

# Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010.

## Quality of service in the external consultation of a hospital of the region Lambayeque. October 2010

Brenda Stefany Niño-Effio<sup>1,3,a</sup>, José Carlos Tito Perales-Carrasco<sup>1,3,a</sup>, Xinthia Paola Chavesta-Manrique<sup>1,3,a</sup>, Juan Alberto Leguía-Cerna<sup>1,b</sup>, Cristian Díaz-Vélez<sup>1,2,c</sup>

### RESUMEN:

**Objetivo:** Evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. **Material y Métodos:** Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de 44,36%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Octubre de 2010. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares. (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones; < 0= satisfacción amplia; 0= satisfacción; > 0 y ≤ 2= insatisfacción leve/moderada; > 2= insatisfacción severa. Los datos fueron analizados con el SPSS. Se utilizó estadística descriptiva; análisis bivariado de las medias, test T de Student y test de Anova; chi2; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple. **Resultados:** Luego de evaluar a las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). **Conclusión:** Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

**Palabras clave:** SERVQUAL, Calidad de Servicio, Consulta Externa (Fuente: DeCS-BIREME).

### ABSTRACT:

**Objective:** To evaluate the service quality according to the degree of satisfaction perceived by the persons of the external consultation in the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital. **Material and Methods:** A descriptive, transversal and observational study. Using a nonprobability sampling, 106 persons (proportion of 44.36 %) were selected, constituted by the users of the external consults of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital between October - November, 2010. There was a simple random sampling, using the survey SERVQUAL modified to 19 couples. (Tangible aspects, Reliability, rapid Response, Security and Empathy). The level of satisfaction was determined by calculating the difference between the answers for the expectations and the perceptions; < 0 = wide satisfaction; 0 =

satisfaction; > 0 and = 2 = slight / moderate dissatisfaction; > 2 = severe dissatisfaction. The information was analyzed using SPSS. Descriptive statistics were used; bivariate analysis of the mean, Student's T-test and ANOVA test; chi square; and a multivariate analysis applying the linear multiple regression. **Results:** After evaluating the people of the external consults in the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital, it was found a global dissatisfaction of 89,80 % and dissatisfaction in the dimension reliability 88 %; the tangible dimensions (81.50 %), safety (47.66 %), rapid response (84.30 %) and empathy (80.50 %). **Conclusion:** There is dissatisfaction as for the quality of service of external consults, according to the perception of the people.

**Key Word:** SERVQUAL, Quality of service, External Consultation (source: MeSH-NLM)

### INTRODUCCION

Calidad etimológicamente, proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa "Perfección"<sup>(1)</sup>, y si nos referimos a calidad en el cuidado de la salud circunscribe aspectos agregados a la calidad técnica de los procedimientos

1. Facultad Medicina Humana. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque-Perú.  
2. Oficina de Inteligencia Sanitaria. Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Lambayeque-Perú.  
3. Sociedad Científica de Estudiantes de Medicina de la UNPRG. Lambayeque-Perú.  
a. Estudiante de Medicina  
b. Médico Cirujano  
c. Médico Epidemiólogo Clínico.

diagnósticos y terapéuticos, conteniendo aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de las personas o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores<sup>(2)</sup>.

Es notar que la calidad en la asistencia de servicios de salud tiene una dimensión ética que le es inherente, que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de agrado del beneficiario y que debe ser reconocida aunque no pueda ser valorada en estudios que se hacen acerca de la calidad de servicio<sup>(3)</sup>.

El Ministerio de Salud (MINSA) registra, en sus documentos oficiales, que esta dimensión es preocupación substancial en la gestión del sector y concibe la definición enunciada originariamente por Avedis Donabedian: "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario"<sup>(4)</sup>.

Se define que la persona presenta tres niveles de necesidades en proporción a la calidad: el primero, de necesidades o expectativas básicas donde la persona espera que sea fiable, revestida de competencia, caballerosidad, cultura, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados acordes a los tratamientos; en el segundo nivel se sitúan el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, asequible, individualizado, comunicación adecuada y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado; y; el tercer nivel, de un buen aspecto físico de la infraestructura y del personal así como una relación favorable de costo-beneficio<sup>(5)</sup>.

