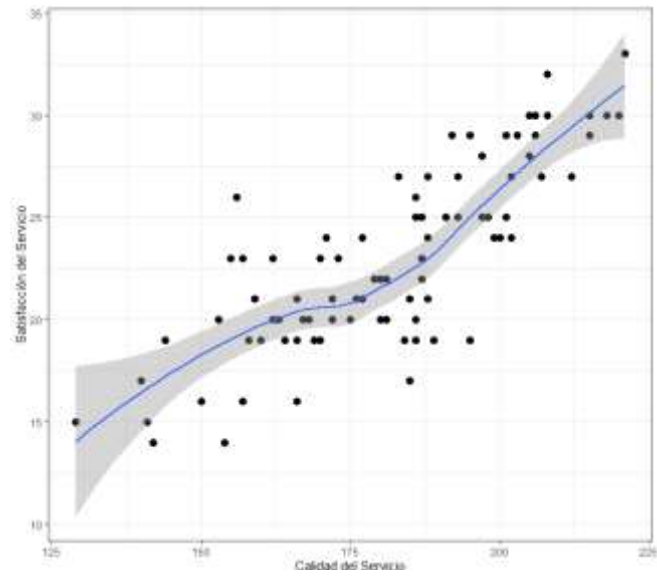
Tabla 6

Relación entre las variables de estudio calidad y satisfacción del servicio

Satisfacción de los usuarios	Calidad del Servicio						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Malo	10	11.36	4.00	4.55	0	0.00	14	15.91	$X^2 = 48.881$
Regular	21	23.86	21.00	23.86	2	2.27	44	49.99	$p < 0.000$
Bueno	1	1.14	9.00	10.23	20	22.73	30	34.10	$Rho = 0.790$
Total	32	36.36	34.00	38.64	22.00	25.00	88	100.00	$p < 0.000$

La Tabla 6, describe un 22.73% de los pacientes con VIH evaluados manifiestan que la calidad del servicio es buena, dejando establecido la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable satisfacción del servicio difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 48.881$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio. Asimismo, se realizó el análisis mediante el enfoque cuantitativo con el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un  $Rho = 0,790$  y  $p = 0,000$ ; donde se confirma la diferencia de medias entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, es decir existe una correlación lineal entre las variables.

A continuación, en la Figura 4, se muestra la correlación directa entre las variables analizadas, corroborando de esta manera la relación existente entre ambas variables.



*Figura 4.* Dispersión entre la variable calidad y satisfacción del servicio

Tabla 7

Relación entre la variable calidad del servicio y las dimensiones de satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Calidad del Servicio						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<b>Validez</b>									
Malo	8	9.09	5	5.68	1	1.14	14	15.91	$X^2 = 33.404$
Regular	22	25	18	20.45	4	4.55	44	50.00	$p < 0.000$
Bueno	1	1.14	11	12.5	18	20.45	30	34.09	$Rho = 0.596$
Total	31	35.23	34	38.63	23	26.14	88	100.00	$p < 0.000$
<b>Lealtad</b>									
Malo	7	7.95	7	7.95	0	0.00	14	15.90	$X^2 = 44.542$
Regular	4	4.55	30	34.09	10	11.36	44	50.00	$p < 0.000$
Bueno	0	0.00	8	9.09	22	25.00	30	34.10	$Rho = 0.665$
Total	11	12.50	45	51.13	32	36.36	88	100.00	$p < 0.000$

La Tabla 7, muestra la información del 20.45% de los usuarios encuestados, opinaron que la calidad del servicio es bueno, donde se determina la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable satisfacción del servicio difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la calidad de servicio y la dimensión validez, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 33.404$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,596$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables calidad del servicio y la dimensión validez, es decir existe una correlación lineal entre las variables analizadas.

Asimismo, con respecto a la dimensión lealtad se observa la información del 25.00% de los usuarios encuestados opinaron que la calidad del servicio es bueno, donde se determina la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable satisfacción del servicio difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la calidad de servicio y la dimensión lealtad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 44.542$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis mediante el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un  $Rho = 0,665$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables calidad del servicio y la dimensión lealtad, es decir existe una correlación lineal entre las variables analizadas.

La Figura 5, visualiza las correlaciones existentes entre la variable calidad del servicio y las dimensiones validez y lealtad de la variable satisfacción del servicio, son directas, donde se manifiesta correlación entre calidad del servicios y lealtad es mayor en comparación con la dimensión validez; dicha información se complementa la información contenido en la Tabla 7.

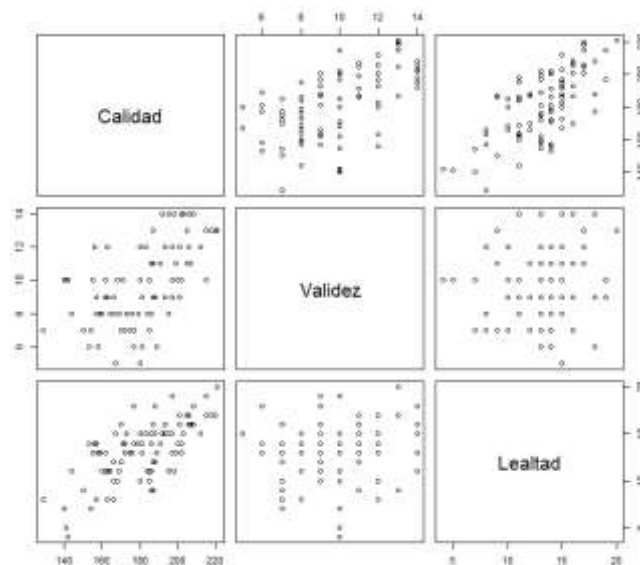


Figura 5. Dispersión de la calidad y las dimensiones de satisfacción del servicio



Para determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, planteamiento del primer objetivo específico se realizó el análisis con la siguiente información clasificada en la Tabla 8.

Tabla 8

Relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Fiabilidad						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Malo	18	20.45	5	5.68	0	0.00	23	26.13	$X^2 = 31.537$
Regular	11	12.50	25	28.41	13	14.77	49	55.68	$p < 0.000$
Bueno	3	3.41	4	4.55	9	10.23	16	18.19	$Rho = 0.614$
Total	32	36.36	34	38.64	22	25	88	100.00	$p < 0.000$

La Tabla 8, muestra un 10.23% de los usuarios del Hospital La Caleta, quienes perciben que la dimensión fiabilidad es buena, donde se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la fiabilidad difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre las variables fiabilidad y satisfacción de los usuarios, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 31.537$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio. A la vez, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un  $Rho = 0,614$  y  $p = 0,000$ ; donde se confirma la diferencia de medias entre las variables fiabilidad y satisfacción de los usuarios, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

La Figura 6, visualiza las correlaciones existentes entre la variable fiabilidad con la variable satisfacción del servicio y sus dimensiones, validez y lealtad; donde se observa las correlaciones directas, además, la correlación entre fiabilidad y la variable satisfacción del servicio es mayor en comparación con las dimensiones validez y lealtad; dicha información se complementa con la información contenida en la Tabla 9.

