

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE HONDURAS

VICERRECTORÍA DE POSTGRADO



TESIS

**ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA
EXTERNA EN LOS HOSPITALES PRIVADOS EN SAN PEDRO SULA, ENERO 2024**

SUSTENTADA POR

LIYAN FELICIA BANEGAS PONCE

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN GESTIÓN DE NEGOCIOS

TEGUCIGALPA 2024

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE HONDURAS

VICERRECTORÍA DE POSTGRADO



TESIS

**ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA
EXTERNA EN LOS HOSPITALES PRIVADOS EN SAN PEDRO SULA, ENERO 2024**

SUSTENTADA POR

LIYAN FELICIA BANEGAS PONCE

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN GESTIÓN DE NEGOCIOS

TEGUCIGALPA 2023

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE HONDURAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

Ph. D. JUANA ROSARIO DUARTE GALEAS

VICE-RECTORA ACADÉMICO

MA. KAREN REGINA ACEITUNO BARAHONA

VICE-RECTOR DE POSTGRADO

MAE. JULIO CESAR FIGUEROA SANDREZ

SECRETARIO GENERAL

MSc. CARLOS ROBERTO VALLADARES FLORES

DIRECTORA ADJUNTA DE POSTGRADO

MSc. YESIKA JUDITH BERRIOS OSORIO

DEDICATORIA

Mi maestría está dedicada primeramente a Dios, quien es el que me ha dado la sabiduría para culminar con éxito este proyecto, a mi Madre Isis Lorena Ponce que con el amor genuino me animo a no rendirme y seguir adelante, a mi esposo Antonio Josué Fuentes, quien es la pieza clave de este proyecto que soporto mis los desvelo pero sobre todo me animo a no rendirme y con su amor incondicional me motivaba a superar cualquier obstáculo y mi abuena Felicia Rosales y mi tía Meylin Mendoza sé que desde el cielo están felices por mi triunfo, a todos los que estuvieron motivándome y dándome aliento diciéndome que si podía, este proyecto en donde culmino mi maestría está dedicada a ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Este proceso de la culminación de la maestría de gestión de negocio, empezó a inicios del 2022, luego de analizar desde muchas perspectivas, logre emprender este camino al éxito, pero no fue por mi propia cuenta, agradezco a Dios en primera instancia, a mi madre, esposo, y familiares en general, gracias porque cuando estaba caído ustedes me dieron palabra de aliento y me ayudaron a culminar con éxito esta meta que hoy sirve de ejemplos para muchos de los que me conocen, y que les digo los limites están en nuestra mente hay que tener fuerza de voluntad para lograr lo que uno se propone, y por ultimo gracias al Doctor Fernando Flores por su guía como asesor de tesis.

RESUMEN

Esta investigación inicio con el objetivo de conocer la percepción de la calidad de atención que reciben los usuarios de consulta externa de los hospitales privados en la ciudad de San Pedro Sula, en enero 2024 y como esa información puede ayudar a los tomadores de decisiones basados en los resultados a establecer como están actualmente y hacia donde desean llegar con su servicio, ayudando de este modo a poder conocer algunos puntos de mejora que por medio de la aplicación de modelo SERVQUAL se pudieron identificar.

El enfoque usado en esta investigación es un enfoque cuantitativo que pretendió a medir la relación entre las variables, con un alcance correlacional, cuantificándolas y estableciendo sus vinculaciones, de este modo se permitió medir con la mayor exactitud posible la relación entre las variables, en alguna medida este estudio tiene un valor explicativo ya que se relacionan según el aporte explicativo de cada una de las variables ayudando a conocer la relación entre la variable percepción de la calidad y la variable expectativa de la calidad.

Se empleo la técnica del cuestionario el cual estaba dividido en dos secciones las expectativas integrado por 22 ítems y las percepciones por otros 22 ítems, así como algunos datos relevantes para el estudio, aplicado a una muestra de 448 personas entre los principales resultados obtenidos se definió con un 99% de confianza y una correlación de Pearson de 0.470 que hay una correlación moderada entre las expectativas y las percepciones, así como que la brecha que requiere mayor relevancia es la de capacidad de respuesta con una diferencia de 1.05, siendo la percepción de la rapidez de atención en el área de caja o admisiones peor de lo que esperaba con un 43.97%, así también categorizada la atención del personal con un 30.13% y la presencia de personal para atender sus consultas con un 31.03%.

En general la percepción de la calidad de los servicios recibidos en el área de consulta externa fue como lo esperaban representado con una media arriba de cuatro.

Palabras clave: Expectativa, Percepción.

ABSTRACT

This research began with the objective of knowing the perception of the quality of care received by outpatient users of private hospitals in the city of San Pedro Sula, in January 2024 and how this information can help decision-makers based on the results to establish how they are currently and where they want to go with their service, thus helping to know some points of improvement that could be identified through the application of the SERVQUAL model.

The approach used in this research is a quantitative approach that aims to measure the relationship between the variables, with a correlational scope. Quantifying them and establishing their links, thus allowing us to measure as accurately as possible the relationship between the variables. To some extent, this study has an explanatory value since they are related according to the explanatory contribution of each of the variables helping to know the relationship between the variable perception of quality and the variable expectation of quality.

The questionnaire technique was used, which was divided into two sections: expectations, composed of 22 items, and perceptions, composed of another 22 items. Some data relevant to the study was applied to a sample of 448 people. Among the main results obtained, it was defined with a 99% confidence level and a Pearson correlation of 0.470 that there is a moderate correlation between expectations and perceptions. As well, the gap that requires more relevance is responsiveness with a difference of 1.05, being the perception of the speed of attention in the cashier or admissions area worse than expected at 43.97%, also categorized the attention of the staff with 30.13% and the presence of staff to attend their queries with 31.03%.

Overall, the perception of the quality of the services received in the outpatient area was as expected, with a mean above four.

