

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Estadística

TÍTULO

**“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR
LOS PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE,
SEGÚN MODELO SERVQUAL, PERIODO NOVIEMBRE –
DICIEMBRE 2019”**

Investigadora:

Bach. Silva Montaña Kenia Katherine.

Asesor:

Dr. Rodríguez López Wilver Omero.

Lambayeque, 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



**“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR
LOS PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE,
SEGÚN MODELO SERVQUAL, PERIODO NOVIEMBRE –
DICIEMBRE 2019”**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ESTADÍSTICA**

PRESENTADO POR:

Bach. Kenia Katherine Silva Montaña
Autora

Dr. Wilver Omero Rodríguez López
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



**“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR
LOS PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE,
SEGÚN MODELO SERVQUAL, PERIODO NOVIEMBRE –
DICIEMBRE 2019”**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ESTADÍSTICA
APROBADO POR:**

M.Sc. Elio Fernando Bracamonte López.
Presidente

Lic. Estad. José Lorenzo Núñez Rodríguez.
Secretario

M.Sc. Débora Esther Mejía Pacheco.
Vocal

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DECANATO
Ciudad Universitaria - Lambayeque



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 037-2021-D/FACFyM

Siendo las 10 am del día 10 de Noviembre del 2021, se reunieron vía plataforma virtual <https://meet.google.com/xqe-ztvr-jzh?hs=224>; los miembros del jurado evaluador de la Tesis titulada: "Satisfacción de la Calidad del Servicio Percibido por los Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, Según Modelo Servqual, Periodo Noviembre - Diciembre 2019".

Designados por Resolución N° 007-2020-D/FACFyM de fecha 03 de Enero del 2020.

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformada por los siguientes docentes:

M.Sc. Elio Fernando Bracamonte López	Presidente
Lic. Estad. José Lorenzo Núñez Rodríguez	Secretario
M.Sc. Débora Esther Mejía Pacheco	Vocal

La tesis fue asesorada por el Dr. Wilver Omero Rodríguez López nombrado por Resolución N° 912-2019-D/FACFyM de fecha 10 de Julio 2019.

El Acto de Sustentación fue autorizado por Resolución N° 809-2021-Virtual-D/FACFyM de fecha 04 de Noviembre del 2021.

La Tesis fue presentada y sustentada por la Bachiller: Kenia Katherine Silva Montaña, y tuvo una duración de 26 minutos.

Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el Calificativo de 17 (Diecisiete) en la escala vigesimal, mención Bueno.

Por lo que queda apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Estadística de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

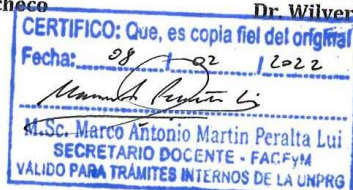
Siendo las 11:45 am se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto con la firma de los miembros del jurado.

M.Sc. Elio Fernando Bracamonte López
Presidente

Lic. Estad. José Lorenzo Núñez Rodríguez
Secretario

M.Sc. Débora Esther Mejía Pacheco
Vocal

Dr. Wilver Omero Rodríguez López
Asesor



Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Kenia Katherine Silva Montaña, investigadora principal, y Wilver Omero Rodríguez López, asesor del trabajo de investigación “Satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según modelo Servqual, periodo noviembre – diciembre 2019”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 18 de septiembre del 2020



Dr. Wilver Omero Rodríguez López
Asesor



Bach. Kenia Katherine Silva Montaña
Autora

Dedicatoria

Con mucho amor, a mis padres Julio y Zaira, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, porque ellos me apoyaron incondicionalmente; y muchos de mis logros se los debo a ustedes.

También a mis hermanos, porque siempre me estuvieron motivando y dando aliento, también a mis abuelos, por el apoyo que siempre me brindaron y sus consejos que fueron de mucha utilidad en mi vida.

Y a la persona más importante, a la que le debo muchas cosas, la que me empuja a seguir adelante y dar lo mejor de mí todos los días, porque ella es mi motivación e inspiración para poder superarme y así poder luchar por un mejor futuro, mi hija Kahori Shantall.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios, por haberme permitido lograr una más de mis metas profesionales trazadas.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos para el desarrollo satisfactorio de mi carrera profesional.

A mi asesor, quien con sus enseñanzas, dedicación y apoyo constante logró que culmine satisfactoriamente con la investigación.

A mi familia, quienes estuvieron brindándome su apoyo y alentándome desde el comienzo de mi carrera profesional.

Y a mi hija, quien fue el motor fundamental para superarme.

ÍNDICE

RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Percepción	6
1.3 Satisfacción	7
1.3.1 Satisfacción del paciente	7
1.4 Calidad de atención en salud.....	8
1.5 Modelo SERVQUAL	9
1.5.1 Dimensiones del Modelo SERVQUAL	9
1.6 Coeficiente Alpha de Cronbach.....	11
1.7 Coeficiente de correlación de Kendall.....	13
1.8 Prueba exacta de Fisher.. ..	13
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS	15
2.1 Tipo de investigación.....	15
2.2 Población y muestra.....	15
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	16
2.4 Análisis y procesamiento estadístico de los datos	17
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
3.1 Características de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	19
3.2 Número de pacientes atendidos por consultorio, en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	21
3.3 Nivel de expectativas de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	22
3.4 Nivel de percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	28

3.5 Relación entre el nivel de expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	34
3.6 Nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Hospital Regional Lambayeque.....	35
CAPITULO IV. CONCLUSIONES	36
CAPITULO V. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
APÉNDICES.....	43
ANEXOS.....	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de interpretación del Coeficiente del Alfa de Cronbach	12
Tabla 2 Criterios de interpretación del Coeficiente de correlación Tau de Kendall	13
Tabla 3 Puntajes de las dimensiones y niveles del cuestionario Servqual aplicado en el Hospital Regional Lambayeque, en el periodo noviembre – diciembre, 2019.....	18
Tabla 4 Características de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, en el periodo noviembre – diciembre, 2019.....	19
Tabla 5 Relación entre el nivel de expectativas con el nivel de percepciones de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	34
Tabla 6 Nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes atendidos en consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, noviembre – diciembre 2019.	35
Tabla 7 Indicadores de la expectativa de la calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.	43
Tabla 8 Indicadores de la percepción de la calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.	44
Tabla 9 Alpha de Cronbach de las expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019	45
Tabla 10 Nivel de expectativa según dimensión de fiabilidad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	54
Tabla 11 Nivel de expectativa según dimensión de capacidad de respuesta de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	54
Tabla 12 Nivel de expectativa según dimensión de seguridad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	55
Tabla 13 Nivel de expectativa según dimensión de empatía de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	55

Tabla 14 Nivel de expectativa según dimensión de aspectos tangibles de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	56
Tabla 15 Nivel de expectativa de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	56
Tabla 16 Nivel de percepción según dimensión de fiabilidad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	57
Tabla 17 Nivel de percepción según dimensión de capacidad de respuesta de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	57
Tabla 18 Nivel de percepción según dimensión de seguridad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	58
Tabla 19 Nivel de percepción según dimensión de empatía de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	58
Tabla 20 Nivel de percepción según dimensión de aspectos tangibles de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	59
Tabla 21 Nivel de percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, según consultorio. Noviembre-Diciembre del 2019.....	21
Figura 2. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión fiabilidad. Noviembre – diciembre del 2019.....	22
Figura 3. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión capacidad de respuesta. Noviembre – diciembre del 2019.....	23
Figura 4. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión seguridad. Noviembre – diciembre del 2019.....	24
Figura 5. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión empatía. Noviembre – diciembre del 2019.....	25
Figura 6. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión aspectos tangibles. Noviembre – diciembre del 2019.....	26
Figura 12. Nivel de percepción de los pacientes según dimensión aspectos tangibles. Noviembre – diciembre del 2019.....	32
Figura 13. Nivel de percepción de los pacientes, noviembre – diciembre del 2019.....	33
Figura 14. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según condición. Noviembre – Diciembre del 2019.....	50
Figura 15. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según sexo. Noviembre – Diciembre del 2019.....	50
Figura 16. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según grado de instrucción. Noviembre – Diciembre del 2019.....	51
Figura 17. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según tipo de seguro. Noviembre – Diciembre del 2019.....	51
Figura 18. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según edad. Noviembre – Diciembre del 2019.....	52

Figura 19. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según tipo de usuario. Noviembre – Diciembre del 2019.....	52
Figura 20. Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según área. Noviembre – Diciembre del 2019.....	53
Figura 21. Relación entre el nivel de expectativas con el nivel de percepciones de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.....	60

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Hospital Regional Lambayeque según modelo Servqual, periodo noviembre – diciembre 2019.

El diseño de investigación para este estudio es no experimental de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional, la población estuvo constituida por 19551 pacientes atendidos en consultorio externo, de igual manera la muestra estuvo conformada por 373 pacientes atendidos en consultorio externo en el Hospital Regional Lambayeque.

Se aplicó el instrumento Servqual, con un excelente nivel de confiabilidad para expectativas ($\alpha=0.96$) y percepción ($\alpha=0.92$), también se observó que la mayoría de los pacientes encuestados tienen entre 29-38 años, el 45.8% manifestaron tener estudios secundarios, el 61.1% son mujeres, el 11% acudió al consultorio de ginecología; también se encontró que el 71.3% de los pacientes tienen una expectativa buena respecto a la atención; sin embargo, el 40.8% de los pacientes percibieron una buena atención. Se aplicó el coeficiente de correlación Tau de Kendall ($T_b = 0.22$), en la que se determinó una correlación positiva débil entre expectativas y percepción, también se aplicó la prueba exacta de Fisher ($p=6.539e-7$), la cual determinó que existen evidencias significativas que el nivel de percepción depende del nivel de expectativas. Se concluye que el 71.85% de los pacientes estuvieron insatisfechos con la calidad de atención brindada y el 28.15% estuvieron satisfechos con el servicio brindado por el Hospital Regional Lambayeque.

Palabras claves: Paciente externo, calidad de atención, nivel de satisfacción, modelo SERVQUAL.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction with the quality of service perceived by patients of the Lambayeque Regional Hospital according to the Servqual model, period November - December 2019.

The research design for this study is non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational, the population consisted of 19551 patients seen in outpatient clinics, likewise the sample consisted of 373 patients seen in outpatient clinics at the Lambayeque Regional Hospital.

The Servqual instrument was applied, with an excellent level of reliability for expectations ($\alpha=0.96$) and perception ($\alpha=0.92$), it was also observed that most of the patients surveyed were between 29-38 years old, 45.8% stated that they had secondary education, 61.1% were women, 11% attended the gynecology office; it was also found that 71.3% of the patients have a good expectation regarding care; however, 40.8% of the patients perceived good care. Kendall's Tau correlation coefficient ($T_b = 0.22$) was applied, in which a weak positive correlation between expectations and perception was determined, and it was also determined that there is significant evidence that the level of perception depends on the level of expectations ($p=6.539e-7$). It is concluded that 71.85% of the patients were dissatisfied with the quality of care provided and 28.15% were satisfied with the service provided by the Lambayeque Regional Hospital.

Key words: Outpatient, quality of care, level of satisfaction, SERVQUAL model.

INTRODUCCIÓN

El sistema de salud en la actualidad es un tema controvertido, debido a que los pacientes toman como características generales la calidad de atención, la eficiencia, es decir, que las entidades prestadoras de servicios integrales de salud cuenten con personal calificado, competente y comprometido, teniendo en cuenta la imagen de la institución, siendo estas cualidades las que van contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

La satisfacción de los pacientes, la cual expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es considerada válida solo si es percibida por el mismo paciente, razón por la cual es importante evaluar la satisfacción periódicamente; es por ello que la percepción de la calidad de atención se desprende del análisis de satisfacción de los pacientes y es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que se construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. (Ruíz, 2016).

En este contexto, la escala SERVQUAL ha sido la más usada en el mundo para medir la percepción de la calidad de atención en los servicios de salud. Diversos estudios confirman su confiabilidad y validez. (Lezcano & Cárdenas, 2018).

En el Perú, la calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA, 2009) es percibida como baja, de acuerdo a lo manifestado por Soto en el año 2019 para la revista peruana de medicina experimental y salud pública; quien además agrega que la calidad de atención en países de recurso bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada pese a que su optimización podría salvar más de ocho millones de vidas anualmente.

En el Hospital Regional de Lambayeque existe la necesidad de conocer el nivel de atención percibida por los pacientes de dicho nosocomio; es por eso que se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes

del Hospital Regional Lambayeque según modelo SERVQUAL, periodo noviembre – diciembre 2019?