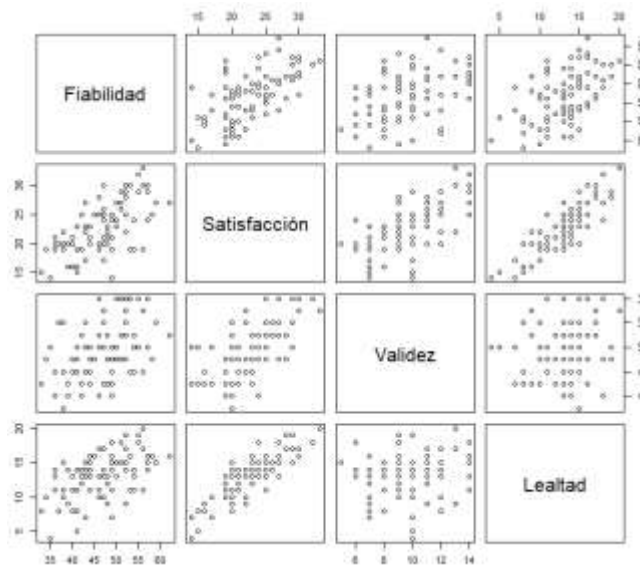


Figura 6. Dispersión entre fiabilidad y satisfacción del servicio

Tabla 9

Relación entre fiabilidad y las dimensiones de la satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Fiabilidad						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<b>Validez</b>									
Malo	15	17.05	6	6.82	2	2.27	23	26.14	$X^2 = 14.285$
Regular	13	14.77	22	25	14	15.91	49	55.68	$p < 0.000$
Bueno	3	3.41	6	6.82	7	7.95	16	18.18	$Rho = 0.472$
Total	31	35.23	34	38.64	23	26.13	88	100.00	$p < 0.000$
<b>Lealtad</b>									
Malo	7	7.95	14	15.91	2	2.27	23	26.13	$X^2 = 17.779$
Regular	4	4.55	25	28.41	20	22.73	49	55.69	$p < 0.000$
Bueno	0	0.00	6	6.82	10	11.36	16	18.18	$Rho = 0.502$
Total	11	12.50	45	51.14	32	36.36	88	100.00	$p < 0.000$

La información contenida en Tabla 9, muestra un 26.13% de los usuarios encuestados, opinaron que la fiabilidad, es bueno, haciendo de conocimiento la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable fiabilidad las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la fiabilidad y la dimensión validez, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 14.385$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,472$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables fiabilidad y la dimensión validez, es decir existe una correlación lineal entre las variables analizadas.

Con respecto a la dimensión lealtad, se muestra un 18.18% de los usuarios encuestados, opinaron que la fiabilidad, es bueno, dejando de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable fiabilidad las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la fiabilidad y la dimensión lealtad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 17.779$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,502$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables fiabilidad y la dimensión lealtad, determinando la existe de una correlación lineal entre las variables analizadas.

Continuando con desarrollo del segundo objetivo específico, para determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, se realizó el análisis con la siguiente información clasificada en la Tabla 10.

Tabla 10

Relación entre la dimensión sensibilidad y la variable satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Sensibilidad						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno				
	n	%	n	f	n	%	n	%	
Malo	15	17.05	6	6.82	0	0	21	23.87	X <sup>2</sup> = 30.348 p < 0.000 Rho = 0.614 p < 0.000
Regular	15	17.05	20	22.73	8	9.09	43	48.87	
Bueno	2	2.27	8	9.09	14	15.91	24	27.27	
Total	32	36.37	34	38.64	22	25.00	88	100.00	

La Tabla 10, muestra un 15.91% de los usuarios, quienes perciben a la dimensión sensibilidad, es buena, donde se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la sensibilidad difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre las variables sensibilidad y satisfacción de los usuarios, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 30.348$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio. A la vez, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un  $Rho = 0,614$  y  $p = 0,000$ ; donde se confirma la diferencia de medias entre las variables sensibilidad y satisfacción de los usuarios, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

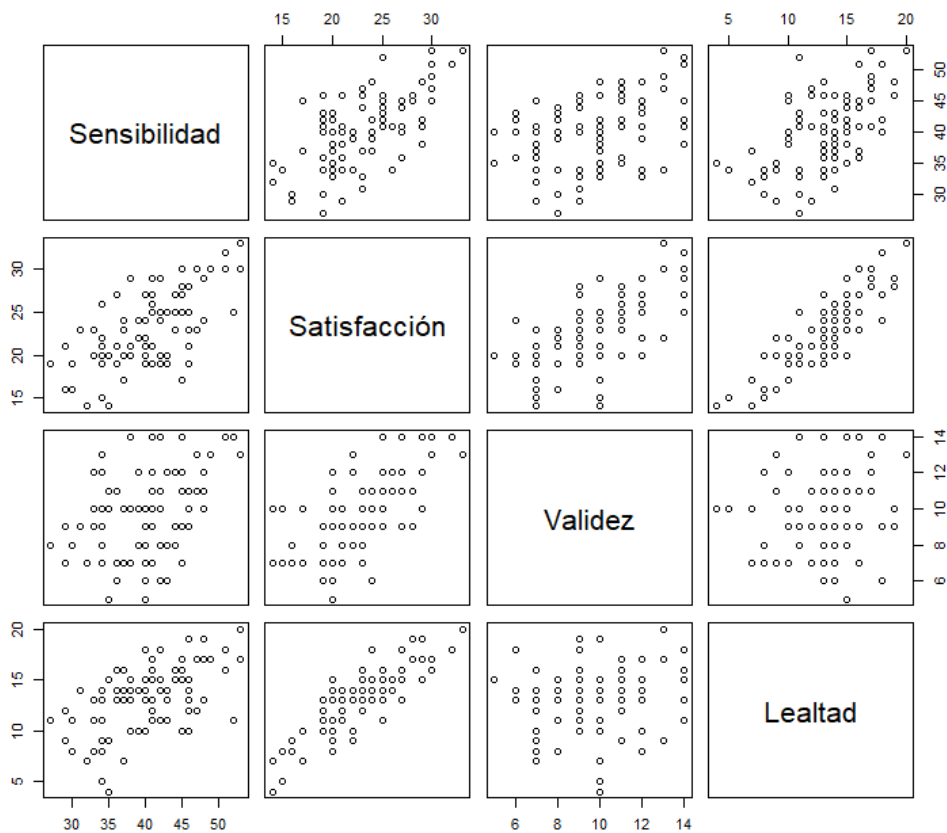


Figura 7. Dispersión entre sensibilidad y satisfacción del servicio

La Figura 7, se observa las correlaciones existentes entre la variable sensibilidad con la variable satisfacción del servicio y sus dimensiones, validez y lealtad; donde se muestra las correlaciones directas, además, la correlación entre fiabilidad y la variable satisfacción del servicio es mayor en comparación con las dimensiones validez y lealtad; dicha información se complementa con la información contenida en la Tabla 11.

Tabla 11

Relación entre sensibilidad y las dimensiones de la satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Sensibilidad						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	f	n	%			
<b>Validez</b>									
Malo	10	11.36	8	9.09	3	3.41	21	23.85	$X^2 = 16.814$
Regular	20	22.73	15	17.05	8	9.09	43	48.87	$p < 0.002$
Bueno	1	1.14	11	12.50	12	13.64	24	27.28	$Rho = 0.421$
Total	31	35.23	34	38.64	23	26.14	88	100.00	$p < 0.000$
<b>Lealtad</b>									
Malo	10	11.36	10	11.36	1	1.14	21	23.86	$X^2 = 41.816$
Regular	1	1.14	27.00	30.68	15	17.05	43	48.87	$p < 0.000$
Bueno	0	0.00	8.00	9.09	16	18.18	24	27.27	$Rho = 0.554$
Total	11	12.50	45.00	51.13	32.00	36.37	88	100.00	$p < 0.000$

La información contenida en Tabla 11, muestra un 18.18% de los usuarios encuestados, opinaron que la sensibilidad, es bueno, haciendo de conocimiento la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable sensibilidad, las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la sensibilidad y la dimensión validez, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 16.814$  y  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,472$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables sensibilidad y la dimensión validez, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

Con respecto a la dimensión lealtad, se muestra un 18.18% de los usuarios encuestados, opinaron que la sensibilidad, es bueno, dejando de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable sensibilidad las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la sensibilidad y la dimensión lealtad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 16.814$  y una significancia de 0.002 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,421$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables sensibilidad y la dimensión lealtad, determinando la existe de una correlación lineal entre las variables analizadas.

El tercer objetivo específico, determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, se realizó el análisis con la información contenida en la Tabla 12.