Key words: Expectation, Perception.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problema de investigación	6
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación del Estudio	8
1.5 Delimitación del Problema	9
1.7 Posibles limitaciones en el proceso de la investigación	9
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.1 Marco teórico-conceptual	10
2.1.1 Percepción	10
2.1.2 Satisfacción	11
2.1.3 Satisfacción del Cliente	11
2.1.4 Expectativa del servicio	12
2.1.5 Percepción del servicio	13

2.1.6 Comportamiento del Consumidor	13
2.1.7 Calidad	14
2.1.8 Definición de la calidad en los servicios de salud	15
2.1.9 Evaluaciones de desempeño de los sistemas de salud	16
2.1.10 Modelo SERVQUAL	16
2.1.11 Dimensiones del Modelo SERVQUAL	17
2.1.10 Escala de Likert	20
2.1.10 Alfa de Cronbach.....	22
CAPÍTULO III: ESTRATEGIA METODOLÓGICA	23
3.1 Enfoque y tipo de investigación	23
3.3 Población, muestra y muestro	24
3.3.1 Delimitaciones de la población	24
3.3.2 Tamaño de la muestra.....	25
3.3.3 Tipo de muestreo.....	25
3.4 Instrumento de investigación.....	26
3.4.1 Validez y confiabilidad del instrumento.....	26
3.5 Hipótesis.....	27
3.6 Variables	28
3.7 Operacionalización de variables.....	28
3.9 Plan de análisis	29
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	30

4.1 Análisis de datos	30
4.2 Comprobación de hipótesis	128
CONCLUSIONES	141
RECOMENDACIONES	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	144
BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXOS	155

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Agrupación de las dimensiones del Modelo SERVQUAL</i>	18
Tabla 2 <i>Alfa de Cronbach</i>	26
Tabla 3 <i>Operacionalización de Variables</i>	29
Tabla 4 <i>Datos Demográficos</i>	30
Tabla 5 <i>Expectativa de la orientación y explicación del personal</i>	35
Tabla 6 <i>Expectativa de atención en el horario programado</i>	37
Tabla 7 <i>Expectativa del respeto a la programación y el orden de llegada</i>	39
Tabla 8 <i>Expectativa de la Disponibilidad de la Historia Clínica</i>	41
Tabla 9 <i>Disponibilidad de Citas</i>	43
Tabla 10 <i>Expectativa de la Atención en Caja o Admisiones</i>	45
Tabla 11 <i>Expectativa Rapidez en el Área de Laboratorio</i>	47
Tabla 12 <i>Expectativa Rapidez en el Área de Radiología</i>	49
Tabla 13 <i>Expectativa Rapidez en el Área de Farmacia</i>	51
Tabla 14 <i>Privacidad en el Consultorio</i>	53
Tabla 15 <i>Expectativa que el Médico le Realice un Examen Físico</i>	55
Tabla 16 <i>Expectativa del Tiempo Para Contestar sus Dudas o Preguntas</i>	57
Tabla 17 <i>Expectativa Confianza con el Médico</i>	59
Tabla 18 <i>Expectativa del Personal de Consulta Externa</i>	61
Tabla 19 <i>Interés del médico en Solucionar su Problema de Salud</i>	63
Tabla 20 <i>Expectativa de que el médico explique en palabras fáciles de entender</i>	65
Tabla 21 <i>Expectativa de que el médico explique el tratamiento que recibirá</i>	67
Tabla 22 <i>Expectativa del Médico Explicación de los Análisis</i>	69
Tabla 23 <i>Expectativa de la señalización</i>	71
Tabla 24 <i>Expectativa del Personal Para Orientar</i>	73

Tabla 25 <i>Expectativa del Consultorio</i>	75
Tabla 26 <i>Expectativa de Limpieza</i>	77
Tabla 27 <i>Percepción del Personal que le atendió</i>	79
Tabla 28 <i>Percepción de la Atención de la Consulta en el Horario Programado</i>	81
Tabla 29 <i>Percepción del Respeto en la programación y Orden de Llegada</i>	83
Tabla 30 <i>Percepción de la Disponibilidad de la Historia Clínica</i>	85
Tabla 31 <i>Percepción de la Disponibilidad y Obtención de Citas</i>	87
Tabla 32 <i>Percepción de la Rapidez en Caja o Admisiones</i>	89
Tabla 33 <i>Percepción de la Rapidez en Laboratorio</i>	91
Tabla 34 <i>Percepción de la Rapidez en Radiología</i>	93
Tabla 35 <i>Percepción de la Rapidez en Farmacia</i>	95
Tabla 36 <i>Percepción de la Privacidad en el Consultorio</i>	97
Tabla 37 <i>Realización de Examen Físico</i>	99
Tabla 38 <i>Percepción del Tiempo Brindado por el Médico</i>	101
Tabla 39 <i>Percepción de la Confianza en el Médico</i>	103
Tabla 40 <i>Percepción del Personal de Consulta Externa</i>	105
Tabla 41 <i>Percepción del Interés del Médico</i>	107
Tabla 42 <i>Percepción de la Explicación del Médico sobre el Problema de Salud</i>	109
Tabla 43 <i>Percepción de la Explicación del Médico sobre el Tratamiento</i>	111
Tabla 44 <i>Percepción de la Explicación del Médico sobre el Procedimiento o Análisis</i>	113
Tabla 45 <i>Percepción de la Señalización en Consulta Externa</i>	115
Tabla 46 <i>Percepción del Personal que le Informó</i>	117
Tabla 47 <i>Percepción del Equipamiento en el Consultorio</i>	119
Tabla 48 <i>Percepción de la Limpieza en Consulta Externa</i>	121
Tabla 49 <i>Hospital de Preferencia</i>	123
Tabla 50 <i>Posee Seguro Médico Privado</i>	125

Tabla 51 <i>Brechas</i>	127
Tabla 52 <i>Expectativas</i>	127
Tabla 53 <i>Percepción</i>	128
Tabla 54 <i>Prueba de Hipótesis</i>	129
Tabla 55 <i>Correlación de las Expectativas y Percepciones</i>	129
Tabla 56 <i>Hipótesis Relación las Expectativas y Percepciones entre las Dimensiones</i>	130
Tabla 57 <i>Correlación de las Expectativas y Percepciones (Fiabilidad)</i>	131
Tabla 58 <i>Correlación de las Expectativas y Percepciones (Capacidad de Respuesta)</i>	132
Tabla 59 <i>Correlación de las Expectativas y Percepciones (Seguridad)</i>	133
Tabla 60 <i>Correlación de las Expectativas y Percepciones (Empatía)</i>	133
Tabla 61 <i>Correlación de las Expectativas y Percepciones (Elementos Tangibles)</i>	134
Tabla 62 <i>Correlación de las Expectativas y el Sexo</i>	135
Tabla 63 <i>Correlación de las Expectativas y la Edad</i>	136
Tabla 64 <i>Correlación de las Expectativas y la Escolaridad</i>	136
Tabla 65 <i>Correlación de las Expectativas y la Ocupación</i>	137
Tabla 66 <i>Correlación entre las Percepciones y el Sexo</i>	138
Tabla 67 <i>Correlación entre las Percepciones y la Edad</i>	139
Tabla 68 <i>Correlación entre las Percepciones y la Escolaridad</i>	139
Tabla 69 <i>Correlación de las Percepciones y la Ocupación</i>	140