Se tiene como hipótesis que los pacientes atendidos estarán satisfechos con la calidad del servicio percibido por el Hospital Regional Lambayeque.

El objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Hospital Regional Lambayeque según modelo SERVQUAL, periodo noviembre – diciembre 2019.

Para dar solución al problema antes mencionado se describió las características de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, también se determinó el número de pacientes atendidos por consultorio, de igual manera se determinó el nivel de expectativas de los pacientes atendidos de acuerdo a las dimensiones, así mismo se determinó el nivel de percepción de los pacientes atendidos de acuerdo a las dimensiones, y se identificó la relación entre el nivel de expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque.

La satisfacción de la calidad de atención del servicio percibida por pacientes juega un papel muy importante dentro de los establecimientos de salud, porque no solo se vela por la buena imagen y la confianza que deposita el paciente en el servicio que le brindan, sino también que un paciente insatisfecho, representa una pérdida para la institución, sin embargo un paciente satisfecho es leal al servicio, además de generar una publicidad por sus recomendaciones a través de su experiencia, las cuales generarían mayores ingresos.

Esta investigación es importante porque los resultados obtenidos permitirán que las autoridades del Hospital Regional de Lambayeque puedan tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad de atención en los diferentes servicios de dicho nosocomio

La investigación se ha desarrollado a través de cinco capítulos, siendo el primer capítulo, diseño teórico, en el cual se encuentra toda la teoría y marcos conceptuales referente la temática del problema, en el segundo capítulo se encuentra lo referente a la metodología de la investigación, donde se plantea el método de investigación, la población, muestra y técnicas estadísticas a desarrollar, el tercer capítulo contiene los resultados a través de tablas y gráficos. El capítulo cuatro están referidas a las conclusiones, el quinto capítulo, está compuesto por las sugerencias y recomendaciones propuestas por la autora, y por último se incluyen la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Se revisaron investigaciones en el ámbito internacional en relación a las variables

Cardona (2018), en su investigación “Evaluación de la calidad de los servicios médicos según dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia”. Utilizó el instrumento SERVQUAL a 59 usuarios de una Institución prestadora de servicios de salud, también evaluó la validez del instrumento, explorando los factores asociados con pruebas de hipótesis. Obtuvo como resultados: la mayoría de pacientes eran adultos (74.6%), mujeres (67.8%) con bajo nivel socioeconómico (86.5%), baja escolaridad (93%), régimen subsidiado (72.9%), servicio de hospitalización (54.2%). No encontró asociación ante la calidad percibida y las variables sociodemográficas y concluyó que los usuarios estuvieron insatisfechos con la calidad de los servicios.

Orozco (2017), en su investigación “Satisfacción de los usuarios sobre calidad de atención percibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017”. Utilizó la encuesta SERVQUAL (5 dimensiones), con una muestra de 364 usuarios; presentado los resultados por brechas según dimensiones: bienes tangibles (0.08), confiabilidad (-0.32), responsabilidad (-0.35), seguridad (-0.23), empatía (-0.32). Las expectativas de la calidad de atención recibida en el servicio fueron satisfactorias para el área de consulta externa de medicina general; la dimensión con mayor y menor expectativa fue bienes tangibles y seguridad. De acuerdo a la percepción de la calidad de atención recibida, la dimensión con mayor y menor porcentaje de satisfacción fue bienes tangibles y responsabilidad. Concluye que la calidad de atención recibida por los usuarios en el servicio de consulta externa de medicina general es satisfactoria.

Por otro lado, en el ámbito nacional se revisaron las siguientes investigaciones:

Costa & Murga (2018), en su investigación “Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. Laredo, 2017”. Utilizaron la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasunaman, Zeithaml y Berry (1998). Concluyeron que la calidad de atención mayormente es percibida como buena (50.4%), las dimensiones que mostraron buena calidad de atención son: responsabilidad (58.3%), seguridad (52.1%), empatía (65.8%), tangibilidad (47.1%) y fiabilidad como Regular (48.3%).

García & Guillinta (2017), en su investigación “Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación”. Utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado. Llegaron a la conclusión que las dimensiones que mostraron mayor satisfacción fueron: elementos tangibles (78.8%), seguido de seguridad (77.9%), empatía (76.3%), fiabilidad (67.6%) y capacidad de respuesta (55%). Siendo el nivel de satisfacción global del 76.4% e insatisfacción del 23.6%.

En el ámbito local se consultaron las siguientes investigaciones:

Álamo & Torres (2017) en su investigación “Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo, periodo junio – agosto 2016”. Aplicaron el instrumento SERVQUAL modificado. Encontrando como resultados de satisfacción: aspectos tangibles (42.43%), empatía (37.69%), seguridad (36.20%), capacidad de respuesta (33.83%) y fiabilidad (37.09%). Concluyeron que los usuarios están satisfechos por el servicio recibido.

Costa (2017), en su investigación “Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo-2017”. Utilizó la encuesta SERVQUAL para recolección de datos; obtuvo los siguientes resultados: insatisfacción en la dimensión de confiabilidad (67.30%), capacidad de respuesta (83.73%), seguridad (66.27%), empatía (69.5%) y aspectos tangibles

(74.21%). Concluyó que los usuarios tuvieron una insatisfacción del 71.9%, y una satisfacción del 28.1%.

Ruiz (2016), en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque. 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología, con diseño de investigación de tipo descriptivo, con una muestra de 177 pacientes, de los cuales 79 fueron de género masculino y 98 femenino, aplicó el instrumento Servqual, previamente validado con una confiabilidad del 92 (alpha de Cronbach), el estudio evidenció como resultados: porcentaje de satisfacción de nivel malo el 37%, un nivel de satisfacción regular de 34%, y un nivel de satisfacción bueno de 28%, el género que presentó mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo fue en el sexo femenino (40%).

1.2 Percepción

Es una impresión consciente o inconsciente de una realidad física del entorno, según Carterette y Friedman (1982) la percepción se define como “el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se debe parcialmente a la propia actividad del sujeto”.

Según Nuñez (2008), “para entender la definición de percepción es necesario conocer la definición de sensación, por lo que sensación se refiere a las experiencias inmediatas básicas generadas por estímulos aislados simples”.

Según García y Cortés (2012), “La percepción del usuario es considerada como un conjunto de conceptos y actitudes que se construye a partir de recibir impresiones por los sentidos (expectativas), la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejan el grado de satisfacción con la atención y la calidad de los servicios recibidos”.

1.3 Satisfacción

Westbrook (1981), “ha propuesto que la satisfacción no solo se debe comprender desde el procesamiento de la información, sino también teniendo en cuenta el componente afectivo en el proceso de consumo o uso”.

Por lo tanto, la satisfacción del usuario no solo depende de cómo se percibe el servicio, sino también de las expectativas, por lo cual diremos que existe satisfacción cuando los servicios brindados cubren o superan sus expectativas. Sin embargo, Williams et al., (1996) dicen que, “si las expectativas de usuario son bajas, puede estar satisfecho así reciba una atención o servicio deficiente”.

Para Zeithaml y Bitner (2004), “la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio o producto”, es decir, si dicho producto o servicio cumplió o alcanzó a satisfacer sus expectativas. Al no cumplir con las necesidades y expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción. Además, las emociones de los clientes tienen la posibilidad de perjudicar sus percepciones de satisfacción hacia los servicios o productos, ya que algunas veces dichas emociones son inestables o pueden existir como un estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

1.3.1 Satisfacción del paciente

Es cuando el paciente adquiere un servicio (atención), el cual satisface sus necesidades y este cubre sus expectativas, estas necesidades o deseos pueden ser respecto al precio, proveedores, promociones, el personal, el entorno en el que se brindan los servicios y los procesos. Sin embargo, este nivel de satisfacción cambia de manera positiva o negativa en el tiempo, debido a las influencias que recibe del entorno (comentarios, críticas, opiniones), por esta razón los directores de las instituciones de salud deben conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se está enfocando. (Izaguirre, Reategui, & Mori, 2014)

En tanto, Núñez (2008) supone que la satisfacción del paciente es una vivencia racional o cognitiva de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio, ello depende de varios componentes (expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la organización sanitaria), dichos elementos conllevan a que la satisfacción sea diferente para las personas de acuerdo a las circunstancias. El propósito de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus pacientes, y el análisis de satisfacción es un instrumento que mide la calidad de atención.

Según el Prof. Philip (2008) la satisfacción del paciente es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, esto podemos resumirlo en la siguiente fórmula: $\text{Rendimiento percibido} - \text{expectativas} = \text{nivel de satisfacción}$ ”(p.40).

Para Cela (2009), un paciente está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o superadas (p.33).

1.4 Calidad de atención en salud

Según Besterfield (2009), “al usar el término calidad, podemos imaginar un excelente servicio o producto que supera nuestras expectativas; a eso lo llamamos calidad. Es decir, calidad es algo intangible que se basa en la percepción” (pag.2).

La calidad es como un término subjetivo, para el cual cada persona o sector tiene su definición propia, para algunos puede ser la característica de un producto o servicio que inciden en su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas, o un producto o servicio que está libre de deficiencias. (Dave & Susan, 2007).

Según el Art. 9 y 96- Calidad de la Atención en la Salud; nos dice que, “los establecimientos de salud están obligados a garantizar y evaluar continuamente la calidad de atención que ofrecen a sus pacientes con el fin de identificar y corregir las deficiencias que

afectan el proceso de atención para satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda” (MINSA, 2009, pg.10 y 28).

1.5 Modelo SERVQUAL

Babakus y Mangold (1992) Servqual fue creado por Valerie A. Zeithaml y Leonardo L Berry, para ser aplicado en empresas, desarrollado en EE. UU auspiciado por Marketing Science Institute, fue validado por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericana, dicho estudio culminó en junio del 1992. Sin embargo, en EEUU generaron un nuevo modelo SERVQUAL para hospitales (p.767). Este instrumento también fue validado en el Perú en el año 2012 en el Hospital Cayetano Heredia. (Caballero & Chirinos, 2012, p.88).

El modelo Servqual mide la idoneidad del servicio, es decir lo que el paciente/usuario espera de la organización que presta el servicio en las 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), de esta manera se realiza una estimación de lo que el paciente/usuario percibe del servicio en cada una de las dimensiones (Losada & Rodríguez, 2007, p.237-238).

Este modelo permite obtener información minuciosa sobre los comentarios, opiniones y recomendaciones del cliente, cómo percibe el servicio brindado, para mejorar ciertos factores, con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. Además, se puede usar como una herramienta de optimización y comparación con otras organizaciones. (Matsumoto, 2014)

Está comprobado que el cuestionario Servqual cuenta con una alta confiabilidad y validez, la cual permite medir la calidad de servicios. Debido a eso es que cuenta con un reglamento el cual detalla cómo debe aplicarse, emplearse y cuáles son las adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud.

1.5.1 Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Zeithmal et al.,(2009) este modelo agrupa 5 dimensiones para medir la calidad del servicio:

A. Tangibilidad: Aspectos físicos que el paciente percibe de la institución (señalizaciones, personal, materiales, limpieza).

Esta dimensión está conformada por 4 preguntas:

- a) La empresa debe tener equipos de aspectos modernos.
- b) Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.
- c) Los empleados de la empresa deben verse pulcros.
- d) Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad.

B. Fiabilidad: Brindar un servicio seguro, honesto y preciso, para lograr cumplir exitosamente con lo que se ofrece.

Esta dimensión está conformada por 5 preguntas:

- a) Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.
- b) Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.
- c) La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.
- d) La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.
- e) La empresa debe insistir en registros libres de error.

C. Capacidad de respuesta: La buena aptitud de servir y apoyar al paciente, dándole un servicio eficaz y adecuado.

Esta dimensión está conformada por 4 preguntas:

- a) La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.
- b) Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.
- c) Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.

- d) Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles.

D. Seguridad: es la tranquilidad que brinda el personal a los usuarios/pacientes, con respecto a la atención brindada.

Esta dimensión está conformada por 4 preguntas:

- a) El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en Ud.
- b) El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.
- c) Los empleados, deben ser corteses de manera constante con Uds.
- d) Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.

E. Empatía: Capacidad de entender y atender adecuadamente las necesidades de los pacientes.

Esta dimensión está conformada por 5 preguntas:

- a) La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.
- b) La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.
- c) La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.
- d) Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.
- e) La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.

1.6 Coeficiente Alpha de Cronbach

“Propuesto por Lee J. Cronbach en 1951, es el método más común que se usa para medir la fiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir es el promedio de las correlaciones entre los ítems” (Oviedo & Campo, 2005, pg. 575).

Su fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum S_i^2$, es la suma de las varianzas de cada uno de los ítems.

S_t^2 , es la varianza del total de las filas.

K, es el número de preguntas o ítems.