Tabla 12

Relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Seguridad						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno				
	n	%	n	%	n	%	n	%	$X^2 = 16.963$
Malo	11	12.5	5	5.68	0	0	16	18.18	$p < 0.002$
Regular	15	17.05	20	22.73	9	10.23	44	50	
Bueno	6	6.82	9	10.23	13	14.77	28	31.82	$Rho = 0.483$
Total	32	36.37	34	38.64	22	25.00	88	100.00	$p < 0.000$

La Tabla 12, muestra un 14.77% de los usuarios, perciben a la dimensión seguridad, como buena, dejando constancia de la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la seguridad difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre las variables seguridad y satisfacción de los usuarios, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 16.963$  y una significancia de 0.002 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio. A la vez, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo como resultado un  $Rho = 0,483$  y  $p = 0,000$ ; donde se confirma la diferencia de medias entre las variables seguridad y satisfacción de los usuarios, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

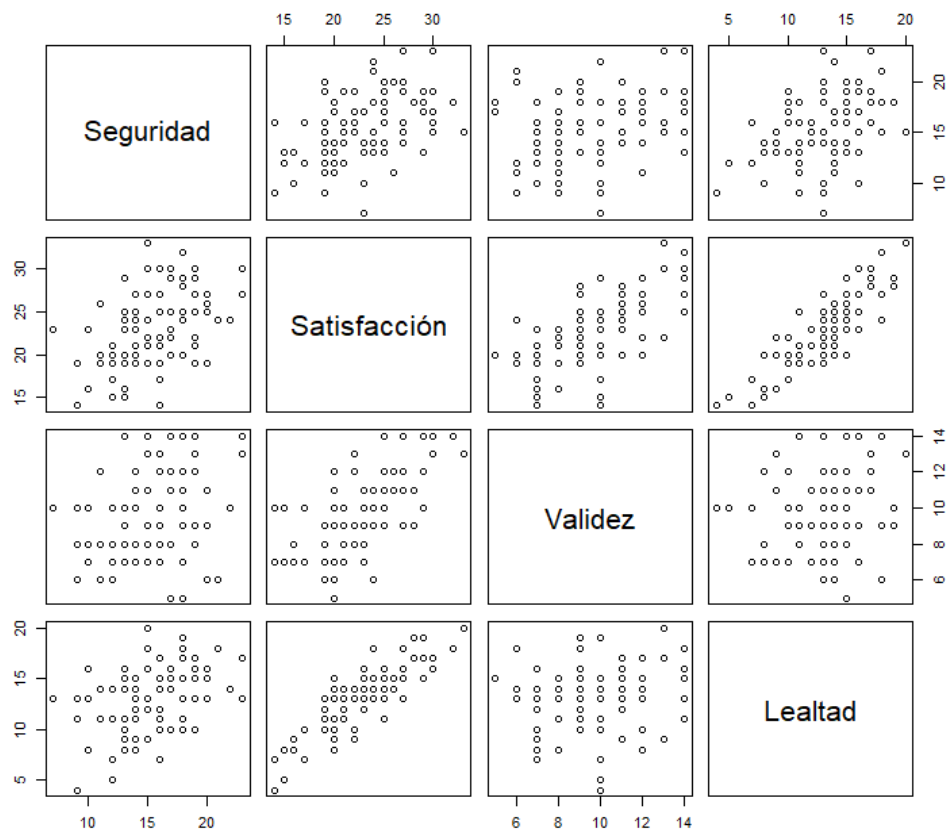


Figura 8. Dispersión entre seguridad y satisfacción del servicio



La Figura 8, se observa las correlaciones existentes entre la variable seguridad con la variable satisfacción del servicio y sus dimensiones, validez y lealtad; donde se muestra las correlaciones directas, además, la correlación entre fiabilidad y la variable satisfacción del servicio es mayor en comparación con las dimensiones validez y lealtad; dicha información se complementa con la información contenida en la Tabla 13.

Tabla 13

Relación entre seguridad y las dimensiones de la satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Seguridad						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<b>Validez</b>									
Malo	10	11.36	5	5.68	1	1.14	16	18.18	$X^2 = 9.943$
Regular	16	18.18	16	18.18	12	13.64	44	50.00	$p < 0.041$
Bueno	5	5.68	13	14.77	10	11.36	28	31.82	$Rho = 0.278$
Total	31	35.22	34	38.63	23	26.14	88	100.00	$p < 0.009$
<b>Lealtad</b>									
Malo	4	4.55	11	12.50	1	1.14	16	18.19	$X^2 = 18.838$
Regular	7	7.95	24	27.27	13	14.77	44	50.00	$p < 0.001$
Bueno	0	0.00	10	11.36	18	20.45	28	31.81	$Rho = 0.449$
Total	11	12.50	45	51.13	32	36.36	88	100.00	$p < 0.000$

La información de la Tabla 13, muestra un 26.14% de los usuarios encuestados, opinaron que la seguridad, es bueno, manifestando la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable seguridad, las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la seguridad y la dimensión validez, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 9.943$  y  $p = 0.041$  ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,278$  y  $p = 0,009$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables seguridad y la dimensión validez, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

La dimensión lealtad, se muestra un 20.45% de los usuarios encuestados, opinaron que la seguridad, es bueno, dejando de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable seguridad las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la seguridad y la dimensión lealtad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 18.838$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,449$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables seguridad y la dimensión lealtad, determinando la existe de una correlación lineal entre las variables analizadas.

El objetivo específico para determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, se realizó el análisis con la información contenida en la Tabla 14.

Tabla 14

Relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Empatía						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Malo	12	13.64	8	9.09	0	0.00	20	22.73	$X^2 = 22.912$
Regular	16	18.18	21	23.86	9	10.23	46	52.27	$p < 0.000$
Bueno	4	4.55	5	5.68	13	14.77	22	25.00	$Rho = 0.554$
Total	32	36.37	34	38.63	22	25.00	88	100.00	$p < 0.000$

La Tabla 14, muestra un 14.77% de los usuarios, perciben a la dimensión empatía, como buena, dejando constancia de la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la empatía difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre las variables empatía y satisfacción de los usuarios, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 22.912$  y una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio. A la vez, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo como resultado un  $Rho = 0,554$  y  $p = 0,000$ ; donde se confirma la diferencia de medias entre las variables empatía y satisfacción de los usuarios, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