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Brechas en el Modelo SERVQUAL</i>	20
Figura 2 <i>Escala de Likert Para Expectativas</i>	22
Figura 3 <i>Escala de Likert Para Percepciones</i>	22
Figura 4 <i>Esquema Estudio Correlacional</i>	24

Figura 5 <i>Cálculo Tamaño de la Muestra</i>	25
Figura 6 <i>Sexo</i>	31
Figura 7 <i>Edad</i>	32
Figura 8 <i>Escolaridad</i>	33
Figura 9 <i>Ocupación</i>	34
Figura 10 <i>Expectativa de la orientación y explicación del personal</i>	36
Figura 11 <i>Expectativa de atención en el horario programado</i>	38
Figura 12 <i>Expectativa del Respeto a la Programación y el Orden de Llegada</i>	40
Figura 13 <i>Expectativa de la Disponibilidad de la Historia Clínica</i>	42
Figura 14 <i>Disponibilidad de Citas</i>	44
Figura 15 <i>Atención en Caja o Admisiones</i>	46
Figura 16 <i>Expectativa Rapidez en el Área de Laboratorio</i>	48
Figura 17 <i>Atención en Radiología</i>	50
Figura 18 <i>Atención en Farmacia</i>	52
Figura 19 <i>Expectativa Respeto a la Privacidad en el Consultorio</i>	54
Figura 20 <i>Expectativa que el Médico le Realice un Examen Físico</i>	56
Figura 21 <i>Expectativa Sobre el Tiempo para Contestar sus Dudas o Preguntas</i>	58
Figura 22 <i>Expectativa Sobre el Tiempo para Contestar sus Dudas o Preguntas</i>	60
Figura 23 <i>Expectativa del Personal</i>	62
Figura 24 <i>Interés del Médico en Solucionar su Problema de Salud</i>	64
Figura 25 <i>Expectativa de que el médico explique en palabras fáciles de entender</i>	66
Figura 26 <i>Expectativa de que el médico explique el tratamiento que recibirá</i>	68
Figura 27 <i>Expectativa del Médico Explicación de los Análisis</i>	70
Figura 28 <i>Expectativa de la señalización</i>	72
Figura 29 <i>Expectativa del Personal Para Orientar</i>	74
Figura 30 <i>Expectativa del Consultorio</i>	76

Figura 31 <i>Expectativa de Limpieza</i>	78
Figura 32 <i>Percepción del Personal que le atendió</i>	80
Figura 33 <i>Percepción de la Atención de la Consulta en el Horario Programado</i>	82
Figura 34 <i>Percepción del Respeto en la programación y Orden de Llegada</i>	84
Figura 35 <i>Percepción de la Disponibilidad de la Historia clínica</i>	86
Figura 36 <i>Percepción de la Disponibilidad y Obtención de Citas</i>	88
Figura 37 <i>Percepción de la Rapidez en Caja o Admisiones</i>	90
Figura 38 <i>Percepción de la Rapidez en Laboratorio</i>	92
Figura 39 <i>Percepción de la Rapidez en Radiología</i>	94
Figura 40 <i>Percepción de la Rapidez en Farmacia</i>	96
Figura 41 <i>Percepción de la Privacidad en el Consultorio</i>	98
Figura 42 <i>Realización de Examen Físico</i>	100
Figura 43 <i>Percepción del Tiempo Brindado por el Médico</i>	102
Figura 44 <i>Percepción de la Confianza en el Médico</i>	104
Figura 45 <i>Percepción del Personal de Consulta Externa</i>	106
Figura 46 <i>Percepción del Interés del Médico</i>	108
Figura 47 <i>Percepción de la Explicación del Médico sobre el Problema de Salud</i>	110
Figura 48 <i>Percepción de la Explicación del Médico sobre el Tratamiento</i>	112
Figura 49 <i>Percepción de la Explicación de médico de los procedimientos</i>	114
Figura 50 <i>Percepción de la Señalización en Consulta Externa</i>	116
Figura 51 <i>Percepción del Personal que le Informó</i>	118
Figura 52 <i>Percepción del Equipamiento en el Consultorio</i>	120
Figura 53 <i>Percepción de la Limpieza en Consulta Externa</i>	122
Figura 54 <i>Hospital de Preferencia</i>	124
Figura 55 <i>Posee Seguro Médico Privado</i>	126

INTRODUCCIÓN

La salud es una de las necesidades fundamentales del ser humano, además de uno de los derechos universales, las enfermedades surgen a la orden del día, la pandemia puso en evidencia ciertas falencias que han acortado la esperanza de vida de los hondureños, siendo un país con baja esperanza de vida en comparación al resto del mundo, en 2020 se ubicaba en el puesto 111 y en 2021 en el 120, siendo la misma de 70 años aproximadamente.

Brindar una atención con calidad puede ser parte del proceso de recuperación de los pacientes que visitan los centros asistenciales en San Pedro Sula hay aproximadamente 5 hospitales que sobre salen en la atención privada que ofrece el servicio de consulta externa.

La expectativa de los pacientes al adquirir servicios privados se sitúa en la posición de que el mismo debe ser más expedito al ser un servicio pagado y algunos a costos más elevados tomando en cuenta el tiempo de entrega y la emergencia.