Según Matthiensen (2011), sostiene que “el coeficiente alpha es calculado a partir de la suma de la varianza de los ítems individuales y la suma de la varianza de cada evaluado, donde la varianza es la medida de distancia entre los valores reales y esperados”

Los rangos en las escalas de investigación según De Vellis (1991) son los siguientes:

Tabla 1

Criterios de interpretación del Coeficiente del Alfa de Cronbach

Valor Alpha de Cronbach	Apreciación
[0.90 a + >	Excelente
[0.80 - 0.90 >	Muy bueno
[0.70 - 0.80 >	Respetable
[0.65 - 0.70>	Mínimamente aceptable
[0.60 - 0.65>	Indeseable

[0.0 - 0.60 >

Bajo

Fuente: Elaboración propia.

1.7 Coeficiente de correlación de Kendall.

También conocido como el coeficiente de correlación por rangos o jerarquías, propuesto por Charles Edward Spearman (1994), dicho coeficiente varía entre $-1 \leq \rho \leq 1$. Este coeficiente se utiliza cuando no se cumplen los supuestos de normalidad y cuando se busca la asociación de dos variables (continuas o categorías). (Siegel et al., 1998, pg.272).

Tabla 2

Criterios de interpretación del Coeficiente de correlación Tau de Kendall

Coeficiente de correlación de Kendall	Interpretación
1	Correlación positiva perfecta
0.75	Correlación positiva alta
0.5	Correlación positiva moderada
0 - 0.5	Correlación positiva débil
0	No hay correlación
-0.5 - 0	Correlación negativa débil
-0.5	Correlación negativa moderada
-0.75	Correlación negativa alta
-1	Correlación negativa perfecta

Fuente: Elaboración propia.

1.8 Prueba exacta de Fisher.

“Es un método exacto utilizado cuando se quiere estudiar si existe asociación entre dos variables cualitativas, si el $p < 0.05$ se debe rechazar la hipótesis nula de independencia, asumiendo que ambas variables están asociadas estadísticamente” (Canal, 2006, p.156).

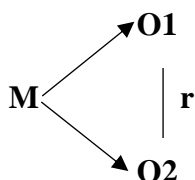
La prueba exacta de Fisher está basada en las pruebas de independencia de chi-cuadrado, esta prueba se puede utilizar para determinar si dos variables cualitativas son independientes o no, y cuando no se puede hacer uso de la prueba de independencia de Chi-cuadrado. (Siegel & Castellan, 1998)

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativa, porque estudia la realidad de manera objetiva, empleando procesos de forma ordenada lo cual permitirá medir, describir e interpretar.

El diseño es no experimental de tipo descriptivo de corte transversal y correlacional en un solo momento, debido a que la recolección de datos será en momento único y al mismo tiempo busca indagar la incidencia, categorías o niveles de una o más variables en una población. (Hernández, 2018, p.175)



Donde:

M: Muestra considerada para el estudio.

O1: Calidad del servicio.

O2: Satisfacción del paciente.

r: Relación.

2.2 Población y muestra

La población en estudio estuvo conformada por 19551 pacientes atendidos en consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, período noviembre – diciembre del 2019. La muestra estuvo constituida por 373 pacientes que asistieron al Hospital Regional Lambayeque, durante los meses noviembre y diciembre del 2019 quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar una proporción.

La fórmula que se aplicó fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (19551)}{(0.05)^2 (19551 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = 373$$

Dónde:

N, es el tamaño de la población, Z es el nivel de confianza, en este estudio fue del 95%, asumiendo un valor de Z=1.96. El valor de “e” en el estudio, que es el nivel de precisión fue del 5%, el valor de P que es la proporción de satisfechos en la atención, en este estudio se consideró del 50%.

Criterios de inclusión

- Pacientes o acompañantes \geq de 18 años.
- Pacientes que aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio, después de haber sido informados por el investigador, sobre los objetivos y características.
- Pacientes nuevos o continuadores.

Criterios de exclusión

- Pacientes que tengan alguna discapacidad la cual les impida expresar su opinión y que no estén con algún familiar o acompañante.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la investigación se hizo uso del método de la encuesta, y la técnica de recolección de datos fue el cuestionario Servqual (anexo 6) basada en Zeithaml et al.,(2004) presenta 22 ítems de expectativas y 22 ítems de perspectivas, los ítems están distribuidos en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** del ítem 1 - 5
- **Capacidad de respuesta:** del ítem 6 - 9
- **Seguridad:** del ítem 10 - 13
- **Empatía:** del ítem 14 - 18
- **Aspectos tangibles:** del ítem 19 - 22

Las preguntas (expectativas y percepciones) están diseñadas en escala Likert del 1 al 5, considerando 1 como el puntaje más bajo y 5 el más alto. Para determinar la confiabilidad del cuestionario se utilizó el alpha de Cronbach, el cual arroja un índice de 0.966 para la expectativa y un índice 0.923 para la percepción.

2.4 Análisis y procesamiento estadístico de los datos

Primero se procedió a solicitar los permisos respectivos a la jefatura del Hospital Regional Lambayeque, con la finalidad autorizar la aplicación de los instrumentos, luego de obtenida la autorización, se procedió a fichas las fechas y horas de aplicación. Luego, se obtenida la información, se procedió a verificar el correcto llenado de cada cuestionario, para integrar la información en una hoja de cálculo Excel par ambas variables, posteriormente se utilizó el software RStudio versión 1.4.1717. se hizo uso de tablas descriptivas para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes.

También mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se comprobó si los datos no seguían una distribución normal, por ello se realizó la correlación de Kendall y la prueba exacta de Fisher, para determinar la correlación y asociación entre las expectativas y percepciones. Para una mejor interpretación de los resultados de las percepciones y expectativas, se calculó un puntaje general, además para cada dimensión se tiene un puntaje diferente, entonces lo identificamos mediante 3 niveles, estructurado de la siguiente manera:

Tabla 3

Puntajes de las dimensiones y niveles del cuestionario Servqual aplicado en el Hospital Regional Lambayeque, en el periodo noviembre – diciembre, 2019.

Dimensiones	Niveles		
	Malo	Regular	Bueno
General	22 - 51	52-81	82-110
Fiabilidad	5 - 11	12-18	19-25
Capacidad de respuesta	4-9	10-15	16-20
Seguridad	4-9	10-15	16-20
Empatía	9-11	12-18	19-25
Aspectos tangibles	4-9	10-15	16-20

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Características de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Tabla 4

Características de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, en el periodo noviembre – diciembre, 2019.

Características de los pacientes		Pacientes	%
Condición del encuestado	Acompañante	145	38.87
	Usuario	228	61.13
Sexo	Femenino	242	64.88
	Masculino	131	35.12
Edad	18-28	86	23.06
	29-38	95	25.47
	39-48	88	23.59
	49-58	61	16.35
	59 a más	43	11.53
Grado de instrucción	Primaria	13	3.49
	Secundaria	171	45.84
	Sin estudios	4	1.07
	Superior técnico	113	30.29
	Superior universitario	72	19.30
Tipo de seguro	Ninguno	3	0.80
	Otro	6	1.61
	SIS	364	97.59
Tipo de usuario	Continuador	296	79.36
	Nuevo	77	20.64
Área	Apoyo al tratamiento	6	1.61
	Clínica	183	49.06
	Quirúrgica	184	49.33

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

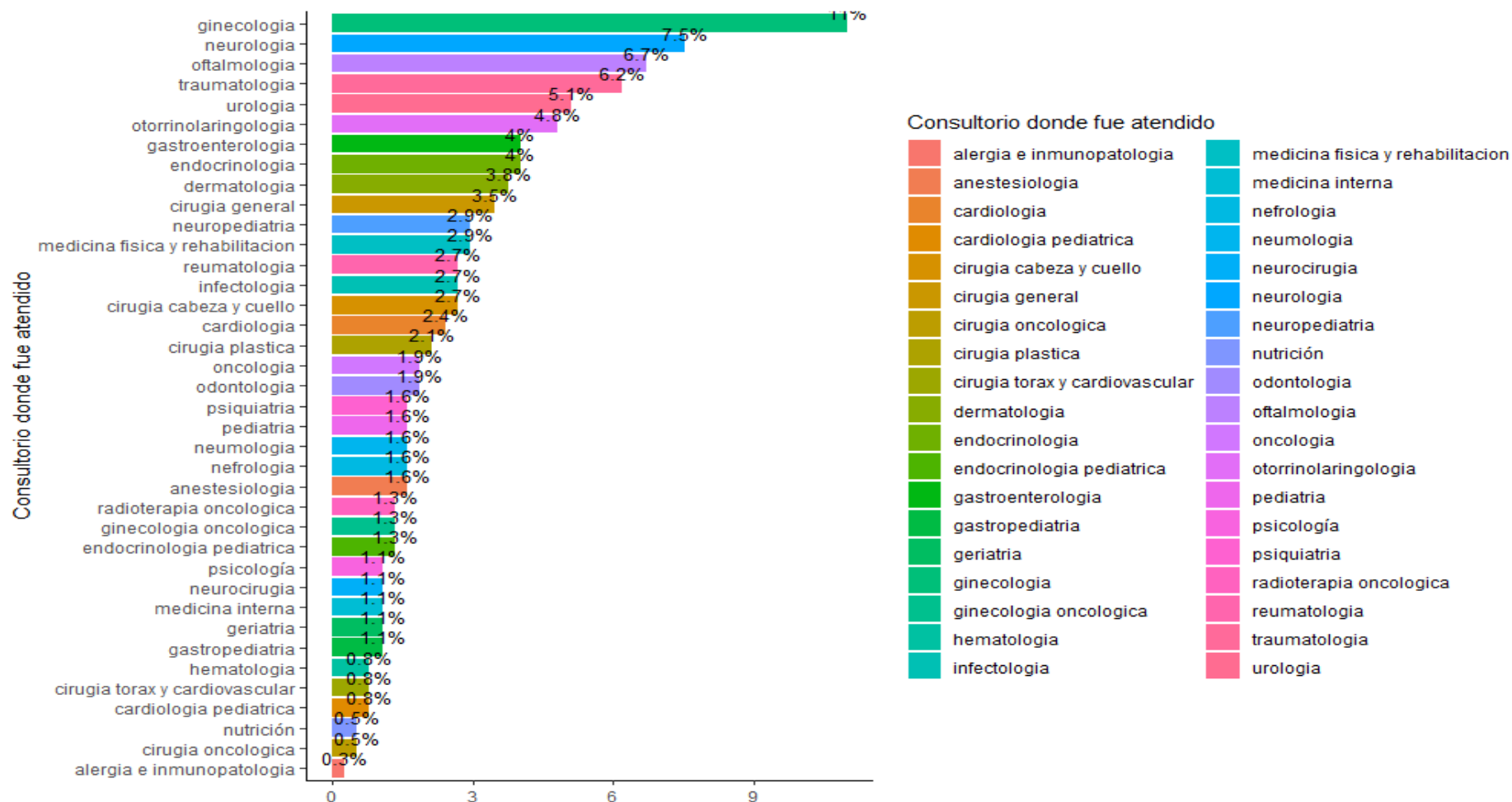
En la tabla 3, se aprecian las características de los pacientes entrevistados, en la cual se observa que el mayor porcentaje de los encuestados (61.1%) tuvieron condición de usuarios, y el 38.9% fueron acompañantes; así mismo el 64.9% de los pacientes son de sexo femenino y el 35.1% son de sexo masculino; también se puede visualizar que el 45.8% de los encuestados tienen educación secundaria, el 30.3% superior técnico, el 19.7% tienen superior universitario, el 3.9% primaria y no tienen estudios (1.1%); de igual manera el 97,6% de los pacientes

encuestados en consultorio externo cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS), el 1.6% tienen otro tipo de seguro y el 0.8% no cuenta con ningún tipo de seguro, igualmente el 25,5% de los pacientes tienen entre 29 – 38 años, el 23,6% tienen entre 39 – 48 años, el 23.1% tienen entre 18 – 28 años, el 16.4% tienen entre 49 – 58 años y el 11,5% tienen entre 59 años a más, también se aprecia que el 79.4% son pacientes continuadores y el 20.6% son pacientes nuevos, de igual modo el 49.3% de los pacientes, son atendidos por el área quirúrgica, el 49.1% reciben atención en el área clínica y el 1.6% requieren la atención de apoyo al tratamiento.

En cuanto a las características de los pacientes se destacan algunas como: mayor proporción de pacientes adultos, sexo femenino, y con grado de instrucción secundaria lo cual es muy similar al estudio de Cardona (2018)y Orozco (2017)la cual reporta que la mayor proporción de pacientes son adultos, de sexo femenino, sumado a ello, la mayor parte de los pacientes atendidos tienen estudios secundarios.