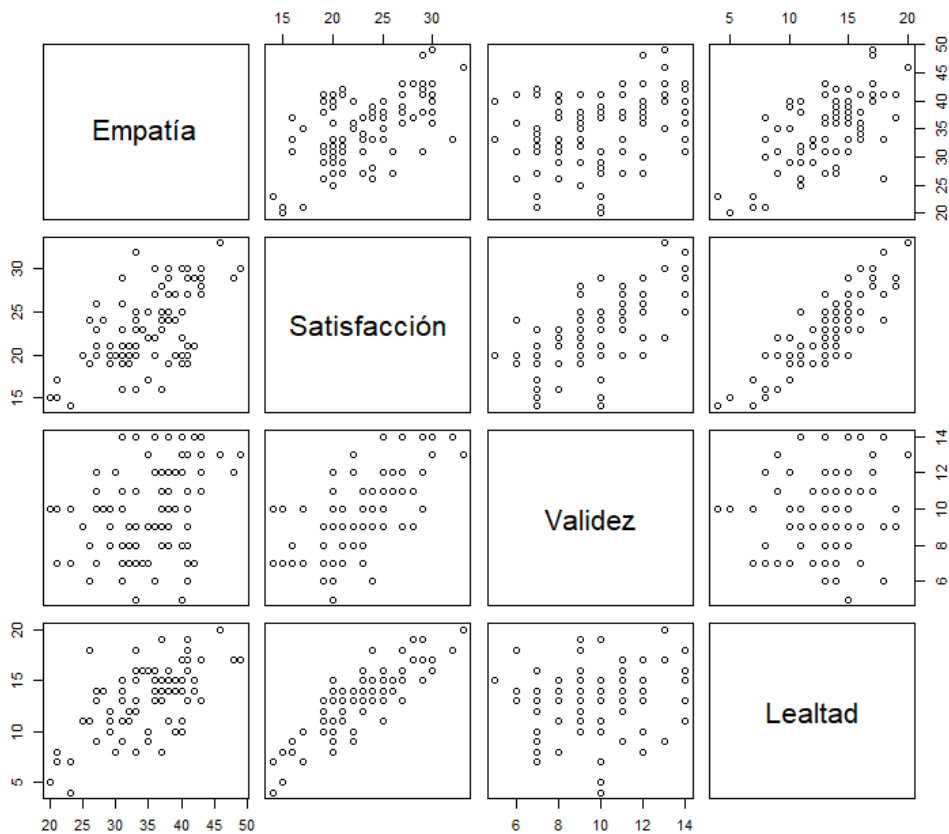


Figura 9. Dispersión entre empatía y satisfacción del servicio

La Figura 9, se observa las correlaciones existentes entre la variable empatía con la variable satisfacción del servicio y sus dimensiones, validez y lealtad; donde se muestra las correlaciones directas, además, la correlación entre empatía y la variable satisfacción del servicio es mayor en comparación con las dimensiones validez y lealtad; dicha información se complementa con la información contenida en la Tabla 15.

Tabla 15

Relación entre empatía y las dimensiones de la satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Empatía						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<b>Validez</b>									
Malo	8	9.09	11	12.50	1	1.14	20	22.73	$X^2 = 12.357$
Regular	16	18.18	19	21.59	11	12.50	46	52.27	$p < 0.015$
Bueno	7	7.95	4	4.55	11	12.50	22	25.00	$Rho = 0.322$
Total	31	35.22	34	38.64	23	26.14	88	100.00	$p < 0.002$
<b>Lealtad</b>									
Malo	6	6.82	13	14.77	1	1.14	20	22.73	$X^2 = 17.593$
Regular	5	5.68	23	26.14	18	20.45	46	52.27	$p < 0.001$
Bueno	0	0.00	9	10.23	13	14.77	22	25.00	$Rho = 0.524$
Total	11	12.50	45	51.14	32	36.36	88	100.00	$p < 0.000$

En la Tabla 15, se muestra un 26.14% de los usuarios encuestados, opinaron que la empatía, es bueno, manifestando la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable empatía, las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la empatía y la dimensión validez, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 12.357$  y  $p = 0.015$  ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,322$  y  $p = 0,002$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables empatía y la dimensión validez, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

La dimensión lealtad, se muestra un 14.77% de los usuarios encuestados, opinaron que la empatía, es bueno, dejando de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable empatía las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la empatía y la dimensión lealtad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 17.593$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,524$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables empatía y la dimensión lealtad, determinando la existe de una correlación lineal entre las variables analizadas.

El objetivo específico para determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, se realizó el análisis con la información contenida en la Tabla 16, a continuación, se detalla.

Tabla 16

Relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Elementos Tangibles						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno				
	n	%	n	%	n	%	n	%	$X^2 = 14.543$
Malo	12	13.64	7	7.95	0	0.00	19	21.59	$p < 0.006$
Regular	15	17.05	22	25.00	13	14.77	50	56.82	
Bueno	5	5.68	5	5.68	9	10.23	19	21.59	$Rho = 0.478$
Total	32	36.37	34	38.63	22	25.00	88	100.00	$p < 0.000$

En la Tabla 16, se observa un 10.23% de los usuario, perciben a la dimensión elementos tangibles, como buena, dejando constancia de la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la elementos tangibles difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre las variables elementos tangibles y satisfacción de los usuarios, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 14.543$  y una significancia de 0.006 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio. A la vez, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo como resultado un  $Rho = 0,478$  y  $p = 0,000$ ; donde se confirma la diferencia de medias entre las variables elementos tangibles y satisfacción de los usuarios, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

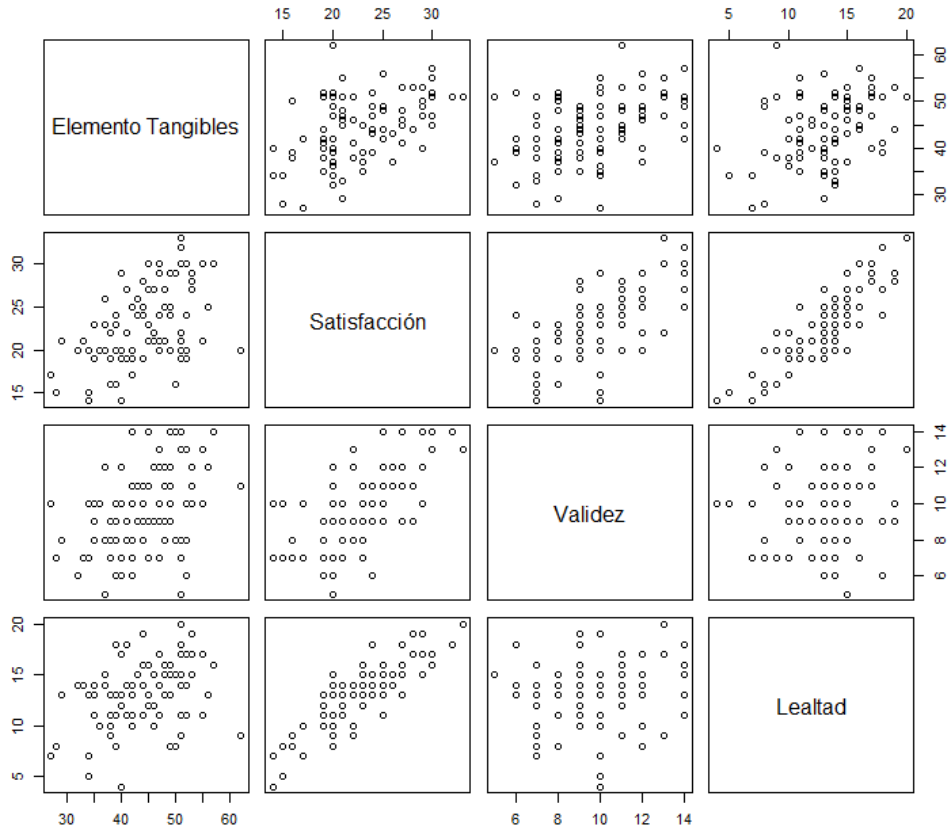


Figura 10. Dispersión entre elementos tangibles y satisfacción del servicio

La Figura 10, se observa las correlaciones existentes entre la variable elementos tangibles con la variable satisfacción del servicio y sus dimensiones, validez y lealtad; donde se muestra las correlaciones directas, además, la correlación entre elementos tangibles y la variable satisfacción del servicio es mayor en comparación con las dimensiones validez y lealtad; dicha información se complementa con la información contenida en la Tabla 17.

Tabla 17

Relación entre elementos tangibles y las dimensiones de la satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Elementos Tangibles						Total		Significancia Estadística
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<b>Validez</b>									
Malo	11	12.50	7	7.95	1	1.14	19	21.59	$X^2 = 11.167$
Regular	15	17.05	22	25.00	13	14.77	50	56.82	$p < 0.025$
Bueno	5	5.68	5	5.68	9	10.23	19	21.59	$Rho = 0.447$
Total	31	35.23	34	38.63	23	26.14	88	100.00	$p < 0.000$
<b>Lealtad</b>									
Malo	5	5.68	12	13.64	2	2.27	19	21.59	$X^2 = 10.127$
Regular	4	4.55	26	29.55	20	22.73	50	56.83	$p < 0.038$
Bueno	2	2.27	7	7.95	10	11.36	19	21.58	$Rho = 0.351$
Total	11	12.50	45	51.14	32	36.36	88	100.00	$p < 0.001$

En la Tabla 17, se muestra un 10.23% de los usuarios encuestados, opinaron que la elementos tangibles, es bueno, manifestando la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable elementos tangibles, las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la elementos tangibles y la dimensión validez, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 11.167$  y  $p = 0.025$  ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,447$  y  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables elementos tangibles y la dimensión validez, es decir existe una correlación lineal entre las variables estudiadas.