Las percepciones son efectos subjetivos que varían no solo en cada individuo sino que también interfieren el ambiente, el tiempo, el estado de ánimo del individuo al recibir el servicio, en algunos casos es por ello que las mediciones del servicio se realizan días después de que el paciente dejó el centro hospitalario ya que probablemente será un momento de calma en que el que podrá analizar sus respuestas y contestar objetivamente sin la presión de las emociones mismas que pueden ser positivas o negativas,

Cada una de las personas que son parte de las instituciones de salud, deben tener claro que tratan con personas enfermas y no solo el paciente también sus familiares están pasando por condiciones adversas mismas que interfieren en la percepción que puedan tener del servicio recibido.

Las oficinas del talento humano hacen esfuerzos significativos por inculcar en sus colaboradores la cultura de servicio y una buena atención al cliente, los colaboradores son la cara de las instituciones y en el caso de los hospitales privados ejercen un papel fundamental en la experiencia del paciente misma que puede definir si un paciente regresa o no a una entidad, el lenguaje oral y corporal son complementarios al brindar una atención, ofrecer ayuda a un paciente que quizá no la solicito, sonreír al contestar una llamada telefónica hace que la voz se escuche de una forma más cálida y el interlocutor sienta que esta siendo bien atendido, entre otros aspectos que son importantes para brindar un servicio de calidad.

El objetivo de este estudio es conocer la calidad de atención en la consulta externa de los hospitales privados en la ciudad de San Pedro Sula, enero 2024 mismo que permito un análisis correlacionar entre las expectativas y la percepción de las variables divididas en cinco dimensiones importantes planteadas en el modelo SERVQUAL.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este capítulo a continuación se muestran los aspectos relevantes que ayudarán a conocer la percepción sobre los servicios hospitalarios privados en San Pedro Sula, 2023 al igual que se el planteamiento de las preguntas de investigación que enfocan el estudio.

1.1 Antecedentes

En su estudio Fernández et al. (2020) realizado en España titulado "Impacto del estatus de fragilidad sobre la salud y calidad de vida en personas mayores españolas", con el objetivo de evaluar la capacidad predictiva de una medida latente de fragilidad basada en los indicadores físicos propuestos para la Encuesta de Salud, mediante un estudio descriptivo transversal, se pudo concluir que la capacidad predictiva de la fragilidad sobre la calidad de vida fue del 39,5% y sobre la salud percibida, del 61,6%, lo cual pone de manifiesto el

impacto potencial de la fragilidad sobre la calidad de vida y la salud percibida en la población mayor española que vive en la comunidad.

En una investigación denominada “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario.” Realizada por Numpaque et al. (2019) con el objetivo de, Identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, Colombia. Se realizó mediante un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con un enfoque cuantitativo para analizar las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad en la prestación del servicio de cirugía ambulatoria. Los resultados, según la evaluación con la escala SERVQHOS, los aspectos mejor valorados por los usuarios de la calidad subjetiva son la amabilidad del personal, el trato personalizado y la confianza.

También en un estudio realizado en Centro Médico MEDISUR por (Barrera Cercado & Tobalina Dito , 2022) con el título “Efecto en la percepción de la calidad en la satisfacción de los pacientes de los servicios médicos en el Centro Médico MEDISUR”, realizado con el objetivo de buscar y analizar el efecto de los factores que generan la calidad de servicio en la satisfacción de cada uno de los diferentes tipos de clientes en el centro médico MEDISUR, mediante un estudio cuantitativo transversal multivariable mediante el instrumento SERVQHOS en forma de encuesta, entre los principales resultados se destaca que la Empatía, Capacidad de Respuesta y Fiabilidad son las dimensiones que impactan de manera positiva y significativa en la satisfacción general que puede representarse a través de la recomendación del servicio y la recompra del mismo.

Así como también (Mas y otros, 2022) en su investigación “Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados” que tuvo como objetivo analizar la gestión de la calidad de servicio en los centros de salud privados del municipio Lagunillas, en Bolivia, realizado de forma descriptiva, con un diseño de campo, no experimental, transeccional empleado la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el

cuestionario, el cual concluyó que en los centros de salud privados objeto de estudio, existe una alta presencia de los elementos relacionados con una buena gestión de la calidad de servicio a saber: eficiencia, eficacia, efectividad y satisfacción, así como también: Liderazgo, compromiso de las personas, enfoque al proceso, toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones.

En una investigación Luna et al. (2023) realizaron una investigación en Monterrey, México denominada “Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario, en Monterrey México” con el objetivo concreto de analizar los determinantes de la evaluación en la calidad de los servicios de salud públicos y privados, la cual, se realizó a partir de un estudio cuantitativo-exploratorio, los resultados dieron a conocer diferencias significativas de los determinantes de calidad entre distintos servicios de salud: mientras para los usuarios del IMSS lo más importante es la “características de las instalaciones”, “horarios de servicio” y preponderantemente “acceso a medicinas”, para usuarios del Seguro Popular y servicios privados es la “atención del personal administrativo”.

El posicionamiento en la mente de los consumidores tiene relación con la imagen en un estudio realizado por (Méndez Wong y otros, 2021), titulado Evaluación del posicionamiento e imagen: Caso de los hospitales privados en Saltillo, Coahuila realizado con el objetivo Determinar el posicionamiento de los principales hospitales privados en Saltillo, Coahuila y conocer los atributos con los que logran posicionarse cada uno de ellos quienes Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño transversal, en dos etapas: En la primera etapa se presentó la teoría para el análisis de concepto e investigaciones sobre el tema; después se diseñó un cuestionario estructurado, con preguntas categóricas y las respuestas se indicaron en escala de Likert de 1 a 5. Se obtuvieron 300 encuestas válidas con una tasa de respuesta del 95%. El posicionamiento de los seis hospitales fue medido mediante mapas perceptuales, utilizando el análisis factorial de correspondencias, los resultados obtenidos confirman que no todas las

dimensiones poseen la misma importancia a la hora de explicar el posicionamiento e imagen de los hospitales privados. Los atributos determinantes son la atención rápida y eficaz, contar con personal competente y brindar calidez en la atención. Además, con relación a la hipótesis planteada se afirma que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto a la preferencia de un hospital privado.

Así como también Quitanilla Gutiérrez & Lobos Rivera (2029) en su investigación llamada “Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario” con el objetivo de evaluar la calidad de atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario, un diseño retrospectivo, con un muestreo probabilístico por conglomerados en personas que hayan asistido en los últimos 6 meses a un centro de atención de la salud y los resultados según los indicadores que presentan un mayor puntaje de aceptación están entre 55 a 63 % de ponderación, valorados como buenos o muy buenos.