Para evaluar la calidad de servicio en salud, es necesario medir el grado de satisfacción del usuario, mediante la diferencia existente entre la expectativa y la percepción del mismo<sup>(6)</sup>.

Para esta medición podemos citar varios cuestionarios tales como: El modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1992), basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, siendo hipotéticamente la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio<sup>(6)</sup>. Además tenemos el instrumento denominado PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud que busca identificar el impacto del Programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados<sup>(7)</sup>. Otro instrumento de evaluación es según el 'modelo de las discrepancias' por Parasuraman, Zeithaml y Berry que idearon el cuestionario SERVQUAL; que propone que la diferencia entre las expectativas en los usuarios y sus percepciones en relación al servicio recibido constituyen una medida de la calidad de servicio enfocándose en el área de salud<sup>(8)</sup>.

En un estudio realizado en la ciudad de Hidalgo-México por Ortiz, Juárez y Torres titulado "Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo-México" se concluyó que la insatisfacción de la persona se relaciona con las omisiones en el proceso de consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de "mala" acerca de la calidad de la atención.

A decir en el trabajo "Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia" de Cabrera, Bello y Londoño.

Se concluye que la calidad percibida fue buena en general. El trato humanizado recibido de los funcionarios asistenciales fue la sub-dimensión de la calidad de la atención mejor valorada por los informantes.

En: "Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar-Abril 2002", realizado por Andía y colaboradores se concluyó: El nivel de satisfacción del usuario es 3,68 (escala del 1-5), con 82% de usuarios satisfechos. Las dimensiones que más intervienen son la accesibilidad, confianza en su recuperación, calidad médica, relaciones interpersonales y calidad de los medicamentos. Con los que están menos satisfechos son: tiempo de espera para la consulta y para tóxico; obtener cita, calidad de los medicamentos; tiempo que demoran los resultados y percepción del monto que aportan por su seguro<sup>(9)</sup>.

Por último en el trabajo "Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL", realizado por Casalino. El sexo femenino tuvo mayor nivel de insatisfacción global y en la dimensión seguridad. La edad entre 18-20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La edad mayor de 65 años fue un factor asociado a satisfacción global y en las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía. La instrucción secundaria o superior fue un factor asociado con insatisfacción global y en la dimensión empatía. La procedencia de zonas rurales se asoció con satisfacción global amplia y en las dimensiones respuesta rápida y seguridad.

La justificación del estudio es que frente a la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud promulgado en Abril de 2009 nos lleva a poner más énfasis en la evaluación sobre la calidad de servicio en salud reflejada en el grado de satisfacción de la persona.

Es importante considerar la calidad de los servicios puesto que al medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y además podremos optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que este haya apreciado, y así determinaremos las principales falencias para poder subsanarlas.

Se planteó como objetivo Evaluar la calidad de servicio en consulta externa en un hospital de la región Lambayeque e Identificar el nivel de expectativas y percepciones acerca de la calidad en el servicio de consulta externa en el Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo"; comparar el nivel de expectativas según el nivel de percepción sobre la calidad en el servicio de consulta externa y distinguir las características más importantes que las personas consideran en el servicio de consulta externa del HNAAA 2010.

## MATERIAL Y MÉTODOS:

**Diseño:** Descriptivo, observacional y transversal.

**Población:** La población estuvo constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo entre el periodo Octubre de 2010.

**Muestra:** Con el programa Epidat v3.1, se seleccionó una muestra de 106, con una proporción de estudios previos de 44,36%,<sup>(2)</sup> tamaño poblacional de 320, hallado de acuerdo a

los 16 pacientes que recibe diariamente cada uno de los 20 consultorios del servicio de consulta externa del hospital, nivel de confianza de 95,0% un efecto de diseño 1, con una precisión del 6%, cuyas características de inclusión son: Usuarios de consultorios externos de ambos sexos. Edad entre los 18-70 años, sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español. Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados por escrito de las características y objetivos de este. Usuarios nuevos o continuadores en el servicio; y como criterios de exclusión: Personas adultas que tengan tratamiento con fármacos que alteran el nivel de conciencia (benzodiazepinas, litio, etc.), en estado de coma y patología mental y además personas que se encuentren hospitalizados en los servicios del referido nosocomio.