3.2 Número de pacientes atendidos por consultorio, en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Figura 1. *Pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, según consultorio. Noviembre-Diciembre del 2019.*

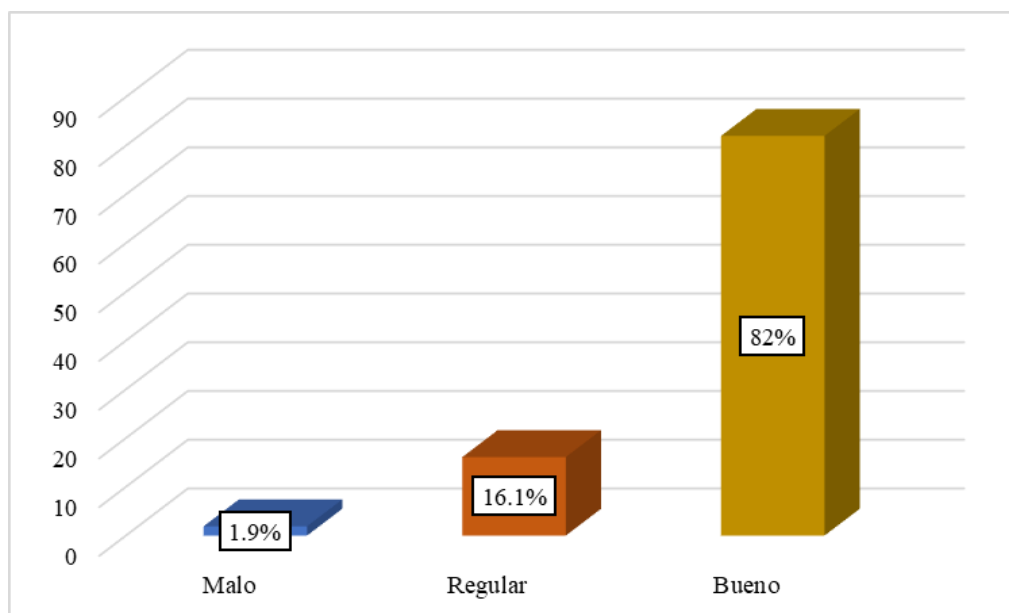


Por otro lado, en la figura 1, del total de pacientes encuestados en consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, el 11% de ellos fueron atendidos en el consultorio de ginecología; el 7.5% recibieron atención por el consultorio de neurología, y el 6.7% fueron atendidos en el consultorio de oftalmología. Mientras tanto, el 0.5% de los pacientes son atendidos por los consultorios de cirugía oncológica y nutrición, y el 0.3% de ellos recibieron atención en el consultorio de alergia e inmunización.

3.3 Nivel de expectativas de los pacientes atendidos en el Hospital Regional

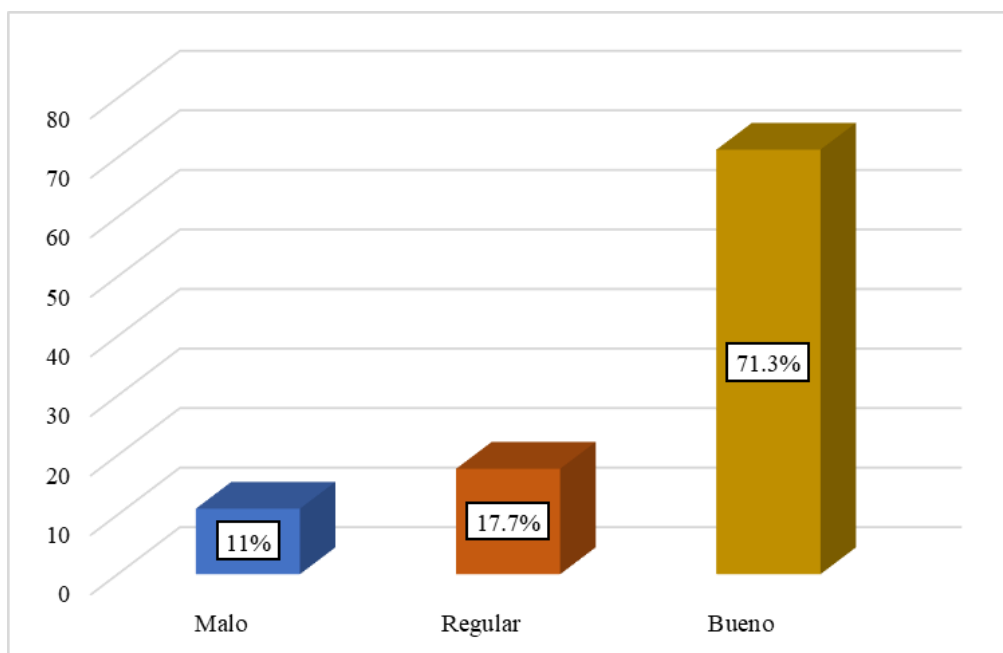
Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Figura 2. *Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión fiabilidad. Noviembre – diciembre del 2019.*



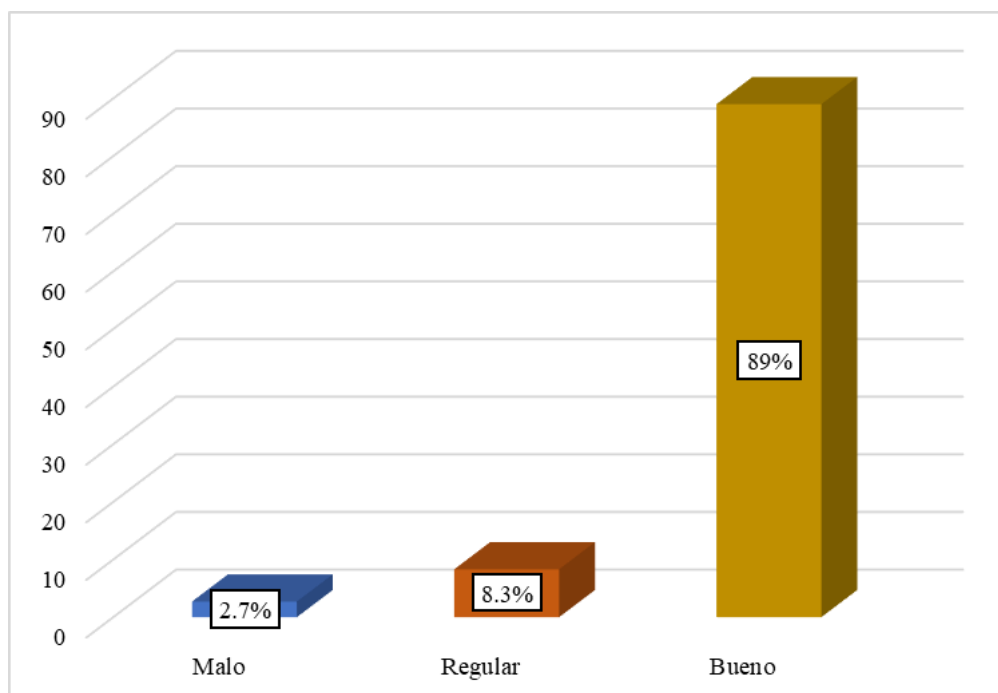
En la figura 2, el nivel de expectativas según la dimensión *fiabilidad*, se puede observar que, la mayoría de los pacientes de consultorio externo esperan recibir un servicio seguro, honesto y preciso, por ello el 82% esperan una buena atención, el 16.1% de los pacientes esperan que la atención brindada sea regular.

Figura 3. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión capacidad de respuesta. Noviembre – diciembre del 2019



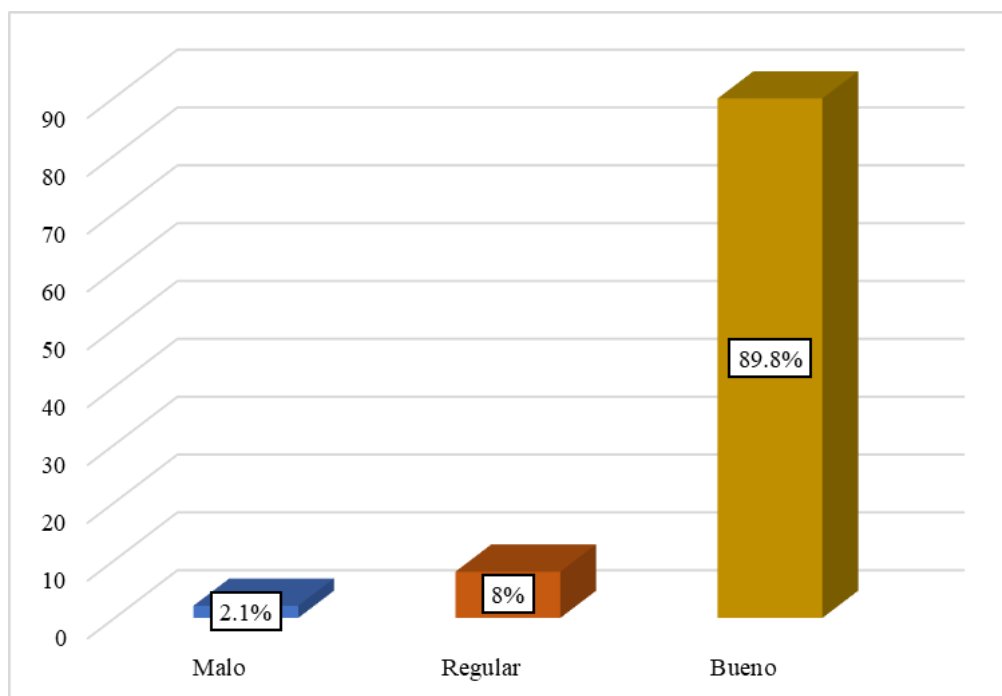
Mientras tanto según la dimensión *capacidad de respuesta*, los pacientes esperan recibir un servicio eficaz y adecuado, por esa razón el 71.3% de ellos esperan recibir un buen servicio, el 17.7% un servicio regular.

Figura 4. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión seguridad.
Noviembre – diciembre del 2019



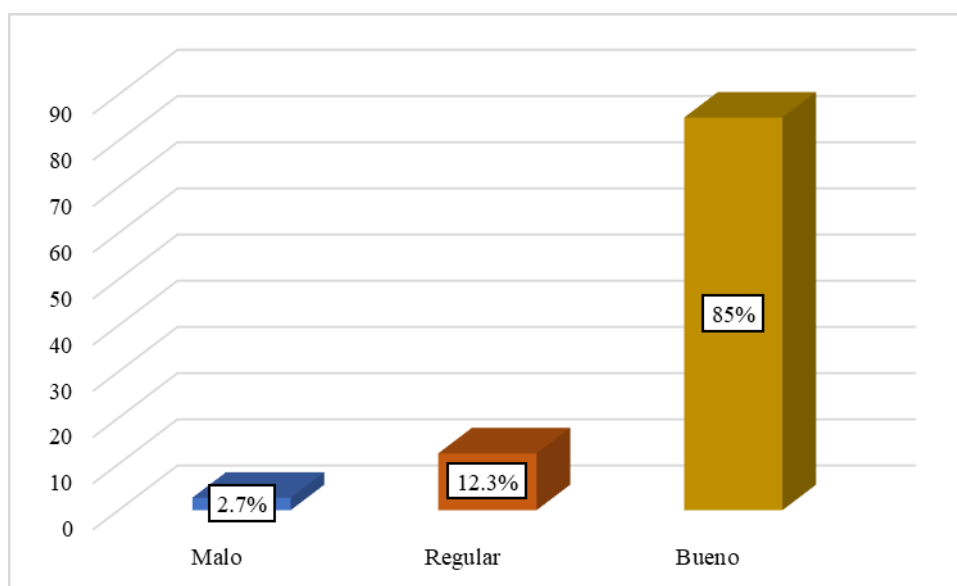
En la figura 4, el nivel de expectativa según la dimensión *seguridad*, los pacientes esperan que el personal tranquilidad, cortesía y amabilidad, por ello el 89% esperan recibir una buena atención, mientras que el 8.3% esperan una atención regular.