La dimensión lealtad, se muestra un 11.36% de los usuarios encuestados, opinaron que la elementos tangibles, es bueno, dejando de manifiesto la existencia de diferencia estadística mediante la prueba de chi cuadrado en las proporciones de la variable elementos tangibles las cuales difieren entre sí, en comparación con la percepción obtenida como malo para la elementos tangibles y la dimensión lealtad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada, se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 10.127$  y una significancia de 0.038 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables. Asimismo, se realizó el análisis con el enfoque cuantitativo mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un  $Rho = 0,351$  y  $p = 0,001$  ( $p < 0.05$ ); donde se confirma la diferencia de medias entre las variables elementos tangibles y la dimensión lealtad, determinando la existe de una correlación lineal entre las variables analizadas.

Los resultados obtenidos del estudio realizado para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH atendidos en el Hospital La Caleta durante el periodo 2019, se resumen a continuación en la Tabla 18.

Tabla 18

Resumen de pruebas estadísticas

Descripción	Satisfacción de Usuario			
	Rho	p-valor	$X^2$	p-valor
Calidad del Servicio	0.7900	0.000	48.881	0.000
Fiabilidad	0.6142	0.000	31.537	0.000
Sensibilidad	0.6141	0.000	30.348	0.000
Seguridad	0.4828	0.000	16.963	0.002
Empatía	0.5538	0.000	22.912	0.000
Elementos Tangibles	0.4778	0.000	14.543	0.006



#### 4. Análisis y discusión

Teniendo conocimiento de las estadísticas realizado por el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre VIH/SIDA, ONUSIDA (2019); nuestro país, al 2018 se tiene casos acumulados por 115,797 pacientes con VIH y 41,684 casos con SIDA, adicionalmente se cuenta con la Declaración de la Política Mundial en Salud Pública, donde se tiene previsto poner fin a la epidemia del virus de inmunodeficiencia humana (VIH); en el contexto mencionado se busca conocer la percepción y expectativas sobre los servicios hospitalarios recibidos durante el periodo 2019.

Los resultados de las pruebas estadísticas realizadas como correlación de Spearman indica que la variable calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la variable satisfacción de los usuarios, obteniendo un  $Rho = 0.79$ , indicada como una correlación fuerte para una muestra conformada por 88 usuarios encuestados: En el caso de la relación de la calidad del servicio con las dimensiones validez y lealtad se obtuvieron como resultados  $Rho$  de 0.5958 y 0.66 respectivamente denominados como relaciones medias o moderadas.

Adicionalmente, se determinaron las relaciones entre las dimensiones de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción de los usuarios, incluyendo sus dos dimensiones, validez y lealtad. Respecto a la fiabilidad se determino una correlación de 0.614, 0,4721 y 0.5015 con la satisfacción de los usuarios, validez y lealtad respectivamente, la primera de ellas considerada moderada y las siguientes dos denominada débiles.

Los resultados de la relación entre variable sensibilidad y la satisfacción de los usuarios, validez y lealtad dieron una correlación del 0.614, 0.421 y 0.5539 respectivamente. La relación entre variable seguridad y la satisfacción de los usuarios, validez y lealtad fue una correlación del 0.4828, 0.2783 y 0.4495 en correspondencia.

Del mismo modo, la correlación de la empatía con la variable satisfacción de los usuarios, validez y lealtad fue del 0.5538, 0.3217 y del 0.5243 respectivamente. Finalmente, la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los usuario, validez y lealtad corresponde los resultados 0.477, 0.4466 y del 0.3506. En vista que el estudio tuvo un alto grado de sensibilidad, por tratarse de pacientes con VIH; la aplicación de la encuesta fue completamente anónimas, imposibilitando y evitando en sí, la identificación del sujeto evaluado, manteniendo en absoluta reserva los datos pertinentes que viole o atende sus derechos como ciudadano, garantizando la protección de sus datos personales.

Se realizó el análisis descriptivo de las variables considerando la naturaleza de las variables de estudio, con la finalidad de conocer la opinión de los pacientes sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios obteniendo la siguiente información relevante; la variable calidad del servicio muestra la información contenida en la Tabla 1, Tabla 2 y Tabla 3, donde indica la mayor cantidad de datos se concentran por encima de mediana, y mayor dispersión los datos menores a la mediana, teniendo una media de 181.30, el intervalo de confianza está comprendida entre 141.20 y 221.39 y desviación estándar del 20.46, asimismo, el 50% de los datos se encuentran comprendidos entre el Q1=166 y el Q3=197; la frecuencia de la calidad del servicio es percibido como bueno por el 34%, a diferencia de malo por el 16%. Respecto a la segunda variable satisfacción de los usuarios se visualiza, mayor dispersión los datos mayores a la mediana y mayor concentración los datos menores a la mediana, la media obtenida es 22.91, su intervalo de confianza fluctúa entre los valores 14.19 y 31.63, con una desviación estándar de 4.45, además, el 50% de los datos se encuentran comprendidos entre el Q1=8 y el Q3=12; la variable satisfacción de los usuarios es considerada por el 36% de los encuestados como mala, y un 22 como buena. El análisis de las dimensiones de la variable calidad del servicio, Tabla 4, se han obteniendo la percepción de cada una, respecto a la fiabilidad, se tiene un 26% como malo, sensibilidad, con el 27% como bueno, seguridad con el 32% como bueno, y la dimensión empatía, con un 25% como bueno; las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, Tabla 5, opinaron lo siguiente, para la validez, con un 35%, como malo, y la lealtad, con un 36% como bueno.

El objetivo general planteado en el estudio para 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, según la Tabla 6, se tiene la percepción del 22.73% como bueno, para las variables de estudio indicadas en el objetivo, existiendo diferencia en las proporciones y en la media en comparación con la percepción obtenida como malo, 11.36%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 48.881$  y p-valor = 0.000 y un Rho = 0,790 y p = 0,000 para ambos casos el  $p < 0.05$ , se evidencia la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Complementariamente, se realizó el análisis relacional entre las variables calidad del servicio y las dimensiones validez y lealtad de la variable satisfacción de los usuarios, obteniendo de las pruebas estadísticas, los resultados,  $X^2 = 33.404$  con p-valor = 0.000 y correlación de Spearman, Rho = 0,596 y p-valor = 0,000 para la dimensión validez; y  $X^2 = 44.542$ , p-valor = 0.000 y Rho = 0,665; confirmado en ambos casos la existencia de relación.

El objetivo para determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, la Tabla 8, contiene la información, donde se observa la percepción del 20.45% como malo, para las variables de estudio indicadas en el objetivo, existiendo diferencia en las proporciones y en la media en comparación con la percepción obtenida como bueno, 10.23%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 31.537$  y p-valor = 0.000 y un Rho = 0,614 y p = 0,000 para ambos casos el  $p < 0.05$ ; confirmando la relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, se realizó el análisis relacional entre las variables fiabilidad y las dimensiones validez y lealtad de la variable satisfacción de los usuarios, obteniendo de las pruebas estadísticas, los resultados,  $X^2 = 14.385$  con p-valor = 0.000 y correlación de Spearman, Rho = 0,472 y p-valor = 0,000 para la dimensión validez; y  $X^2 = 17.779$ , p-valor = 0.000 y Rho = 0,502; confirmado en ambos casos la existencia de relación.