**Muestreo:** Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Procedimientos:** Se entregó un cuestionario SERVQUAL modificado a cada paciente que llegaba a consulta externa de cada servicio del hospital, el tiempo que se demoró en cada paciente fue aproximadamente de 10 a 15 minutos; en el cual los 22 pares originales de preguntas medulares para la encuesta han sido reducidos a 19 pares que tienen la mayor relevancia en servicios de salud y que ha sido frecuentemente empleada para la evaluación de calidad servicios de salud en nuestro Perú.

El instrumento constó de 03 preguntas sobre datos generales, 19 preguntas sobre expectativas del servicio, 19 preguntas sobre percepciones del servicio y 5 preguntas sobre priorización de las dimensiones de la calidad.

Los pares de preguntas sobre percepciones y expectativas de la calidad del servicio miden cinco caracteres del servicio y están descritos a:

1. Aspectos tangibles: Aspecto de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación (preguntas 1-4).
2. Confiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido tal como se ofreció y estipuló (preguntas 5-9).
3. Respuesta rápida: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proporcionarlos de un servicio rápido y oportuno (preguntas 10-12).
4. Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con muy bajo riesgo de peligros, riesgos o dudas (preguntas 13-16).
5. Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, primero pensar en la persona y atender según características y situaciones particulares. Atención y cuidado individualizado (preguntas 17-19).

**Definición de variables:** El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; ulteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros: menor de 0 = satisfacción amplia; 0 = satisfacción; mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada; y mayor que 2 = insatisfacción severa.

**Procedimientos para garantizar aspectos éticos en la investigación:** Debido a la evidencia, se preservó el anonimato de los participantes; en concordancia a la declaración de Helsinki y al reporte de Belmont, por este motivo se requiere consentimiento informado específico y se mantendrá la plena confidencialidad sobre los datos conforme a lo dispuesto en la pauta 18 del CIOMS; así mismo se cumplió

las normas de buenas Prácticas y la Ley General de Salud, al respetar la anonimidad del sujeto en estudio, se otorgó un código que defina su identidad, la cual será conocida solo por el investigador, y se limitó el acceso a los datos. Además se respetó la veracidad de la información. Y también se contó con el permiso del Hospital con la correspondiente aprobación del Comité de Ética del mismo.

**Análisis Estadísticos de los datos.** Los datos obtenidos de la pesquisa a nuestra población fueron ingresados a una base de datos utilizando el software Microsoft Excel XP en su versión 2007. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS (por sus siglas en inglés: Statistical Package of the Social Science), en su versión 17,0 para Windows. Se trabajó con un nivel de significancia estadística del 5%. Se realizó un análisis para determinar si las variables cumplían con una distribución normal.

Con los resultados de las variables se utilizó estadística descriptiva, a través de la determinación de proporciones de las variables sociodemográficas y medias de satisfacción de expectativas y percepciones; el cálculo de las diferencias entre expectativas y percepciones por ítems y dimensiones; el nivel de satisfacción según los parámetros anteriormente mencionados; el análisis bivariado de las medias de satisfacción global y de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio según variables sociodemográficas, valiéndonos del test T de Student y el test de Anova para evaluar las diferencias entre dos y tres o más medias, respectivamente; la prueba estadística de  $\chi^2$  para asociar proporciones con respecto a las variables cualitativas; y, un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple para la individualización de los factores asociados a la satisfacción global y la satisfacción de cada una de las dimensiones de la calidad.

## RESULTADOS

Las características generales con respecto a las personas que acuden al servicio de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de las 108 personas se presentan en la Tabla 1.