Figura 5. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión empatía.
Noviembre – diciembre del 2019



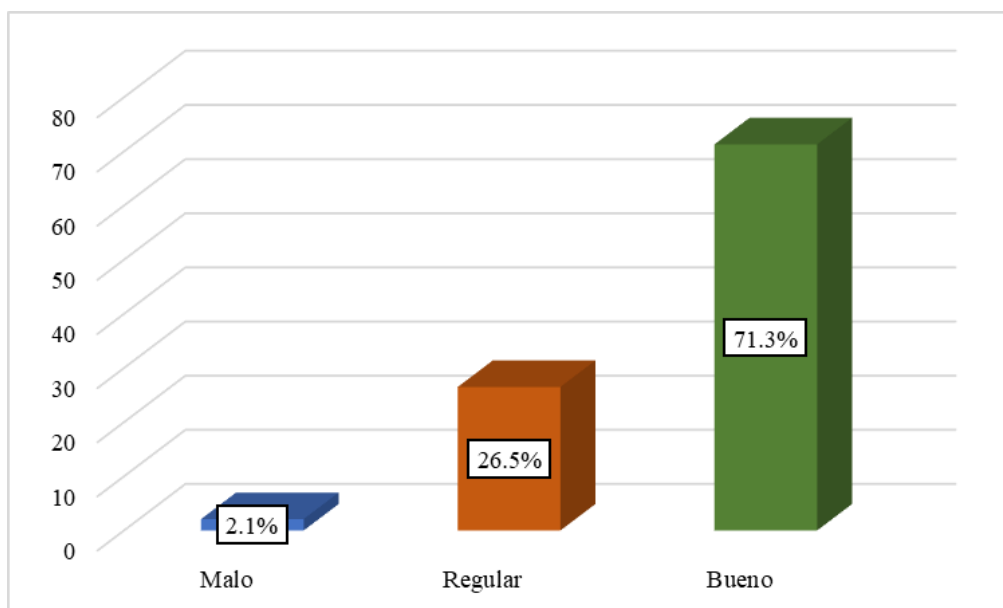
Sin embargo, según la dimensión *empatía*, los pacientes esperan que el personal entienda y atienda de manera adecuada sus necesidades, por ello el 89.8% esperan recibir un buen servicio, el 8% un servicio regular.

Figura 6. Nivel de expectativas de los pacientes según dimensión aspectos tangibles. Noviembre – diciembre del 2019



En la figura 6, el nivel de expectativas según la dimensión de *tangibilidad*, los pacientes esperan que la institución cuente con los materiales especializados, ambiente limpio, y personal capacitado, por ello esperan recibir una buena atención (85%), mientras que el 12.3% una atención regular.

Figura 7. Nivel de expectativas de los pacientes, noviembre – diciembre del 2019



En la figura 7, los pacientes de consultorio externo esperan recibir un servicio adecuado, por ello el 71.3% califica un buen servicio, el 26.5% regular, y malo un 2.1%.

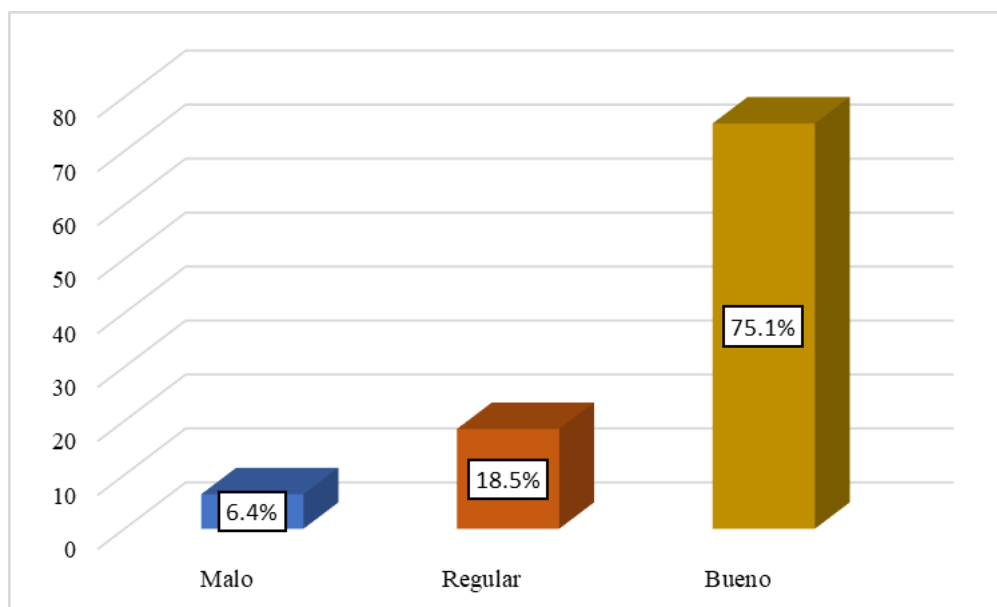
Los resultados obtenidos son semejantes a los de Orozco (2017) y Cardona (2018), los cuales muestran que las expectativas de la calidad de atención recibida en el área de consulta externa fueron satisfactorias.

3.4 Nivel de percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional

Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

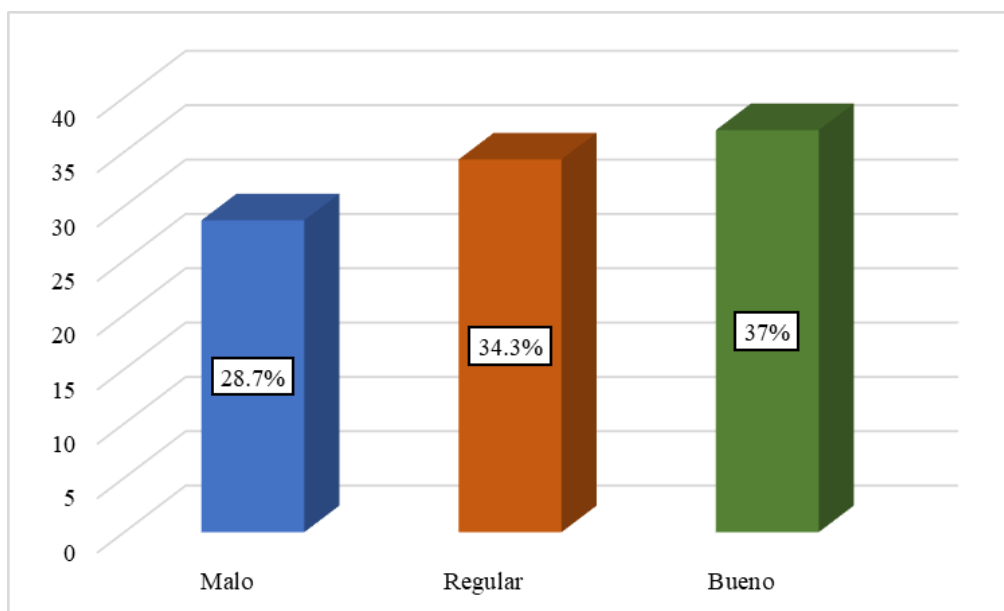
Figura 8. Nivel de percepción de los pacientes según dimensión fiabilidad.

Noviembre – diciembre del 2019



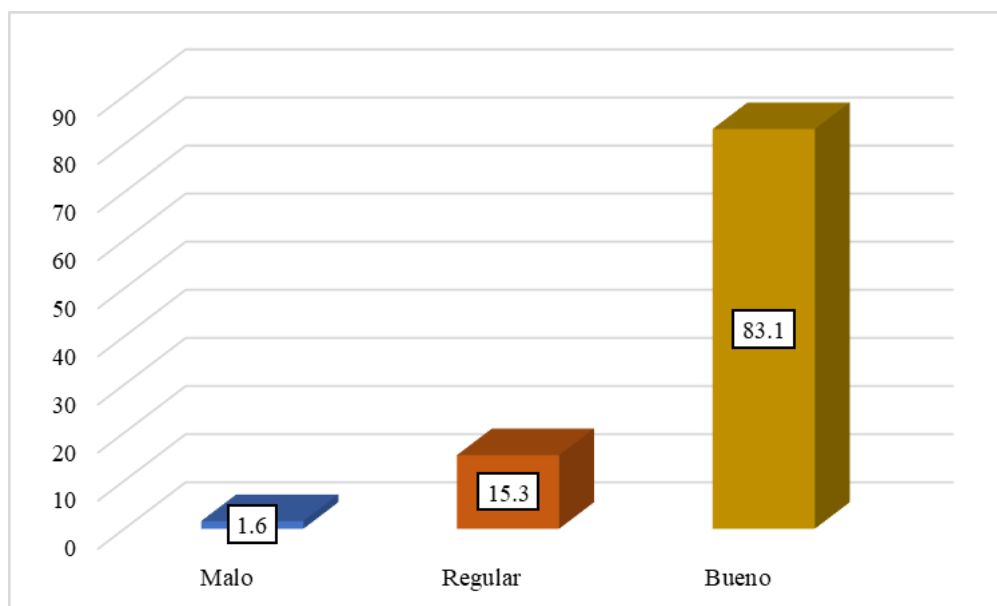
En la figura 8, el nivel de percepción según fiabilidad, se observa que el 75.1% de los pacientes atendidos en consultorio externo califican haber recibido un servicio seguro, honesto y preciso, el 18.5% precisan que el servicio es regular y el 6.4% califica como mal servicio.

Figura 9. Nivel de percepción de los pacientes según dimensión capacidad de respuesta. Noviembre – diciembre del 2019



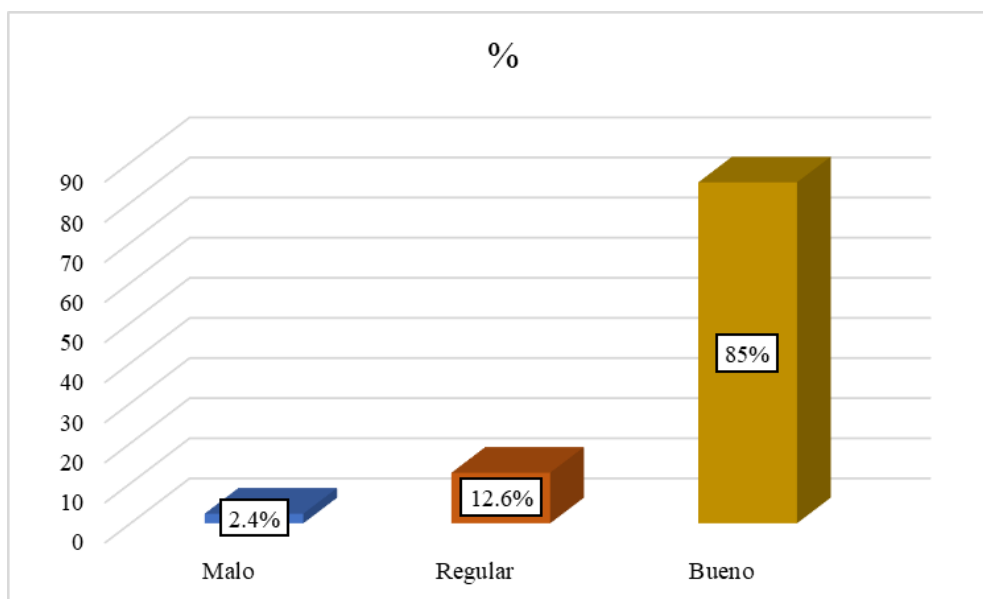
Además, la dimensión de *capacidad de respuesta*, el 37% de los pacientes atendidos manifiestan haber recibido un servicio regular, el 34.3% un mal recibo y solo el 28.7% un servicio eficaz y adecuado.

Figura 10. *Nivel de percepción de los pacientes según dimensión seguridad.*
Noviembre – diciembre del 2019



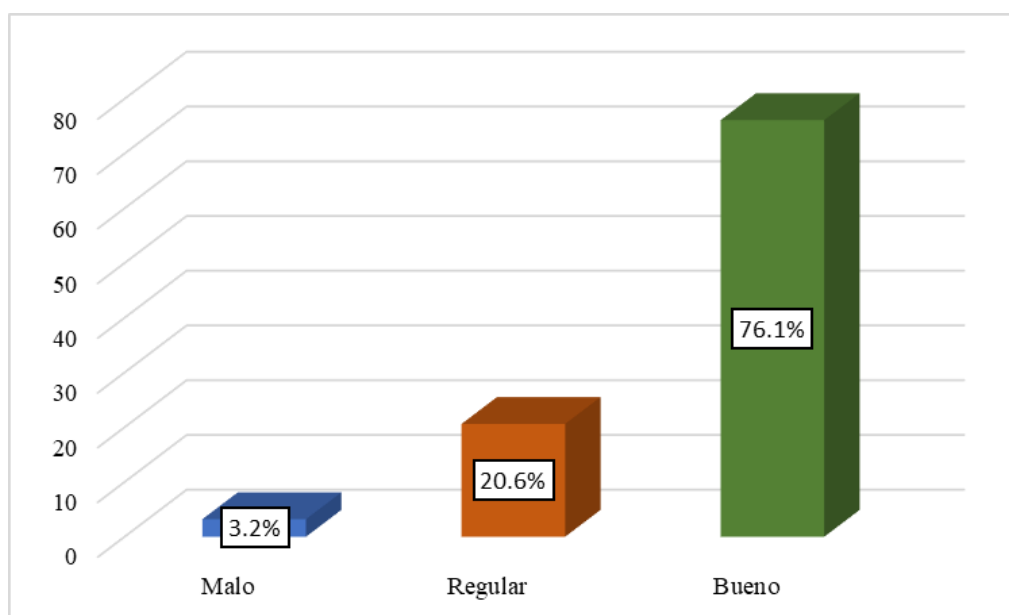
En la figura 10, nivel de percepción según seguridad, se observa que los pacientes atendidos en consultorio externo el 83.1% califican como un buen servicio, el 1.6% como regular, es decir que la atención recibida fue cortes, amable. Sin embargo, un 15.3% manifiesta que el servicio es malo.