(Flores Bracamonte & Fernández Vásquez, 2022) en su estudio titulado “Índice de satisfacción del paciente en un establecimiento de salud enfocado en servicios oftalmológicos en Tegucigalpa, Honduras” realizado con el objetivo de identificar la satisfacción de los pacientes sobre la calidad del servicio en un establecimiento de salud de servicio oftalmológico en Tegucigalpa, Honduras. A través de una investigación cuantitativa se obtuvieron datos relevantes sobre la percepción del servicio, con casi 300 pacientes (88%) lo evaluaron como totalmente satisfactorio, en general, las dimensiones evaluadas promediaron 98% (4.9 sobre 5) para expectativas y 88% (4.4) para percepciones.

Para Durón et al. (2019) en su artículo realizado en el municipio de Gracias, en Honduras, titulado “Satisfacción en la calidad de atención de salud en pacientes hipertensos, municipio de Gracias, Honduras” con el objetivo evaluar el grado de satisfacción en la calidad de atención, que se brinda a personas hipertensas, mayores de 20 años, con más de un año de evolución, en los servicios ambulatorios, del municipio de Gracias,

departamento de Lempira, abril 2017- abril 2018, a través estudio descriptivo, transversal y fenomenológico con resultados relevantes como ser una calificación de Buena la atención recibida 36(60.0%), apreciándose en los resultados cualitativos, la satisfacción en la calidad de atención, en las dimensiones de: empatía, fiabilidad y seguridad.

Todos los estudios e investigaciones que enmarcan la importancia de la percepción de los clientes con la adquisición de los servicios de salud.

1.2 Problema de investigación

La evacuación de la calidad de los servicios desde el punto de vista de los usuarios se ha convertido en una práctica común ya que partiendo de ello se conocen conceptos y aptitudes relacionados con el servicio lo cual beneficiara a los usuarios tomando en cuenta que se realizan acciones correctivas en los puntos de mejora.

Las expectativas se relacionan a lo que los usuarios esperan recibir y la percepción es lo que recibió al momento de adquirir el servicio, según (Sauceda González, 2021) la mayoría de los usuarios de servicios de salud privados en honduras son personas con alto poder adquisitivo, pero también personas de escasos recursos que no pueden acceder oportunamente a los servicios de salud públicos por diferentes razones.

Las personas que acceden a servicio de salud en Honduras atraviesan por gran preocupación y no solo por su estado físico sino por la calidad de atención que reciben enfrentandose a “caras paradas, cansancio del médico que viene explotado del servicio público y tratamos de ser amables para que no nos salgan con una malcriadeza.” (Vigil Molina s.f.)

De acuerdo con la (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023) la realidad de muchos entornos de salud es enfrentar el desafío de prestar servicios de salud de calidad con buen atención, medicamentos y tecnología, donde suma relevancia a que la calidad en

los establecimientos de salud debe medirse y supervisarse continuamente para impulsar la mejora, que se centra en la obtención de datos precisos, oportunos y procesables.

Las encuestas significan un instrumento importante para medir la satisfacción de los usuarios por ello en esta investigación fue usada la encuesta SERVQUAL la cual fue modificada y validada específicamente para evaluar la calidad en la atención de los servicios de salud.

Lo cual nos genera una pregunta central, para guiar esta investigación:

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula, en enero 2024?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Valorar la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula en enero 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar el grado de satisfacción de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Relacionar las variables demográficas con la satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

1.4 Justificación del Estudio

Este tipo de estudios permiten un análisis de los servicios de salud privados en la ciudad de San Pedro Sula, siendo el usuario el centro del objeto de estudio siendo ellos quienes adquieren el servicio y su percepción es sumamente importante para definir la calidad de los servicios que adquieren, según el instituto Nacional de Estadísticas (INE,2023) San Pedro Sula cuenta con aproximadamente 663,018 personas y aproximadamente un 0.13% de las viviendas en San Pedro Sula no cuenta con un sistema de saneamiento adecuado por ende son propensos a adquirir enfermedades y el 77.52% de la población está en edad laboral (15 años y más), se podría considerar que son quienes ya podrían adquirir un servicio de salud privado en caso de ser necesario ya que ya cuentan con algún ingreso económico.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) el gasto público en salud representó 3.42% del producto interno bruto (PIB) y el 12.3% del gasto público total.

Según cifras del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS, 2022) la atención en consulta externa en 2022 fue de 815,843 personas con una morbilidad hospitalaria de 73,145 personas que padecen de distintas enfermedades en las que predominan las enfermedades infecciosas y parasitarias, tumores, trastornos que afectan el sistema inmune y las enfermedades metabólicas entre otras, son cifras alarmantes al saber que en San Pedro Sula el IHSS en 2021 tenía inscritos 203,681 personas.

Según la Revista Médica Hondureña en 2021 en sector privado en honduras atiende un 10% de la población sobre todo familias con alto poder adquisitivo tomando en cuenta que también personas con recursos más limitados acuden a ellos por la falta de acceso de forma oportuna en los centros asistenciales públicos del país. (Sauceda González , 2021)

Para los establecimientos de salud conocer las expectativas (lo que espera recibir) y las percepciones (lo que realmente reciben) es de suma importancia logrando que los

establecimientos de salud se acerquen más al cumplimiento de las necesidades de los usuarios.

Según (OMS, 2023) sigue siendo un reto el proporcionar servicios de salud con calidad, accesible y asequible, tomando en cuenta que la calidad inadecuada ocasiona pérdidas económicas, sufrimiento humano y mortalidad inevitable.

1.5 Delimitación del Problema

La salud es un tema amplio, este estudio fue delimitado a la población del sector salud privado en el área de consulta externa, se realizó en el departamento de Cortés en la ciudad de San Pedro Sula, el mismo se ejecutó en los meses de enero y febrero de 2024 tomando en cuenta el Modelo SERVQUAL considerando las 5 dimensiones que este sugiere, la población que se tomó como objeto de estudio fue la de San Pedro Sula con edad de 18 años y más, que adquirieron servicios de consulta externa en algún hospital privado de esa ciudad.