**Tabla N° 1: Características generales de las personas que acuden a consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2010.**

Características generales	N	(%)
<b>Sexo</b>		
Femenino	69	63,9
Masculino	39	36,1
<b>Grupo etáreo</b>		
Joven	11	10,2
Adulto	63	58,3
Adulto Mayor	34	31,5
<b>Área</b>		
Clínicas	55	50,9
Quirúrgicas	32	29,6
Gineco-Obstetricia	21	19,4
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

Se halló que el 63,9% de las personas fueron mujeres, el 58,3% correspondían a edades entre 30 y 60 años, mayoritariamente (50,9%) pertenecían al servicio de consulta externa del área clínica, el 29,6% correspondían al área quirúrgica y el 19,4% eran del área de Gineco-Obstetricia.

El estudio de la satisfacción global y satisfacción según las

dimensiones de la calidad se muestra en la Tabla 2, apreciándose que existía una insatisfacción global, en cualquiera de sus niveles: de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 88%; las dimensiones tangibles (81,5%), seguridad (47,7%), respuesta rápida (84,3%) y empatía (80,5%).

**Tabla 02: Satisfacción global y por dimensiones de la calidad de atención en las personas que acuden a consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2010.**

Dimensiones	N	%
<b>Satisfacción global</b>		
satisfacción amplia	10	9,3
satisfacción	1	0,9
insatisfacción leve/moderada	52	48,1
insatisfacción severa	45	41,7
<b>Aspectos tangibles</b>		
satisfacción amplia	13	12,0
satisfacción	7	6,5
insatisfacción leve/moderada	54	50,0
insatisfacción severa	34	31,5
<b>Confiabilidad</b>		
satisfacción amplia	8	7,4
satisfacción	5	4,6
insatisfacción leve/moderada	45	41,7
insatisfacción severa	50	46,3
<b>Respuesta rápida</b>		
satisfacción amplia	12	11,1
satisfacción	5	4,6
insatisfacción leve/moderada	45	41,7
insatisfacción severa	46	42,6
<b>Seguridad</b>		
satisfacción amplia	7	6,5
satisfacción	0	0
insatisfacción leve/moderada	47	43,5
insatisfacción severa	54	50,0
<b>Empatía</b>		
satisfacción amplia	9	8,3
satisfacción	12	11,1
insatisfacción leve/moderada	48	44,4
insatisfacción severa	39	36,1

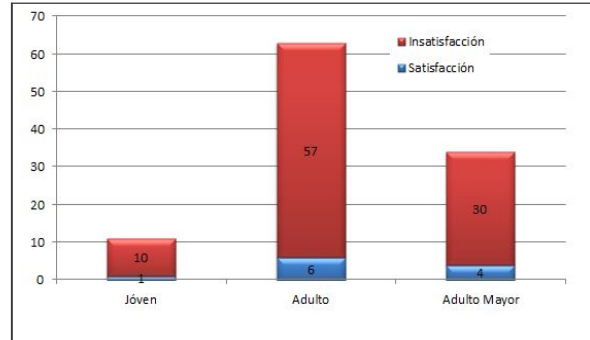
Al comparar las medias de la satisfacción global según las características sociodemográficas en la Tabla 3 observamos que no existen diferencias significativas entre las medias según sexo, grupo etáreo y servicio de consulta. Las mujeres fueron significativamente más insatisfechas con el servicio que los varones; los adolescentes y los adultos se sentían insatisfechos con el servicio, mientras que, los adultos mayores presentaron insatisfacción leve a moderada. En la dimensión de tangibles se observó que el grupo de los adultos mayores presentó insatisfacción leve a moderada con la calidad del servicio que recibían y aunque, además, los adultos y los adolescentes estuvieron insatisfechos en esta dimensión, esta diferencia no fue estadísticamente significativa ( $p > 0,05$ ).