Respecto al segundo objetivo determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, la Tabla 10, presenta la información, se visualiza la percepción del 17.05% como malo, para las variables de estudio indicadas en el objetivo, existiendo diferencia en las proporciones y en la media en comparación con la percepción obtenida como bueno, 15.91%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 30.348$  y p-valor = 0.000 y un Rho = 0,614 y p = 0,000 para ambos casos el  $p < 0.05$ ; demostrando la relación entre sensibilidad y satisfacción. Como complemento, se realizó el análisis relacional entre las variables fiabilidad y las dimensiones validez y lealtad de la variable satisfacción de los usuarios, obteniendo de las pruebas estadísticas, los resultados,  $X^2 = 14.385$  con p-valor = 0.000 y correlación de Spearman, Rho = 0,472 y p-valor = 0,000 para la dimensión validez; y  $X^2 = 17.779$ , p-valor = 0.000 y Rho = 0,502; confirmado en ambos casos la existencia de relación.

El tercer objetivo para determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, la información esta organizada en la Tabla 12, donde el 17% de los usuarios manifestaron como bueno, para las variables de estudio indicadas en el objetivo, existiendo diferencia en las proporciones y en la media en comparación con la percepción obtenida como malo, 12.5%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 16.963$  y p-valor = 0.002 y un Rho = 0,483 y p = 0,000 para ambos casos el  $p < 0.05$ ; se evidencia la relación entre las variables seguridad y satisfacción de los usuarios.

El cuarto objetivo para determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, en la Tabla 14, presenta la información, donde se percibe el 14.77% como bueno, para las variables de estudio indicadas en el objetivo, existiendo diferencia en las proporciones y en la media en comparación con la percepción obtenida como malo, 13.64%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 22.912$  y p-valor = 0.000 y un Rho = 0,554 y p = 0,000 para ambos casos el  $p < 0.05$ , dejando de manifiesto la relación entre las variables empatía y satisfacción de los usuarios.

El quinto objetivo para determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, la Tabla 16, visualiza la información, donde se percibe el 10.23% como bueno, para las variables de estudio indicadas en el objetivo, existiendo diferencia en las proporciones y en la media en comparación con la percepción obtenida como malo, 13%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 14.543$  y  $p\text{-valor} = 0.006$  y un  $Rho = 0,478$  y  $p = 0,000$  para ambos casos el  $p < 0.05$ ; evidenciando la relación entre las variables elementos tangibles y satisfacción de los usuarios.

Para Aliaga (2019) en su investigación sobre la relación entre la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad donde logro determinar la influencia entre los constructos calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú a través de un modelo teórico utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas, obteniendo como resultado que la calidad de servicio influye en la satisfacción y esta, a su vez, influye en la lealtad en el servicio, la evaluación realizada contemplo como subdimensiones la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, competencias, estacionamiento y elementos tangibles; se coincide, debido que los resultados obtenidos evidencian la relación entre las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción de los usuarios quienes fueron evaluados con las mismas dimensiones.

El estudio desarrollado por Alarcón (2016) se determinó el nivel de satisfacción del usuario del servicio de ITS/VIH-SIDA del Hospital Regional Docente mediante un análisis a la muestra conformada por 107 sujeto obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, empleado como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario, deduce que la mayoría de los usuarios que reciben el tratamiento tiene un nivel de satisfacción media y bajo; dichos resultados coinciden con la investigación realizada en la pacientes con VIH atendidos en el Hospital La Caleta, obteniendo un 34% encuestados como regular y 32% como malo, en base a la muestra conformada por 88 pacientes.

El estudio elaborado por Córdor (2018), donde la muestra estuvo constituida por 85 usuarios se aplicó el instrumento cuestionario sobre gestión de calidad de servicios y cuestionario sobre satisfacción de los usuarios, con escala de Likert para las dos variables en estudio, los resultados de la contrastación de hipótesis por realizado mediante Rho de Spearman, se obtuvo que no existe una relación significativa entre la gestión de calidad de servicios con la satisfacción de los usuarios; por cuanto, no coincidimos debido a las diferencia sustanciales en los resultados obtenidos. Tinoco (2016) tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre a diciembre 2015, se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante obteniendo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción; se coincide debido que la información obtenida un 34% encuestados opinaron que la satisfacción de los usuarios es regular, 32% como malo y únicamente como bueno un 25%.

Readhead (2015) estableció la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo empleando el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, la muestra conformada por 317 de clientes externos, obteniendo como resultado, la existencia de relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; lo cual se coincidimos debido que los resultados logrados con el mismo instrumento son los mismo, la existencia de relación entre las variables estudiadas. Villena (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre indicadores de calidad a través de dimensiones y adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes con VIH/SIDA del Hospital Socorro, enero-julio 2018, la variable de calidad de atención fue medida mediante la encuesta SERVQUAL en el Hospital Santa María del Socorro de la ciudad de Ica, encontrándose resultados relacionados a la variable calidad del servicio con un 83% satisfecho y un 16% de insatisfecho; coincidiendo con los resultado alcanzando en el estudio realizado en el Hospital La Calidad, percibiendo con un 34% de los encuestado como bueno y 16% como malo.

Pardo (2015) mediante su investigación logro determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015 utilizó el análisis de prueba no paramétrica mediante el análisis con la prueba Rho de Spearman; los resultados concluyen que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente, teniendo un coeficiente de correlación de 0.738, interpretándose como una correlación positiva, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.01$ ); lo cual concuerda con los resultados alcanzados en la investigación realizada a los pacientes con VIH, al obtener mediante la correlación de Spearman, Rho = 0.790 y p-valor = 0.000.

El estudio realizado por Arias (2019) en las clínicas dentales de la ciudad de Huánuco con la finalidad de determinar la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes mediante el cuestionario SERVQUAL los resultados del análisis concluyó que la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes tiene una relación directa y significativa, calificada como baja ( $r_s = 0.320$ ); las dimensiones elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad mostraron diferencias para antes y después del uso del servicio odontológico, por ende, existe relación.

En el caso de Mejía (2017) quien realizó su investigación con la finalidad de conocer calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash para determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción empleando una muestra de 183 usuarios, los resultados determinaron el 77% es de alto nivel de calidad de servicio y el 73.8% son de alto grado de satisfacción de los usuarios. Las conclusiones según los resultados obtenidos podemos decir que existe una correlación directa alta entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; investigación que concuerda con los resultados obtenidos en la investigación donde la calidad del servicio es considerada como bueno con un 34% y como mala por un 16%, asimismo, se comprueba de la existencia de relación directa entre las variables analizadas oportunamente.

Montalvo (2018) en su investigación determinó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado con una muestra conformada por 152 usuarios, los resultados indican que estadísticamente existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), es decir que mientras haya una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán más satisfechos; resultados que concuerdan con la investigación realizada en el Hospital La Caleta, donde se logro obtener mediante las pruebas estadísticas  $X^2 = 48.881$  y  $p\text{-valor} = 0.000$  y el coeficiente de correlación  $Rho = 0.790$  y  $p\text{-valor} = 0.000$ .

Quispe (2015) en su investigación realizada para determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, de la ciudad de Andahuaylas durante el 2015, seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios, donde empleó el coeficiente de Spearman obteniendo una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario; los logros alcanzados concuerdan con los resultados realizada en el Hospital La Caleta, se obtuvo mediante las pruebas estadísticas  $X^2 = 48.881$  y  $p\text{-valor} = 0.000$  y el coeficiente  $Rho = 0.790$  y  $p\text{-valor} = 0.000$ .

Romaní y Terbullino (2018), determinaron la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo de la ciudad de Huancayo en el periodo 2018; para ello se realizó un muestreo donde se encuestaron a 65 usuarios, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, aseveración que se hace para un 95% del nivel de confianza; cuyos resultados logrados concuerdan con los resultados realizada en el Hospital La Caleta, mediante las pruebas estadísticas  $X^2 = 48.881$  y  $p\text{-valor} = 0.000$  y el coeficiente  $Rho = 0.790$  y  $p\text{-valor} = 0.000$ , corroborando la relación entre ambas variables evaluadas.