1.6 Viabilidad del Estudio

En contexto, esta investigación es viable por el diseño de este y la metodología aplicada logrando así desarrollar de manera eficiente, siendo de sumo apoyo los recursos literarios de investigaciones anteriores, el acceso a la información en portales confiables como ser el INE, OPS y OMS; también fue viable ya que la investigadora cuenta con más de ocho años de experiencia en el área de servicio al cliente y tiene acceso a la problemática relacionada con atención a pacientes.

1.7 Posibles limitaciones en el proceso de la investigación

En las posibles limitaciones que pudiesen encontrarse en el desarrollo de la investigación puede ser el tiempo ya que no solo es el tiempo del investigador sino también

de los encuestados, los recursos que se requieran y que no estén previstos para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Marco teórico-conceptual

2.1.1 Percepción

Se puede definir como la interpretación de lo que nos rodea tomando en cuenta los sentidos, la historia nos menciona algunas teorías psicológicas relacionadas a la percepción.

Así como (Solomon, 2008) describe la percepción como el proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan las sensaciones, teniendo mucho que ver los estímulos por los que el atraviese en dicho proceso.

Algunos componentes de la percepción son:

- Las sensaciones o estímulos externos como ser aromas, imágenes, sonidos etc.
- Los inputs interiores de cada individuo las necesidades, motivaciones, experiencias etc.

No todo lo que nos individuos viven se queda en el subconsciente para ser parte de los procesos de percepción por ello hay 3 etapas por las que normalmente los individuos atraviesan para categorizar algo como parte de la percepción y estas son: la selección, organización e interpretación según Murcia (s.f).

Según (Goldstein, 2010) uno de los propósitos de la percepción es informarnos sobre las propiedades de ambiente que son vitales para la supervivencia, es decir trata de satisfacer la curiosidad intelectual sobre hechos importantes de la vida.

Goldstein plantea ocho pasos en el proceso perceptual siendo:

- Estimulo ambiental
- Estimulo atendido

- Transducción
- Procesamiento neuronal
- Percepción
- Reconocimiento
- Acción
- Efectos de conocimiento

Existen varios modelos que tal bien son tomados en cuenta al hablar de la percepción de los servicios adquiridos por un cliente (Howard y Sheth, 1969) en su libro mencionan el Modelo Howard-Sheth plantean el estado derivado después del consumo del producto o servicio, donde se establecen cuatro fases en el proceso de la decisión:

- Las entradas o inputs
- Los constructos perceptuales
- Los constructos de aprendizaje
- Las salidas outputs

2.1.2 Satisfacción

La satisfacción es el resultado obtenido al haber saciado un deseo o alcanzar la saciedad a una necesidad lo que permite tener un estado de bienestar. (Concepto, 2013)

2.1.3 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente puede ser un factor determinante para que el mismo desee volver a adquirir un producto o servicio, tomando en cuenta la ISO-9001 (Organización Internacional de Estandarización [ISO], 2008) esta norma establece algunos criterios que se deben cumplir ante un cliente:

- Puntualidad en la entrega del servicio.
- Fidelidad en el cumplimiento de los compromisos.
- Relación coste-beneficio.

- Ajuste a los plazos acordados.
- El servicio dado debe estar asociado a lo que se pactó.
- Rapidez del servicio.
- Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio.
- Contar con personal cualificado para la prestación del servicio.
- Gentileza y buen trato en la prestación del servicio.

Por su parte (Schiffman, 2010) describe la satisfacción de cliente como la percepción que tiene el individuo versus a la expectativa que tenía antes de tenerlo, un cliente que su experiencia sea menor que sus expectativas, sería un cliente insatisfecho.

Vivas et al. (2020) considera que es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios y que no solo depende de la calidad sino también de las expectativas del cliente.

2.1.4 Expectativa del servicio

En 1964 el profesor en psicología Victor Vroom definió las expectativas como los resultados obtenidos de una acción, tomando en cuenta que los seres humanos cotidianamente tendrán algún motivo para la ejecución de esta, condicionada por la expectativa que se podría decir es la percepción anticipada del resultado que deriva de determinada conducta. (Sanchis, 2020).

La Real Academia Española (RAE, 2023) la expectativa es la posibilidad razonable de que algo suceda.

Por otro lado (Navarro et al. s.f.) clasifica a los individuos como seres pensantes tienen expectativas y creencias frente a los hechos futuros en sus vidas y asegurando que la motivación tiene mucha relación de la percepción que tendrán en el sentido de alcanzar lo propuesto.

2.1.5 Percepción del servicio

(Simancas Trujillo, 2018) menciona que es lo que el cliente sintió al momento de habersele prestado el servicio sin importar la naturaleza del mismo, también en su teoría la define como un proceso mental en el que el factor psicológico involucra el pensamiento, el aprendizaje y la memoria y ayudan a plantearse una percepción, mencionando que es un proceso de extracción mental de lo más relevante que gira en torno a la claridad y lucidez basada en la sensorialidad.

La (RAE, 2023) define la percepción como “Sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales.”

(Melara, 2020) define la percepción como el valor que da el cliente subjetivamente al servicio después de haberlo recibido, tomando en cuenta la experiencia que el haya tenido, y la misma puede generar satisfacción o insatisfacción, marcando una pauta en la reputación de las empresas.

Tomando en cuenta aspectos como no prometer algo que no se puede cumplir, generar confianza a los usuarios, estar atentos de brindar un buen servicio y estar siempre al tanto de la percepción que el cliente pueda tener.

2.1.6 Comportamiento del Consumidor

Por su parte (Armstrong y Kotler, 2013) enmarcan el comportamiento del consumidor asemejado a una caja negra en la que hay que buscar muy bien ya que el mismo puede derivarse de respuestas ocultas en lo profundo de la mente de los consumidores.

Según (Schiffman, 2010) define el comportamiento del consumidor como la manera en que los consumidores se muestran al buscar los servicios o productos, siendo analizado como es antes y después de la adquisición.

2.1.7 Calidad

Paredes et al. (2019) define la calidad como la discrepancia entre las expectativas y percepciones de los usuarios.