**Tabla 03: Medias de satisfacción global según características Sociodemográficas de las personas que acuden a consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2010.**

Variable	N	X ( $\pm$ DS)	%
<b>Sexo</b>			
masculino	39	1,90 ( $\pm$ 1,47)	>0,05
femenino	69	1,69 ( $\pm$ 1,51)	>0,05
<b>Grupo etáreo</b>			
Adolescente	11	1,44 ( $\pm$ 1,00)	>0,05
adulto	63	1,88 ( $\pm$ 1,65)	>0,05
adulto mayor	34	1,67 ( $\pm$ 1,30)	>0,05
<b>Nivel de instrucción</b>			
área Clínica	55	1,64 ( $\pm$ 1,37)	>0,05
área Quirúrgica	32	1,98 ( $\pm$ 1,35)	>0,05
área Gineco-Obstetricia	21	1,78 ( $\pm$ 1,97)	>0,05

Al comparar, según las características sociodemográficas, las medias de satisfacción en la dimensión confiabilidad se obtuvo diferencias estadísticamente significativas entre las medias respecto al grupo etáreo. El grupo de adolescentes y adultos se encontraba insatisfecho con el servicio a diferencia de los adultos mayores a quienes les parecía insatisfactorio leve o moderado el servicio que recibían de manera global.

**Gráfico 01: Distribución de la satisfacción en la calidad de atención en relación a grupo etáreo de las personas que acuden a consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2010**



Al comparar las medias de satisfacción global según las dimensiones en la Tabla 04; el total de personas presenta ( $X = 1,77$ ;  $\pm$ DS= 1,494) insatisfacción leve/moderada; sin embargo realizando una evaluación por dimensiones, encontramos que en las dimensiones de aspectos tangibles ( $X = 1,52$ ;  $\pm$ DS= 1,591), respuesta rápida ( $X = 1,99$ ;  $\pm$ DS=1,886), seguridad ( $X = 1,64$ ;  $\pm$ DS= 1,864) y empatía ( $X = 1,66$ ;  $\pm$ DS= 1,834) existen insatisfacción leve/moderada, sin embargo en la dimensión de confiabilidad ( $X = 2,01$ ;  $\pm$ DS= 1,702) encontramos una insatisfacción severa. Siendo éste un nuevo resultado, que ningún otro autor haya citado.

**Tabla N° 04: Medias de satisfacción global según dimensiones de la calidad de atención en las personas que acuden a consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2010.**

Dimensiones	X	$\pm$ DS
Total	1,77	1,494
Aspectos tangibles	1,52	1,591
Confiabilidad	2,01	1,702
Respuesta rápida	1,99	1,886
Seguridad	1,64	1,864
Empatía	1,66	1,834

En la tabla 05 se recoge las características del servicio de consulta externa según el orden de importancia, encontrándose en primer lugar, apariencia de las instalaciones del servicio ( $X=22,37$ ; DS=13,7); en segundo lugar, habilidad para un servicio seguro y preciso ( $X=20,81$ ; DS=10,5) y en último lugar, el cuidado y la atención individualizada ( $X=18,20$ ; DS=8,6).

En cuanto a la satisfacción distribuida por grupo etáreo presentada en el gráfico 01, encontramos a 1 (0,9%) joven satisfecho, 10 (9,3%) insatisfechos; 6 (5,6%) adultos satisfechos, 57 (52,8%) insatisfechos; 4 (3,7%) adultos mayores satisfechos, 30 (27,8%).

**Tabla N° 05: Distribución de las características de la calidad de atención del servicio de consulta externa según orden de importancia de las personas que acuden a consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2010.**

Características	X ( $\pm$ DS)
Apariencia en Emergencia	22,37 (+ 13,730)
Habilidad de Hospital	20,81 (+ 10,523)
Conocimiento, trato amable, habilidad	20,15 (+ 11,222)
Disposición, servicio rápido	18,47 (+ 9,829)
Cuidado y atención individualizada	18,20 (+ 8,697)

## DISCUSION:

Determinamos en el presente estudio que las personas satisfechas con el servicio recibido representan el 10,2% en contraste con el estudio realizado por Casalino (2007) en el cual obtuvo como resultado que el 44.36% de las personas encuestadas estuvieron satisfechas con dicho servicio, este bajo porcentaje puede deberse al tiempo de espera de las personas para ser atendidas, el incumplimiento del horario de atención en consulta externa y la escasa disposición del personal para brindar ayuda a los usuarios.

También encontramos que en mayor proporción las mujeres tienen un 58.30% de insatisfacción en dichos servicios, que en contraste al estudio de Ortiz, Juárez y Torres fue de un 14.82% de insatisfacción, este bajo nivel se debe a que en nuestra muestra el sexo femenino representa el 63.90%.