Figura 11. Nivel de percepción de los pacientes según dimensión empatía.
Noviembre – diciembre del 2019.



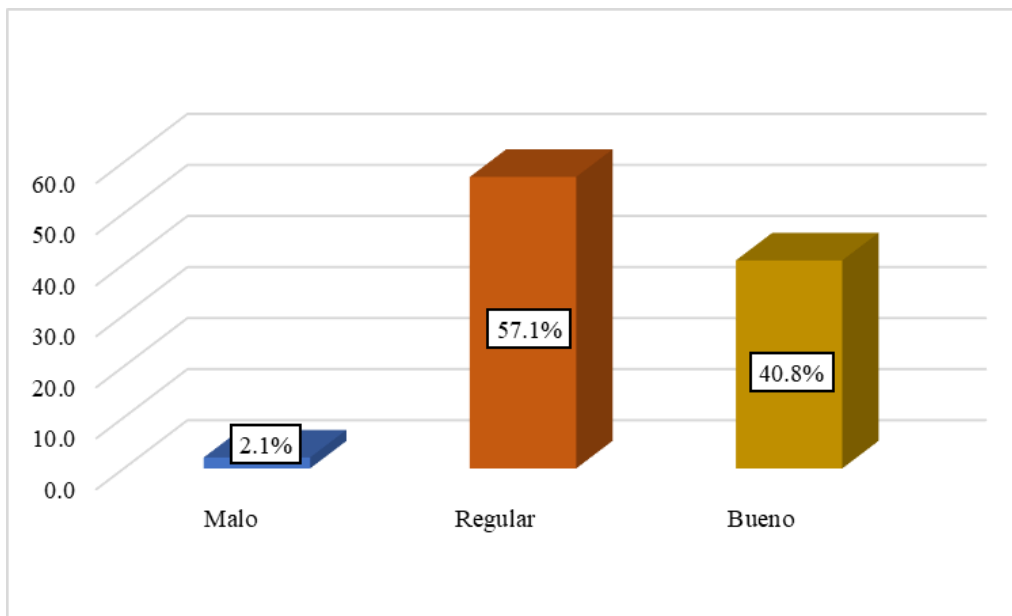
Asimismo, en la dimensión *empatía*, los pacientes atendidos manifiestan que el personal entendió y atendió adecuadamente sus necesidades por ello, el 85% calificó que la atención recibida fue buena, el 2.4% regular y solo el 12.6% manifiesta haber recibido una mala atención.

Figura 12. Nivel de percepción de los pacientes según dimensión aspectos tangibles. Noviembre – diciembre del 2019



Respecto a la dimensión de *aspectos tangibles*, los pacientes manifestaron que la institución contaba con los materiales especializados, ambiente limpio, y personal capacitado, por esa razón el calificaron como buena y regular la atención recibida 76.1% y 3.2% respectivamente, pero el 20.6% manifestó haber recibido una mala atención.

Figura 13. *Nivel de percepción de los pacientes, noviembre – diciembre del 2019*



En la figura 13, los pacientes atendidos en consultorio externo, el 20.1% manifiestan haber percibido un servicio regular, 40.8% un buen servicio y solo el 57.1% un mal servicio.

Los resultados obtenidos son semejantes al estudio realizado por Orozco (2017), el cual dice que los datos para evaluar el servicio que se está brindando no alcanzan a cubrir las expectativas de excelencia, pero en cierto modo los usuarios están moderadamente satisfechos con la atención recibida. De igual forma, en la investigación de Cardona (2018) se observa un mayor puntaje para en las percepciones, se puede deducir que los resultados son similares a este estudio.

3.5 Relación entre el nivel de expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Tabla 5

Relación entre el nivel de expectativas con el nivel de percepciones de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Expectativa	Percepción						Total	
	Bueno		Malo		Regular			
	n _i	%	n _i	%	n _i	%	n _i	%
Bueno	124	33.24	1	0.27	141	37.80	266	71.31
Malo	1	0.27	3	0.80	4	1.07	8	2.14
Regular	27	7.24	4	1.07	68	18.23	99	26.54
Total	152	40.75	8	2.14	213	57.10	373	100.00

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

La tabla 4 muestra que una mayor proporción de pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, es decir que el 71.31%, esperan recibir una buena atención, el 26.54% esperan recibir una atención regular. Sin embargo, el 40.75% de ellos califican como buena la atención recibida, el 57.10% perciben una atención regular y el 2.14% manifiestan haber percibido una mala atención.

Estos datos son consistentes al estudio realizado por Cardona el cual evidencia que el puntaje de las expectativas es alto, mientras que en las percepciones son bajos.

Se calculó el coeficiente de correlación de Kendall ($T_b=0.22$), en el cual se confirma que existe una correlación positiva entre ambas variables (expectativas y percepción), aunque la correlación existente es débil. Además, también se aplicó la prueba exacta de Fisher ($p=6.539e-7$), la cual determinó que existen evidencias significativas que el nivel de percepción depende del nivel de expectativas

3.6 Nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Hospital Regional Lambayeque.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de la calidad del servicio percibido por los pacientes atendidos en consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, noviembre – diciembre 2019.

Calidad	Pacientes	%
Insatisfecho	268	71.85%
Satisfecho	105	28.15%
Total	373	100.00%

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

En la tabla 5, se observó que el 71.85% de los pacientes encuestados en consultorio externo se encuentran insatisfechos con la calidad de atención que reciben del Hospital Regional Lambayeque, y el 28.15% de los pacientes encuestados están satisfechos con la calidad de atención.

Resultados similares presenta el estudio de Costa, el cual fue realizado en el Hospital Regional Lambayeque, donde el nivel de insatisfacción es del 71.9% y el nivel de satisfacción es del 28.1% Costa (2017). Sin embargo, García y Guillinta (2017) en un estudio realizado en el Departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación, donde el nivel de satisfacción global en los pacientes fue 76.4% e insatisfacción el 23.6%. También en un estudio realizado en el distrito de Laredo, encontraron que la calidad de atención en odontología es percibida como buena (50.4%). (Costa & Murga, 2018).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

1. En cuanto a las características generales de los pacientes atendidos en consultorio externo en el Hospital Regional Lambayeque se puede concluir que la mayoría de pacientes encuestados son usuarios (61,1%), además el 64,9% son de sexo femenino, se encuentran en el grupo de edad comprendida entre los 29 – 38 años (25,55%), el 45,8% solo alcanzaron el grado de instrucción secundario. Así mismo la gran parte de los pacientes están asegurados en el Sistema Integral de Salud SIS (97,6%), también el 79,4% de los pacientes son continuadores.
2. Respecto al número de pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque por consultorios, el 11% de ellos fueron atendidos en el consultorio de ginecología, el 7.5% en neurología, el 6.7% en oftalmología; los consultorios con menores pacientes atendidos fueron de nutrición y hematología con el 0.5% y 0.8% de pacientes respectivamente.
3. Según el nivel de expectativas de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, el 71.3% esperaban recibir una buena atención, el 26.5% una atención regular y solo el 2.1% esperaba una mala atención.
4. Desde el nivel de percepción de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, el 40.8% recibieron una buena atención, el 57.1% una atención regular y el 2.1% una mala atención.
5. Se concluyó que el nivel de las expectativas depende del nivel de las percepciones. Determinando que los pacientes están insatisfechos (71.85%) con la atención brindada en consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, mientras que el 25.15% de ellos manifestó satisfacción.

CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES

1. El Minsa, debería activar un plan asistencial, para crear mejoras en la administración de los servicios de salud, llevar un control de los medicamentos, equipos tecnológicos de primera mano, revisión frecuente de la infraestructura y todo el material logístico necesario para garantizar una buena atención.
2. El Hospital Regional Lambayeque, debería establecer estrategias que ayuden a mejorar la atención a sus pacientes a través en un humanizado, con más ética, brindando al paciente confianza y seguridad, con la finalidad de que el paciente salga satisfecho con la atención brindada.
3. Realizar frecuentemente trabajos de investigación relacionados con la satisfacción de los usuarios, para así poder identificar a tiempo los problemas que se presentan y evitar que se conviertan en dificultades irremediables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamo, J., & Torres, K. (2017). Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Illimo, periodo junio - agosto 2016. Perú: Tesis de grado.
- Babakus, E., & Boller, G. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad* (Octava ed.).
- Caballero, E., & Chirinos, J. (Junio de 2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88.
- Canal, N. (07 de Julio de 2006). Comparación de proporciones. *MÉTODOS ESTADÍSTICOS PARA ENFERMERÍA NEFROLÓGICA*, 156. Obtenido de https://formacion.seden.org/publicaciones_revistadet.asp?idioma=&id=122&Dat
- Carterette, E., & Fiedman. (1982). *Manual de percepción: raíces históricas y filosóficas* /Edward C. Carterette, Morton P. Friedman. México: Trillas.
- Cela. (2009). Centro Empresarial Latino Americano Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2005. (Vol. Módulo II (Planeamiento y Gerencia de la Calidad)). Lima, Perú. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf
- Costa, B. (2017). Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo-2017. Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8402>

- Costa, I., & Murga, G. (2018). Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17736>
- Dave, N., & Susan, E. (2007). "Quality Glossary" , Quality Progress.
- DeVellis, R. (1991). Scale development: Teory and applications. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- García, C., & Cortés, I. (2012). Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del estado de México. CONAMED, 17, 18.
- García, D., & Guillinta, E. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. Lima. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/578/Nivel+de+satisfacci%F3n+de+los+pacientes+que+reciben+atenci%F3n+fisioterap%E9utica+en+el+Departamento+de+Unidad+Motora+y+Dolor+del+Instituto+Nacional+de+Rehabilitaci%F3n.pdf;jsessionid=8462FA42E6227>
- Garcia, J. (2017). Estudios descriptivos. Obtenido de <http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/bloqueiii/docbiii/estudios%20descriptivos.pdf>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México DF, México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Izaguirre, M., Reategui, L., & Mori, H. (2014). Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima.

- Lezcano, L., & Cárdenas, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Archivos de Medicina ISSN 1698-9465, 14(4:4). Obtenido de <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
- Losada, O., & Rodríguez, O. (2007). Calidad del servicio de salud: Una visión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Bogotá: Cuad Adm Bogotá.
- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS, 181-209.
- Matthiensen, A. (2011). Uso do coeficiente alfa de cronbach em Avaliações por Questionários. s.l. Publicações Técnico-Científicas da Embrapa Roraima.
- Midori, R. (2012). GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO. Ministerio de Salud - DGSP. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Ministerio de Salud. (2009). Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima, Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1674.pdf>
- Núñez, J. (2008). Satisfacción de la calidad de atención de la clínica central de la Facultad de Odontología de la U.N.M.S.M. Lima, Perú.

- Orozco. (2017). Satisfacción de los usuario sobre calidad de atención percibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Oviedo, C., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría., 572-580. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Philip, K. (2008). Dirección de Mercadotecnia (8va ed.). México: Prentice Hall.
- Ruíz, J. (2016). NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2016. Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque, 2(4). Obtenido de <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68#:~:text=Los%20resultados%20del%20estudio%20evidenciaron,de%20satisfacci%C3%B3n%20bueno%20de%2028%25>.
- Siegel, S., & Castellan, J. (1998). Estadística no paramétrica: aplicada a las ciencias de la conducta. México: Trillas.
- Soto, A. (2019). BARRERAS PARA UNA ATENCIÓN EFICAZ EN LOS HOSPITALES DE REFERENCIA DEL MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ: ATENDIENDO PACIENTES EN EL SIGLO XXI CON RECURSOS DEL SIGLO XX. REVISTA PERUANA DE MEDICINA EXPERIMENTAL Y SALUD PÚBLICA. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/revistas/rins/eaboutj.htm>
- Vizcaino, A. V. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un Hospital Público de Jalisco. Jalisco, México. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

Westbrook, R. (1981). Sources of Consumer Satisfaction with Retail, Journal of rRtailing. (Vol. 57).