En la actualidad la calidad va implícita en casi todo lo que realizamos existiendo parámetros propios o adyacentes de lo que pretende lograrse, (Mendez Rosey, 2013) existen varias definiciones según algunos autores:

W. Edwards Deming

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Joseph M. Juran

“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Kaoru Ishikawa

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Philip B. Crosby

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

2.1.8 Definición de la calidad en los servicios de salud

La calidad de la atención en los servicios de salud se puede definir como la atención centrada en los seres humanos brindados con eficiencia y eficacia con el fin de curar, prevenir o mejorar el estado físico de las personas que requieren de ellos.

Según la (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2023) para reconocer un servicio de salud de calidad deben ser:

Eficaz – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;

Seguro – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y

Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, deben ser:

Oportuno – reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;

Equitativo – proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;

Integrado – proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;

Eficiente: maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio

La (OMS s.f) propone una serie de medidas para garantizar la calidad en los servicios de salud divididas en 4 líneas de acción:

Cobertura sanitaria universal y calidad: debería convertirse en un compromiso mundial que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban una atención de alta calidad y sin exponerse a dificultades financieras.

Orientación estratégica nacional en materia de calidad: las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad de la atención proporcionan una base sólida para aumentar la calidad en todo el sistema de salud.

Calidad en todo el sistema de salud: para prestar servicios de calidad, hace falta una buena gobernanza, un personal sanitario cualificado y competente que cuente con apoyo y esté motivado, así como mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad, además de sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor, así como medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados, aparte de centros sanitarios accesibles y bien equipados.

2.1.9 Evaluaciones de desempeño de los sistemas de salud

Conocer como estamos y hacia donde vamos es uno de los factores más importantes en la toma de decisiones y el ámbito de salud es son decisiones de país que repercuten en la vida o a la muerte de las personas (Papanicolas et al. 2023).

2.1.10 Modelo SERVQUAL

Ese modelo deriva de una investigación realizada por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el fin de mejorar la calidad del servicio de una organización, por ello crearon un cuestionario estandarizado que puede ajustarse según sea el caso de aplicación. (Zeithaml et al. 1990)

Siendo la OMS (2023) uno de los entes regulatorio de los sistemas de salud con más influencia en los mismos y dándole a ellos una serie de factores a considerar para poder conocer si se están brindando servicios de salud con calidad.

El modelo SERVQUAL mide las expectativas y las percepciones que tienen los clientes al adquirir un servicio este consta de una encuesta que contiene 22 atributos de servicio, agrupados en 5 dimensiones de calidad del servicio. La encuesta en ocasiones pide a los clientes que proporcionen dos calificaciones diferentes en cada atributo, una que refleja el nivel de servicio que esperarían en un sector que refleja su percepción del servicio entregado en ese sector. La diferencia entre las calificaciones de expectativa y percepción constituye la medida cuantificada de la calidad del servicio. Los datos recolectados por una encuesta SERVQUAL pueden usarse para una variedad de propósitos como ser:

- Determinar la puntuación de brechas promedio (entre percepciones y expectativas del cliente) para cada atributo de servicio.
- Evaluar la calidad del servicio de una compañía a lo largo de cada una de las cinco dimensiones SERVQUAL.
- Dar seguimiento a las expectativas y percepciones de los clientes (en atributos de servicio individuales y/o en las dimensiones SERVQUAL) a lo largo del tiempo.
- Comparar las puntuaciones SERVQUAL de una compañía contra las de los competidores.
- Identificar y examinar los segmentos del cliente que difieren de manera significativa en sus evaluaciones del desempeño de servicio de una compañía. (Contreras et al, 2019)

2.1.11 Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL. (Alteco, s.f.)

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Son muchas las empresas que aplican este modelo para conocer diferentes aspectos importantes que pueden ayuda a la toma de desiciones, enfocandose en la calidad del usuario, definiendo el mismo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de

los clientes, a través de un cuestionario compuesto por 22 preguntas las cuales son agrupadas según la tabla 1:

Tabla 1

Agrupación de las dimensiones del Modelo SERVQUAL

Dimensión	Número de Pregunta
Aspectos Tangibles	1-4
Fiabilidad	5-9
Capacidad de Respuesta	10-13
Seguridad	14-17
Empatía	18-22

Nota: La tabla muestra las dimensiones que se midieron en la investigación, según el cuestionario aplicado, adaptado de Parasuraman et al. (1895).

El Modelo SERVQUAL de calidad de servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación “boca a oreja”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

- Comunicaciones externas. Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

En su estudio (Vizueté Toctaquiza, 2021) menciona que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) propone 5 dimensiones del Modelo SERVQUAL:

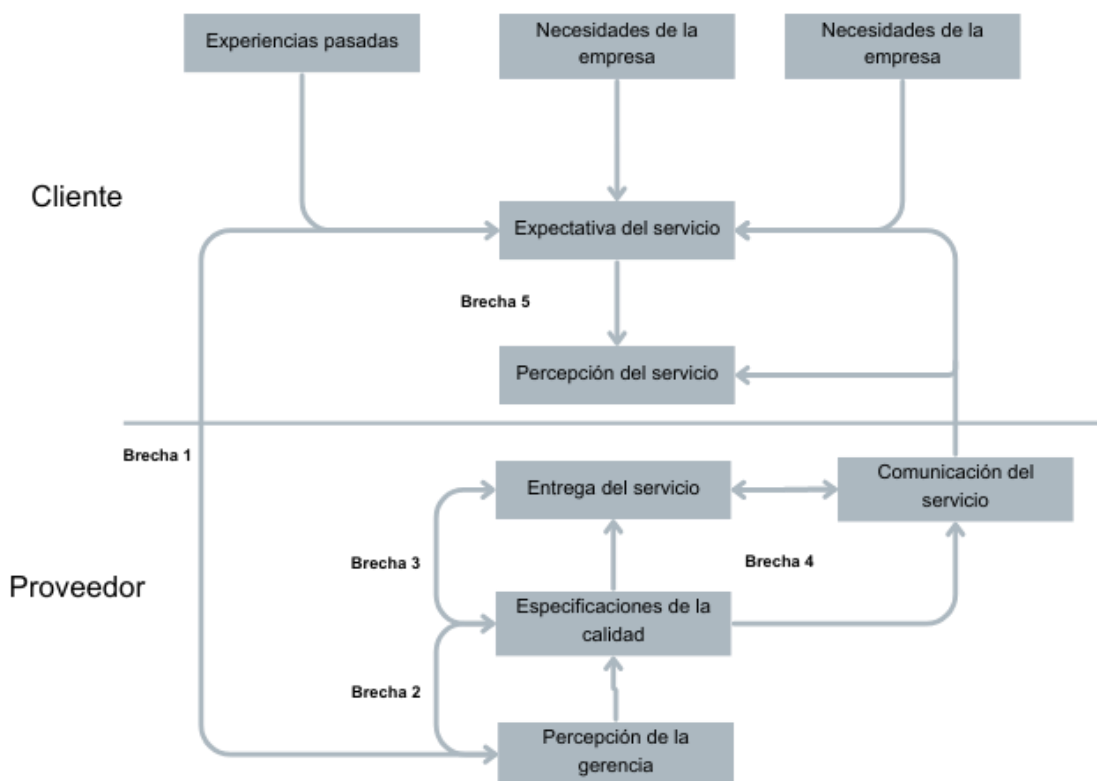
Brecha 1: expectativa de los clientes versus percepción de la gerencia.