## 5. Conclusiones y recomendaciones

Considerando la información previa en el presente trabajo de investigación sobre la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con VIH atendidos en el Hospital La Caleta durante el periodo 2019, obteniendo los datos mediante el instrumento SERQUAL aplicada a una muestra aleatoria del 88 pacientes; determinando el rechazo de la hipótesis nula, debido que existe correlación entre las variables de estudio según las pruebas estadísticas realizadas, Chi cuadrado obteniendo un  $X^2= 48.881$ , con un p-valor = 0.000; y mediante la correlación de Spearman, obteniendo un valor Rho = 0.790, con un p-valor = 0.000. Asimismo, la percepción de los encuestados respecto a la variable calidad del servicio, es bueno con un 34% y como malo con un 16%; mientras que la satisfacción de los usuarios, es considerada como buena, con el 25%, y como malo, con el 36%. Respecto a las dimensiones de calidad del servicio fueron percibidas como deficientes la fiabilidad, en contraste con sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles que fueron consideradas como buenas; las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, como la validez, fue considerada deficiente, a diferencia de la lealtad cuya calificación es regular.

Se logro determinar la existencia de relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios mediante los resultados de las de las pruebas estadísticas realizada, donde resulta, Chi cuadrado,  $X^2 = 31.537$  y p-valor = 0.000, y la correlación Rho= 0.614 con un p-valor = 0.000. Asimismo, se determinó la relación existente entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta, mediante los resultados alcanzados, Chi cuadrado,  $X^2 = 30.348$  y p-valor = 0.000, y una correlación de Spearman Rho = 0.614, cuyo p-valor=0.000. Se determinó existencia de relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta, fundamentada estadísticamente con las pruebas, Chi cuadrado,  $X^2=16.963$ , con p-valor = 0.002; y la correlación de Spearman, Rho=0.483, con un p = 0.000. Se determina la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta, con los valores obtenidos de  $X^2= 22.912$  con un p-valor =0.000, y la correlación Rho=0.554 con p-valor = 0.000. En base a las pruebas estadísticas se corrobora la existencia de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con VIH, mediante los valores,  $X^2=14.543$ , p-valor = 0.006 y una correlación Rho=0.478, p-valor=0.000.

A nivel general, se recomienda realizar un estudio de mayor alcance considerando los diversos consultorios o servicios de salud que brinda el Hospital La Caleta, con la finalidad de conocer las percepción y expectativa de los usuarios que se atienden en dicho nosocomio, obteniendo un conocimiento científico que puede ser utilizado de insumo para otros trabajos de índole académico y/o de investigación; asimismo, el instrumento SERVQUAL realiza la medición de forma integral de la variable estudiada, la cual podría ser adaptada o adecuada para un estudio en particular.

En vista que los resultados fueron desfavorables para la dimensión fiabilidad, donde la opinión de los encuestados lo consideran como malo, con un 26%, donde la existencia de relación con la variable satisfacción de los usuarios, es moderada y directa, la cual debe mejorarse significativamente relacionados a la interacción con el paciente, como: comunicación, compromiso, trato, confianza entre otros aspectos.

La dimensión sensibilidad, fue percibida como buena, por un ligero margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación moderada con la variable satisfacción de los usuarios de forma directa, por cuanto debe de aplicarse mecanismo relaciona al tiempo y disponibilidad para atender los requerimientos de los pacientes, para mejorar la relación que influye directamente en la satisfacción de los usuarios.

La dimensión seguridad, fue percibida como buena, por un amplio margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación moderada con la variable satisfacción de los usuarios de forma directa, por cuanto debe de aplicarse estrategias de comunicación y de atención para mejorar la relación existente que influye directamente en la satisfacción de los usuarios.

La dimensión seguridad, fue percibida como buena, por un amplio margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación moderada con la variable satisfacción de los usuarios de forma directa, por cuanto debe de aplicarse estrategias de organización, comunicación y de atención para mejorar la relación existente que influye directamente en la satisfacción de los usuarios.

La dimensión empatía, es considerada como buena, por un ligero margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación moderada con la variable satisfacción de los usuarios de forma directa, por cuanto debe de aplicarse directivas de capacitación para el personal asistencial para mejorar la relación existente con la satisfacción de los usuarios.

La dimensión elementos tangibles, es considerada como buena, ligeramente en comparación de malo; mantiene una relación débil con la variable satisfacción de los usuarios de forma directa, por cuanto debe de aplicarse estrategias adecuadas para la infraestructura, equipamiento y mantenimiento de los mismo para mejorar la relación existente con la satisfacción de los usuarios.

### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda una buena atención de calidad, la cual brinde al paciente una satisfacción y tranquilidad durante su consulta.
2. Tener tino para un trato confiable y amigable.
3. Brindar un ambiente cálido con profesionales calificados en la atención al paciente con VIH.
4. Ser empático desde el momento que el paciente ingresa a la consulta, para brindar un mejor servicio.
5. Contar con equipos modernos y actualizados para el examen clínico del paciente, lo cual brindará seguridad y satisfacción

## 6. Referencias bibliográficas

- Aagja, J., y Garg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public Hospitals PubHosQual in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical & Healthcare Marketing*.
- Ahmed, S., Tarique, K., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Alarcón, L. (2016). Percepciones de los usuarios del servicio de ITS/VIH-SIDA del Hospital Regional Docente Las Mercedes sobre la calidad de atención relacionadas con tratamiento antirretroviral de gran actividad (TARGA) en el 2010 (Maestría), Universidad Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Aliaga, L. (2019). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú (Doctorado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Arias, L. (2019). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María (Pregrado). Universidad Agraria de la Selva, Huánuco, Perú.
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2003). *Fundamentos del Marketing*. México: Prentice Hall México.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., y Amenta, P. (2015). Conceptualization of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*.
- Buyukozkan, G., Cifci, G., & Guleryuz, S. (2011). Strategic analysis of healthcare service quality using fuzzy AHP methodology. *Expert Systems with Applications*.
- Cóndor, M. (2018). Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, 2018 (Maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Cronbach, J. (1971) Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas.
- Dedeke, A. (2003). Service quality: A fulfillment-oriented and interactions-centred approach, *Managing Service Quality*.

- Deming, E. (2000). *Out of the crisis*. Editorial, Cambridge, Mass: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. S.L.: ECOE Ediciones.
- Eleuch, A. (2011). Healthcare service quality perception in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Bryant, B. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*.
- Giese, J., & Cote, J. (2002). *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, L., Espinoza, E. y Casas, V. (2014). *Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo Sonora*. *Tecnociencia Chihuahua*.
- Ibarra, L., Casas, V. y Partida, A. (2011). *Método SERVQUAL aplicado a las salas de Cine, Cinemark y Cinopolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora*. *Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*.
- Giese, J., y Cote, J. (2002). *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*.
- Johnson, D., Russell, R., & White, S. (2016). Perceptions of care quality and. The effect on patient satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Kang, S., & Oh, J. (2015). Customer perceptions of health examination service quality: An empirical investigation in South Korea. *International Journal of Social Science and Humanity*.