Williams, T., Schutt-aïne, J., & Cuca, Y. (1996). Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date. New York, International Planned Parenthood Federation.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa (segunda ed. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). Marketing de servicios (Quinta ed.). México: McGraw Hill.

Zeithmanl, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2004). Modelo de la calidad del servicio.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

Confiabilidad del cuestionario

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 25 pacientes y se usó la técnica de Cronbach.

Tabla 7

Indicadores de la expectativa de la calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Expectativa							
ítem	Mean	SD	Skew	Kurtosis	alpha - ítem	citc	alpha
E1	3.52	1.005	-0.1706	-1.1629	0.964	0.7521	0.9657
E2	3.64	1.0755	-0.6384	-0.3568	0.9643	0.7221	0.9657
E3	3.84	1.2806	-1.0857	0.1745	0.9629	0.8492	0.9657
E4	4.12	1.1662	-1.4324	1.3563	0.9631	0.8352	0.9657
E5	3.12	1.2356	-0.0898	-0.9429	0.9643	0.7282	0.9657
E6	3.6	0.866	0.0739	-0.8667	0.9659	0.5432	0.9657
E7	3.52	1.005	-0.1706	-0.2218	0.9653	0.6105	0.9657
E8	3.36	1.2207	-0.2812	-0.9607	0.9664	0.5348	0.9657
E9	3.36	1.0755	-0.1334	-0.7587	0.9644	0.7148	0.9657
E10	3.88	1.2689	-0.9603	-0.2206	0.964	0.7563	0.9657
E11	3.8	1.1547	-0.873	0.204	0.9652	0.6412	0.9657
E12	3.84	1.0279	-0.8	0.3025	0.9632	0.8412	0.9657
E13	3.88	1.1299	-1.1071	0.7594	0.9629	0.8533	0.9657
E14	3.88	1.1662	-0.8375	-0.3565	0.9636	0.7864	0.9657
E15	3.8	1.2583	-0.8432	-0.3794	0.963	0.8402	0.9657
E16	3.72	1.1733	-0.8097	-0.073	0.9634	0.8013	0.9657
E17	3.92	0.9092	-0.491	-0.642	0.9636	0.8167	0.9657
E18	4.04	0.9345	-0.6625	-0.5371	0.9636	0.8046	0.9657
E19	3.76	1.052	-0.3618	-1.1505	0.9657	0.5801	0.9657
E20	3.84	1.0677	-0.6824	-0.0917	0.9636	0.7892	0.9657
E21	3.92	1.115	-0.7163	-0.2855	0.9651	0.6424	0.9657
E22	4.32	1.1075	-1.504	1.334	0.9634	0.8049	0.9657

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 8

Indicadores de la percepción de la calidad de servicio en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

item	Mean	SD	Skew	Percepción			
				Kutosis	alpha - item	citc	alpha
P1	3.28	1.0614	-0.1426	-0.8288	0.9198	0.5781	0.9232
P2	3.52	1.0847	-0.3312	-0.65	0.9231	0.4235	0.9232
P3	3.52	1.1944	-0.1861	-1.1111	0.9166	0.7191	0.9232
P4	3.8	1	-0.576	0.1872	0.9199	0.5703	0.9232
P5	2.56	1.1576	0.4018	-0.5467	0.9225	0.4622	0.9232
P6	2.6	0.9574	0.5469	-0.1705	0.921	0.5125	0.9232
P7	2.8	1.2247	0.2352	-0.8496	0.9253	0.3602	0.9232
P8	2.84	0.9866	0.5546	-0.2591	0.9216	0.4832	0.9232
P9	2.92	1.0376	0.1509	-0.4343	0.9241	0.3639	0.9232
P10	3.88	0.7257	0.1668	-1.1732	0.9227	0.3967	0.9232
P11	3.84	0.7461	0.2422	-1.2521	0.9203	0.5611	0.9232
P12	3.6	0.9574	-0.5469	0.2865	0.9172	0.711	0.9232
P13	3.76	0.8794	-0.2524	-0.7672	0.9197	0.5833	0.9232
P14	3.6	0.9574	-0.2735	0.1723	0.9163	0.7588	0.9232
P15	3.84	0.8981	-0.3647	-0.7389	0.9173	0.7183	0.9232
P16	3.8	0.9574	-0.4375	-0.8102	0.9194	0.5955	0.9232
P17	3.76	0.9256	-0.4465	-0.6937	0.9185	0.6472	0.9232
P18	3.6	1.0408	-0.4683	-0.2979	0.9167	0.7256	0.9232
P19	3.44	0.8699	0.1762	-0.7737	0.9186	0.6451	0.9232
P20	3.56	0.8206	-0.401	-0.57	0.9173	0.7389	0.9232
P21	3.28	0.9363	0.0379	-1.1223	0.9182	0.6622	0.9232
P22	4.16	0.7461	-0.8201	0.7926	0.9206	0.5445	0.9232

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 9

Alpha de Cronbach de las expectativas y percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019

Variables	Alpha de Cronbach
Expectativa	0.966
Percepción	0.923

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Se establece que el test Servqual para expectativa es confiable con un índice alto de confiabilidad de 0.966; además, se puede concluir que todos los ítems del cuestionario deben ser considerados, pues la exclusión individual de algunos de ellos no contribuye a incrementar demasiado el índice de confiabilidad general.

De igual manera, el test Servqual para percepción se establece que es confiable con un índice alto de confiabilidad de 0.923; además, se puede concluir que todos los ítems del cuestionario deben ser considerados, pues la exclusión individual de algunos de ellos no contribuye a incrementar demasiado el índice de confiabilidad general

APÉNDICE 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las expectativas de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Hipótesis:

H_0 : Las expectativas de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019 siguen una distribución normal

H_1 : Las expectativas de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019 no siguen una distribución normal.

Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Solución:

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Pacientes	0.092	0.004

Decisión:

Se rechaza H_0 .

Conclusión:

Dado que el p-valor = 0.004 < 0.05, se concluye que las expectativas de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019 no siguen una distribución normal.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Hipótesis:

H_0 : La percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019 siguen una distribución normal

H_1 : La percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019 no siguen una distribución normal.

Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Solución:

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Pacientes	0.064	0.098

Decisión:

Se rechaza H_0 .

Conclusión:

Dado que el p-valor = 0.098 > 0.05, se concluye que la percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019 siguen una distribución normal.

APÉNDICE 3

Coefficiente de correlación de Kendall entre expectativa y percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Solución:

Para calcular el coeficiente de correlación de Kendall se utilizará la siguiente fórmula:

$$\tau_b = \frac{(n_c - n_d)}{\sqrt{\frac{1}{2}n(n-1) - T_x} \times \sqrt{\frac{1}{2}n(n-1) - T_y}}$$

Donde:

n_c = Sumatoria de los pares concordantes

n_d = Sumatoria de los pares discordantes

n = Total de observaciones

T_x = Ajuste valores repetidos en x

T_y = Ajuste valores repetidos en y

Reemplazando:

$$\tau_b = \frac{(11178 - 3863)}{\sqrt{\frac{1}{2} \times 373(372) - 40124} \times \sqrt{\frac{1}{2} \times 373(372) - 34082}} = 0,22$$

Dado que el coeficiente de correlación de Kendall obtenido es 0.22, existe una correlación positiva débil. Lo que determina que a medida que crezca el nivel de las expectativas, también crecerá el nivel de percepción.

APÉNDICE 4

Prueba exacta de Fisher para la dependencia entre expectativa y percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, período noviembre – diciembre 2019.

Hipótesis:

H_0 : El nivel de expectativas no depende del nivel de percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, período noviembre – diciembre 2019.

H_1 : El nivel de expectativas depende del nivel de percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, período noviembre – diciembre 2019.

Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Solución:

Expectativa	Percepción			Total
	Bueno	Malo	Regular	
	Pacientes	Pacientes	Pacientes	
Bueno	124	1	141	266
Malo	1	3	4	8
Regular	27	4	68	99
Total	152	8	213	373

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

$$p = \frac{266! 8! 99! 152! 8! 213!}{124! 1! 141! 1! 3! 4! 27! 4! 68! 373!} = 6.539e - 07$$

Decisión: Dado que el p-valor $< .01 < 0.05$, se rechaza H_0

Conclusión: Se concluye que existen evidencias significativas que el nivel de expectativas depende del nivel de percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

ANEXOS

ANEXO 1

Características de los pacientes

Figura 14. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según condición.*
Noviembre – Diciembre del 2019

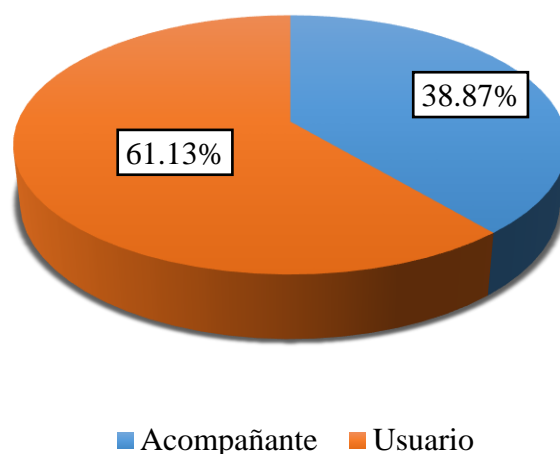


Figura 15. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según sexo.*
Noviembre – Diciembre del 2019

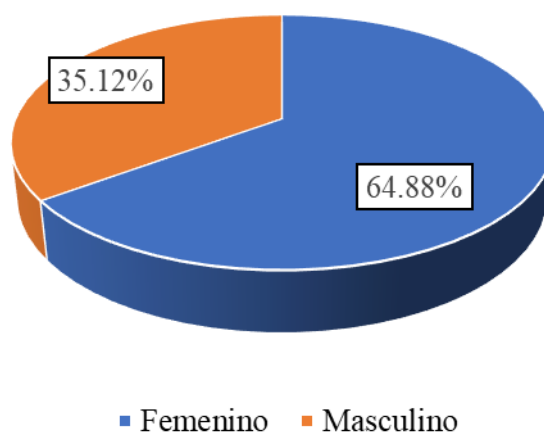


Figura 16. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según grado de instrucción. Noviembre – Diciembre del 2019*

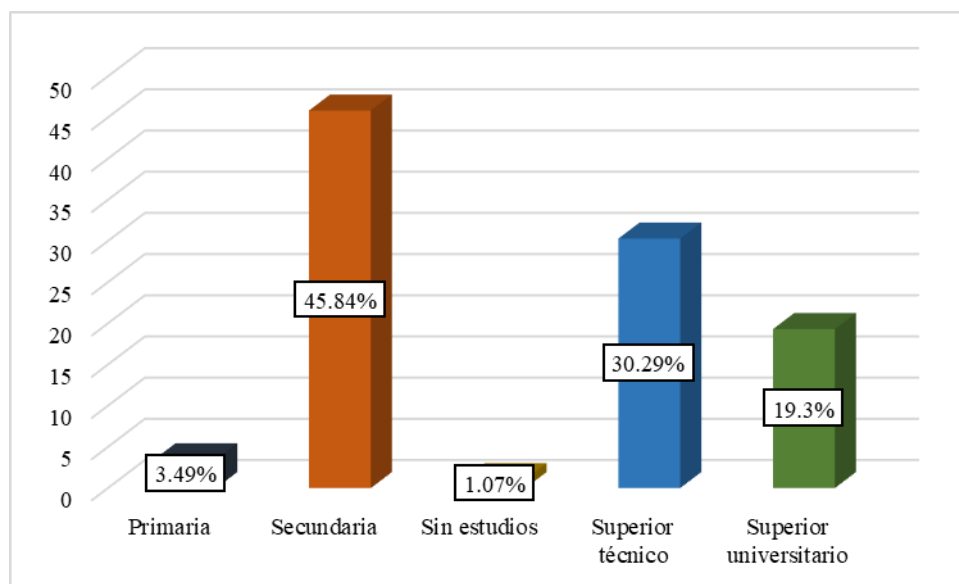


Figura 17. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según tipo de seguro. Noviembre – Diciembre del 2019*