La mayor insatisfacción global percibida por las personas se determinó en la dimensión Seguridad, esto se refleja en el hecho de que el 93.50% de las personas no están de acuerdo con este servicio, en contraste con estudios anteriores como los de Ricci y Casalino, en los cuales la dimensión confiabilidad presentaba los mayores niveles de insatisfacción, esto podría deberse a que nuestro estudio no explora si el hospital está abastecido con medicamentos o le es insuficiente para todos los usuarios, por lo tanto recomendamos realizar nuevos estudios en los que se tome en cuenta este aspecto.

A diferencia de la dimensión Seguridad, la dimensión Empatía obtiene los menores niveles de insatisfacción con un 80.5%, en concordancia con el estudio de Ricci<sup>(9)</sup> que registró un 83% en dicha dimensión y en contraste con el estudio de Casalino que obtuvo un 41% en la dimensión mencionada; esto presuntamente ocurre porque las personas perciben que los empleados del Hospital no reciben la capacitación ni el apoyo necesario y adecuado por parte de su institución para hacer correctamente su trabajo.

Una de las principales expectativas que presentan las personas está totalmente ligada a la recuperación de la salud, siendo el trato del personal médico uno de los elementos principales, ya que si las personas no perciben un trato amable y adecuado, las expectativas de satisfacción se ven afectadas perjudicialmente. Los resultados encontrados por el presente estudio plantean que la relación "personal de servicio-usuario" es un factor básico y fundamental para el planteamiento de los juicios de insatisfacción.

La limitación del estudio es que por tener un muestreo no probabilístico por conveniencia aumenta el sesgo o tasa de error.

Concluimos en el trabajo de investigación que:

1. Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.
2. El nivel de Expectativas acerca de la Calidad de Servicios en la

Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es elevada.

3. El nivel de Percepción acerca de la Calidad de Servicios en la Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es baja.
4. La Percepción acerca de la Calidad de Servicios de consulta externa está representado con un porcentaje alto de insatisfacción, que refieren las personas que hacen usos de los servicios de Consulta Externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.
5. Las características más importantes que las personas consideran en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo fueron: en primer lugar, apariencia de las instalaciones del servicio; en segundo lugar, habilidad para un servicio seguro y preciso y en último lugar, el cuidado y la atención individualizada.

Se recomienda replicar a todos los hospitales de la Región Lambayeque para poder determinar niveles estándares. Y hacer un estudio analítico afín de poder encontrar otras variables capaces de identificar esta causa.

## AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a la Dra. Blanca Falla Aldana decana de la facultad de la UNPRG, por el apoyo económico brindado para la logística de la realización del estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Corripio F. Diccionario etimológico general de la lengua castellana. Barcelona: Bruguera; 1979.
2. Guillermo E. Casalino-Carpio. *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2008; 21(4): 143-152.
3. Lolás F. Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Lolás F, editor. *Ética e innovación tecnológica*. 1era edición. Santiago de Chile: Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética; 2006. p.209-15.
4. Resolución Ministerial 519-2006/Minsa: *Documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"*. 30 de mayo 2006.
5. Phillips P, Carson K, Roe W. *Toward understanding the patients perception of quality*. *Health Care Superv*. 1998; 16(3): 36-42.
6. Miyahira J. *Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?* *Rev. Med. Hered*. 2001; 12(3): 75-7.
7. Cabrera-Arana GA, Bello-Parías LD, Londoño-Pimienta JL. *Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia*. *Rev. salud pública*. 2008; 10(4):593-604.
8. Ricci V. *Calidad de servicio percibida por los usuarios de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Hipólito Unanue*, 2005. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2007.
9. Andia CM, Pineda AM, Sottec V, Santos JR, Molina ME, Romero Z. *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar*, abril 2002. *Situa*. 2002; 20:18-22

## Correspondencia:

Juan Leguía Cerna  
Teléfono: 944928096  
correo: [jualece\\_tico@hotmail.com](mailto:jualece_tico@hotmail.com)

## Revisión de pares:

Recibido: 22/09/2012  
Aceptado: 17/01/2012