- Kerlinger, F. (1988). *Investigación del Comportamiento*, ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición.
- Lee, J., y Lee, H. (2013). Does Satisfaction affect Brand loyalty? *Academy of Marketing Studies Journal*.
- Ministerio de Salud del Perú (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima – Perú. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú (2014). *Guía técnica para la identificación de competencias y diseño de estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el enfoque funcional*. Serie Bibliográfica Recursos Humanos en Salud, 18. Lima – Perú.
- Mejía, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash–2017 (Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Montalvo, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017 (Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Mora, L. y Herrera, L. (2006). La medida contable de la calidad en la administración pública española: una aproximación a un modelo de costes de calidad en el entorno público. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, ISSN 1696-294X, N°. 8, 2006.
- ONUSIDA (2019). *Hoja Informativa – Día Mundial del SIDA 2019*, Recuperado de <https://www.unaids.org/es/resources/fact-sheet>.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Pardo, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015(Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015 (Pregrado). Universidad José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Tinoco, M. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre - diciembre 2015 (Pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Raposo, M., Alves., y Duarte, P. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: A patient satisfaction index. Service Business.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 (Maestría). Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú.
- Romaní, T, Terbullino, I. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo–Huancayo 2018 (Pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Villena, K. (2018). Indicadores de calidad en la adherencia al tratamiento antirretroviral en pacientes con VIH/SIDA del Hospital Socorro, enero- julio 2018 (Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

## 7. Anexos y apéndice



ANEXO 01

**MATRIZ DE COHERENCIA**

**Título : Calidad del servicio y satisfacción en usuarios con VIH en el Hospital La Caleta, Chimbote, 2019**

<b>Tipo</b>	<b>Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>
<b>G</b>	¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios con VIH 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 con VIH en el 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
<b>E<sub>1</sub></b>	- ¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios con VIH del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote.	Variable 2 - Satisfacción de usuarios
<b>E<sub>2</sub></b>	- ¿En qué medida la sensibilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios con VIH del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote	
<b>E<sub>3</sub></b>	- ¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios con VIH del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote.	
<b>E<sub>4</sub></b>	- ¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios con VIH del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote.	
<b>E<sub>5</sub></b>	- ¿En qué medida los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los usuarios con VIH del Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019?	- Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote, 2019.	- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios con VIH en el Hospital La Caleta de la ciudad de Chimbote.	

## ANEXO 02

# Cuestionario Calidad del Servicio y Satisfacción de Usuarios

Estimado usuario, buen día. Las siguientes preguntas tienen por objetivo conocer su opinión sobre la calidad de los servicios que le brindamos; así como la satisfacción de los mismo. Por favor, le pedimos mucha sinceridad en las respuestas. La información que nos proporcione será totalmente confidencial.

Indicaciones: a continuación, tendrá una serie de afirmaciones. Usted deberá marcar con una "x" la casilla aquel casillero que más concuerda con su opinión. El valor de 5 significa que está totalmente de acuerdo con la afirmación, un valor de 3 que está menos de acuerdo con la afirmación y un valor de 1 que está en total desacuerdo con la afirmación. Por favor, evite dejar una afirmación sin evaluar.

N	Descripción	Calificación				
		1	2	3	4	5
01	He recibido un trato amable y cordial por parte de los médicos.					
02	El medico muestra su compromiso para solucionar mi problema de salud.					
03	El medico inspira confianza, seguridad.					
04	Cuando recibo atención el médico, me siento importante por él.					
05	El médico me brinda un excelente servicio.					
06	El médico está atento a absolver cualquier duda que tenga sobre mi estado de salud y recuperación.					
07	La apariencia del médico es impecable, limpio.					
08	Existe una buena comunicación entre el médico y yo.					
09	Creo que la información médica brindada es confiable.					
10	El médico puso suficiente consideración a mis preocupaciones para decidir los procedimientos médicos.					
11	El médico realiza los servicios de manera correcta a la primera.					
12	El médico proporciona su servicio en el momento en que promete determinado, lo cumple.					
13	Cuando los médicos prometen u ofrecen hacer algo en un tiempo determinado, lo cumplen.					
14	El médico me hace sentir cómodo.					
15	El médico me explico adecuadamente mi condición, los resultados del examen y el proceso de tratamiento.					
16	El personal asistencial me atendió de manera rápida.					
17	La consulta médica fue rápida.					
18	No espero mucho antes de ser atendido por el médico.					
19	La atención en la parte administrativa (admisión, caja, etc.), es rápida.					
20	No hay aglomeración de pacientes en ninguna de las áreas del hospital.					
21	Es fácil reservar las citas en este hospital.					
22	Encuentro amplia disponibilidad de horarios de atención en la especialidad que necesito.					
23	El hospital tiene un sistema de atención organizado					
24	El procedimiento para realizar el examen de laboratorio fue fácil.					
25	El examen de laboratorio fue realizado de manera rápida.					
26	El personal nunca está ocupado para atender mis requerimientos.					
27	El personal siempre está dispuesto a proporcionar el servicio.					
28	El personal siempre está preparado para proporcionar el servicio.					
29	El trato del personal administrativo es amable.					
30	Recibo un trato horizontal y personalizado por parte del personal administrativo.					
31	Me siento seguro en mis visitas aquí.					
32	Los trabajadores tienen el conocimiento para responder mis preguntas.					
33	El desenvolvimiento del personal me genera confianza.					
34	Las enfermeras y auxiliares de enfermería son amables y cordiales.					
35	Recibo un trato digno (humano) por parte del personal de las enfermeras y auxiliar de enfermería.					
36	Las enfermeras y auxiliares de enfermería tienen paciencia para explicarme las cosas.					
37	Las enfermeras y auxiliares de enfermería tienen especial consideración con las personas ancianas.					
38	Recibo el saludo de las enfermeras y auxiliares de enfermería.					
39	Las enfermeras me explicaron bien el proceso de medicación.					
40	Hubo una buena coordinación entre el personal asistencial.					
41	Parecía que el personal asistencial trato de ayudarme en todo lo que podían.					
42	El personal asistencial realmente se preocupa por mí.					
43	El personal atendió mis necesidades específicas.					
44	El personal me brindo una especial atención.					

45	El hospital posee equipos con la última tecnología.								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

N	Descripción	Calificación				
		1	2	3	4	5
46	El hospital posee instalaciones modernas.					
47	El hospital posee baños de apariencia moderna.					
48	La infraestructura del hospital es agradable.					
49	El hospital posee buena decoración.					
50	Las instalaciones del hospital parecen seguras.					
51	El hospital posee buena iluminación.					
52	Los ambientes del hospital son limpios.					
53	Los baños del hospital son limpios.					
54	Las instalaciones del hospital son cómodas.					
55	El hospital cuenta con áreas climatizadas.					
56	Se nota que el hospital recibe un constante mantenimiento.					
57	Fue fácil encontrar los distintos ambientes (laboratorio, consultorio, etc.).					
58	Fue fácil de utilizar otros servicios del hospital (cafetería, teléfono público y bebidas, etc.).					
59	Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibe en el consultorio médico.					
60	En que medida el servicio recibido en el consultorio médico ha excedido sus expectativas.					
61	Qué tan cerca está el servicio de salud recibido con su ideal o perspectiva.					
62	Qué tipo de comentario hará sobre el servicio de salud recibido en el caso que le pidan opinión o comentario.					
63	Recomendaría los servicios de salud en el caso que le pidan opinión o comentario.					
64	Continuará utilizando los servicios de salud del hospital en el futuro.					
65	En general, como considera la calidad del servicio recibido en el consultorio médico.					

### ANEXO 03

## Ficha Informativa de Paciente

Calidad del servicio y satisfacción en usuarios con VIH en el Hospital La Caleta

Ítem	Encuestado	Edad (Año)	Género	Estado Civil	Distrito	Provincia	N° Meses Tratamiento	Nivel de Estudios	Situación Laboral	Tipo Usuario	Tipo Seguro	Condición Encuestado
001												
002												
003												
004												
005												
006												
007												
008												
009												
010												
011												
012												
013												
014												
015												
016												
017												
018												
019												
020												
021												
022												
023												
024												
025												
026												
027												
028												
029												
030												
031												
032												
033												
034												
035												
036												
037												
038												
039												
040												
041												
042												
043												
044												
045												
046												
047												
048												
049												
050												