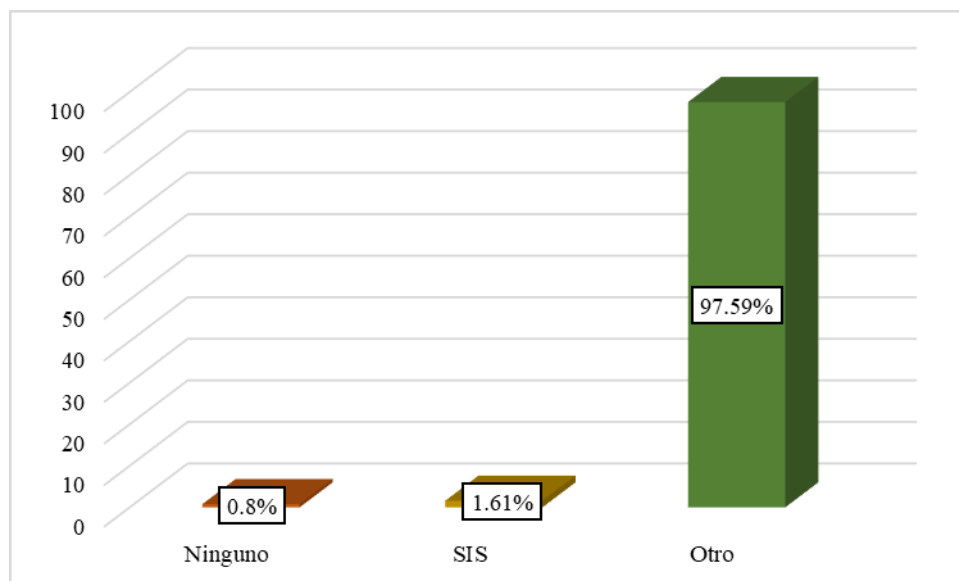


Figura 18. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según edad. Noviembre – Diciembre del 2019*

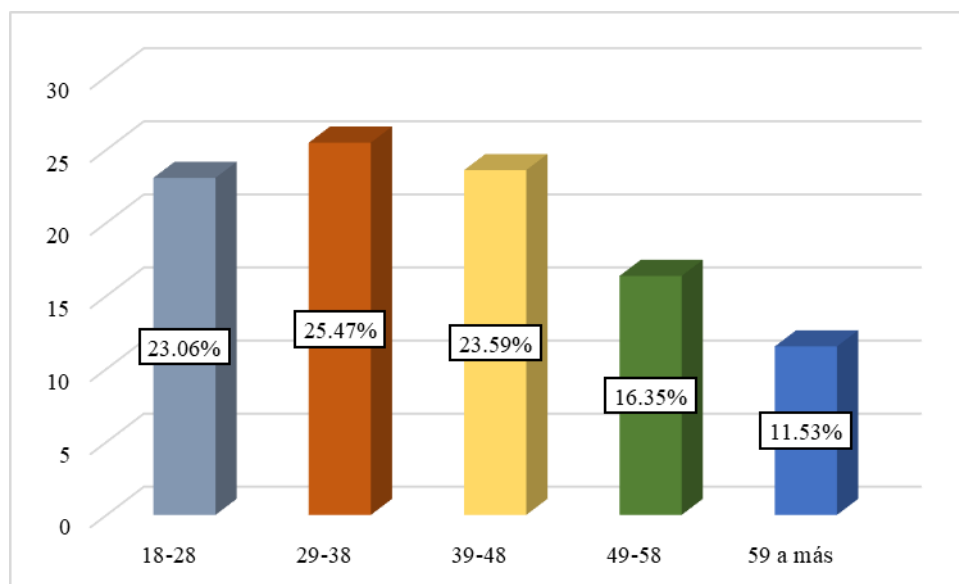
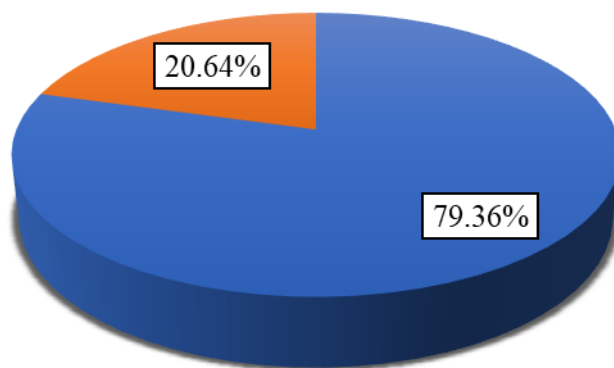
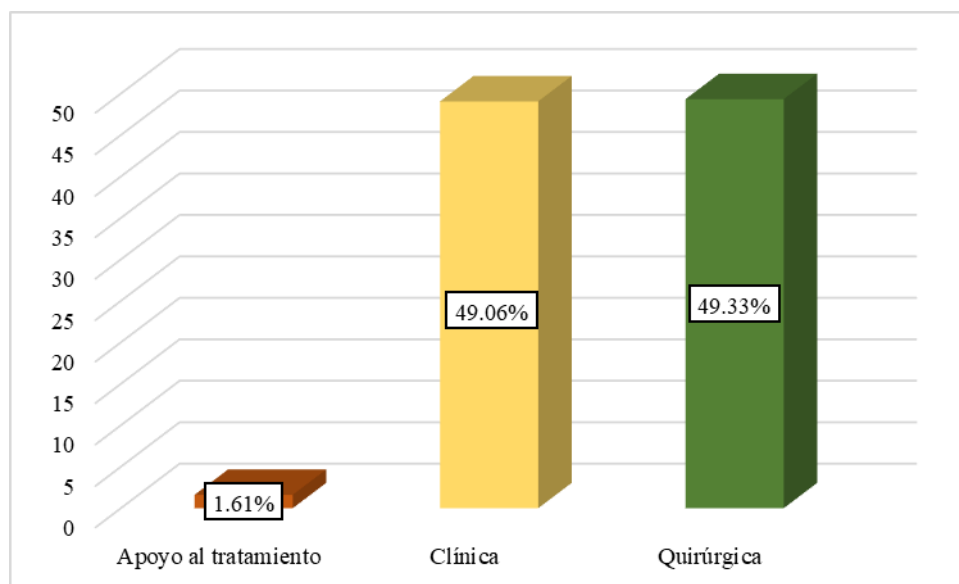


Figura 19. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según tipo de usuario. Noviembre – Diciembre del 2019*



■ Continuator ■ Nuevo

Figura 20. *Pacientes del Hospital Regional Lambayeque, según área.*
Noviembre – Diciembre del 2019



ANEXO 2

Nivel de expectativa.

Tabla 10

Nivel de expectativa según dimensión de fiabilidad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Fiabilidad Expectativa	Pacientes	%
Bueno	306	82.0
Malo	7	1.9
Regular	60	16.1
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 11

Nivel de expectativa según dimensión de capacidad de respuesta de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Capacidad de respuesta Expectativa	Pacientes	%
Bueno	266	71.3
Malo	41	11.0
Regular	66	17.7
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 12

Nivel de expectativa según dimensión de seguridad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Seguridad Expectativa	Pacientes	%
Bueno	332	89.0
Malo	10	2.7
Regular	31	8.3
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 13

Nivel de expectativa según dimensión de empatía de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Empatía Expectativa	Pacientes	%
Bueno	335	89.8
Malo	8	2.1
Regular	30	8.0
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 14

Nivel de expectativa según dimensión de aspectos tangibles de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Aspectos tangibles Expectativa	Pacientes	%
Bueno	317	85.0
Malo	10	2.7
Regular	46	12.3
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 15

Nivel de expectativa de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Expectativa	Pacientes	Porcentaje
Bueno	266	71.3
Malo	8	2.1
Regular	99	26.5
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

ANEXO 3

Nivel de percepción.

Tabla 16

Nivel de percepción según dimensión de fiabilidad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Fiabilidad Percepción	Pacientes	%
Bueno	280	75.1
Malo	24	6.4
Regular	69	18.5
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 17

Nivel de percepción según dimensión de capacidad de respuesta de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Capacidad de respuesta Percepción	Pacientes	%
Bueno	138	37.0
Malo	107	28.7
Regular	128	34.3
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 18

Nivel de percepción según dimensión de seguridad de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Seguridad Percepción	Pacientes	%
Bueno	310	83.1
Malo	6	1.6
Regular	57	15.3
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 19

Nivel de percepción según dimensión de empatía de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Empatía Percepción	Pacientes	%
Bueno	317	85.0
Malo	9	2.4
Regular	47	12.6
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 20

Nivel de percepción según dimensión de aspectos tangibles de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

Aspectos tangibles Percepción	Pacientes	%
Bueno	284	76.1
Malo	12	3.2
Regular	77	20.6
Total	373	100.0

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

Tabla 21

Nivel de percepción de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.

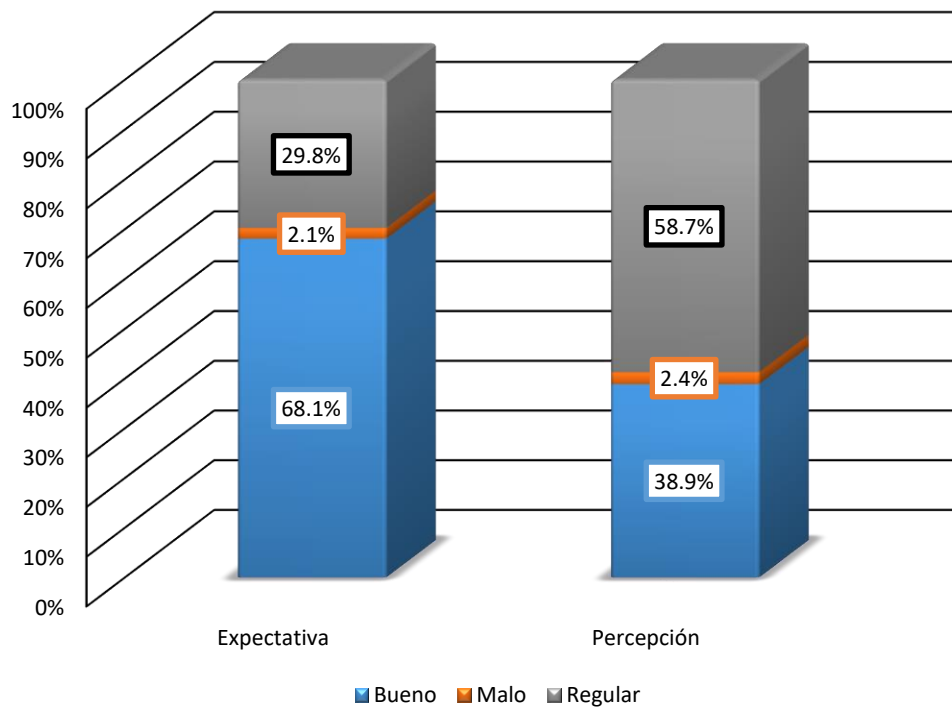
Percepción	Pacientes	%
Bueno	152	40.8%
Malo	8	2.1%
Regular	213	57.1%
Total	373	100.0%

Fuente: Encuesta para la evaluación de la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el Hospital Regional Lambayeque. Noviembre – diciembre, 2019.

ANEXO 4

Relación entre el nivel de expectativas y el nivel de percepción.

Figura 21. *Relación entre el nivel de expectativas con el nivel de percepciones de los pacientes encuestados en el Hospital Regional Lambayeque, periodo noviembre – diciembre 2019.*



ANEXO 5

Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA



		N° Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE		
<p>Buen día estimado(a) usuario(a), a continuación, le mostramos una serie de preguntas que nos gustaría las responda con total sinceridad, ya que estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de la calidad del servicio recibido por los pacientes. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado:	Usuario(a)	1
	Acompañante	2
Sexo:	Masculino	1
	Femenino	2
Edad:		
Grado de instrucción:	Sin estudios	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
Consultorio donde fue atendido:		

			EXPECTATIVAS					
			En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la más baja calificación y 5 como la más alta calificación.					
Dimensiones	N°		Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
	2	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado					
	3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada					
	4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención					
	5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtenga con facilidad					
Capacidad de respuesta	6	E	Que la atención en caja o en el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida					
	7	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
	8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiólogos (radiografías, ecografías otros) sea rápida					
	9	E	Que la atención en farmacia sea rápida					
Seguridad	10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
	11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
	12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
	13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza					
Empatía	14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
	15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud					
	16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
	17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y afectos adversos.					
	18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizará					
Aspectos Tangibles	19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes					
	20	E	Que la consulta externa cuente con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
	21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
	22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

PERCEPCIONES									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la más baja calificación y 5 como la más alta calificación.									
Dimensiones	N°	Preguntas	1	2	3	4	5		
Fiabilidad	1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
	2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
	3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
	4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
	5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
Capacidad de respuesta	6	P ¿La atención en caja o en módulo de admisión SIS fue rápida?							
	7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
	8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
	9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
Seguridad	10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
	11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
	12	P ¿El médico brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
	13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
Empatía	14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
	15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
	16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
	17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
	18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizará?							
Aspectos Tangibles	19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
	20	P ¿La consulta externa contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?							
	21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
	22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

FUENTE: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA