

## Calidad de Servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque Octubre-Noviembre 2010

Leguía Cerna Juan Alberto, Salinas Gutiérrez Cinthya Marilia, Niño Effio  
Brenda Stefany, Yong Cadena Hugo Alberto, Chavesta Manrique Xinthia  
Paola, Ramírez Armas Karina Paola, et.al

**Introducción:** 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.

**Problema:** ¿Cuál es la calidad de la Consulta Externa percibida por las personas del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Octubre-Noviembre 2010?

**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.

**Materiales y Métodos:** Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de 82%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo entre octubre-noviembre de 2010. Se utilizó 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  $\leq 2$  = 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; chi cuadrado; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple.

**Resultados:** Se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad de 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). **Conclusiones:** Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

**Palabras claves:** Servqual, calidad de servicio, consulta externa