Brecha 2: percepción de la gerencia versus especificaciones de la calidad del servicio.

Brecha 3: especificaciones de la calidad del servicio versus entrega del servicio.

Brecha 4: entrega del servicio versus comunicación externa del servicio.

Brecha 5: expectativa de los clientes versus percepción de los clientes.

Figura 1*Brechas en el Modelo SERVQUAL*

Nota: Esquema de las brechas del Modelo SERVQUAL, adaptado de Parasuraman et al. (1895).

2.1.10 Escala de Likert

Se como un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizando la investigación, Maldonado Luna (2007) refiere que los pasos para elaborar una escala son:

- conocer la actitud o variable a medir
- elaborar ítems relacionados con la actitud o variable que se quiere medir
- administrar la escala a una muestra de sujetos que van a actuar como jueces
- asignar los puntajes a los ítems según su posición positiva o negativa

- asignar los puntajes totales a los sujetos de acuerdo con el tipo de respuesta en cada ítem, 6) efectuar el análisis de ítems.
- Construir con base a los ítems seleccionados la escala final
- Aplicar la escala final a la población en la cual se validó el instrumento.

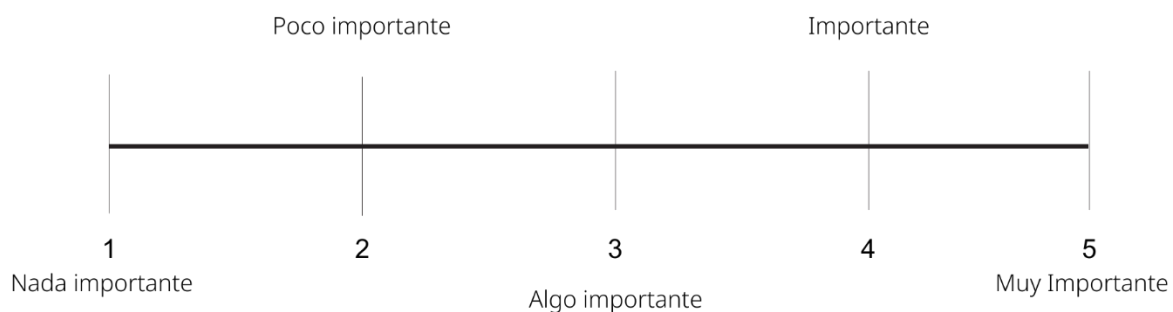
Las empresas no solo dependen de los empleados para ofrecer servicios de calidad sino también de la aplicación correcta de los diferentes autores y metodologías existentes. (Hayes, 2000) Plantea tres mediciones que importantes para conocer la calidad con la que se está trabajando:

- Saber lo bien que está funcionando el proceso comercial
- Saber dónde hay que hacer cambios para conseguir mejoras, es que se necesita efectuar cambios
- Determinar si los cambios condicen o han conducidos a mejoras
- El consumidor personal, que compra bienes o servicios para uso propio, para su hogar o para un obsequio.
- El consumidor organizacional, incluye negocios con y sin fines de lucro.

Del mismo modo (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 2018) la categoriza como una medición ordinal que es común que sea abordada como intervalo, según escala de Likert en la figura No. 2 y figura No. 3

Figura 2

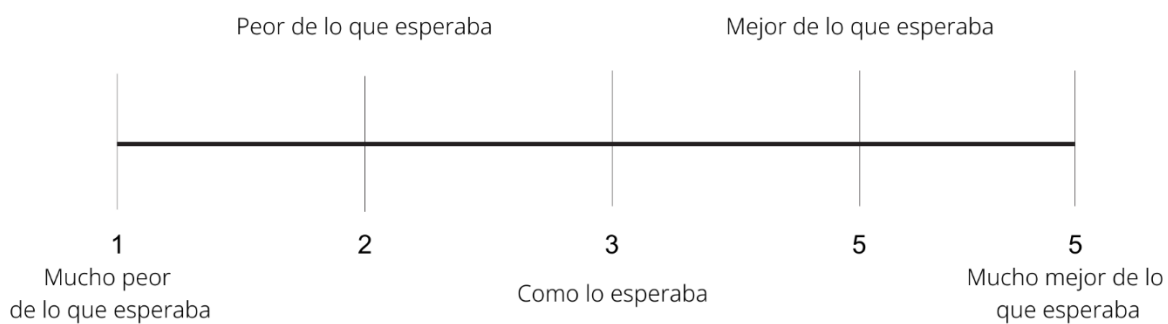
Escala de Likert Para Expectativas



Nota: Escala utilizada en la encuesta para medir las expectativas, tomada de Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación (2018) p. 279.

Figura 3

Escala de Likert Para Percepciones



Nota: Escala utilizada en la encuesta para medir las percepciones, tomada de Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación (2018) p. 279.

2.1.10 Alfa de Cronbach

Desarrollado por Lee Cronbach en 1951, mide la fiabilidad, ayuda a conocer en la escala de Likert si las preguntas son fiables.

Interpretación del Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach no debe ser menor a 0.6. los valores mayores a 0.7 se consideran aceptables. Sin embargo, es preferible que el Alfa de Cronbach no sea muy superior a 0.9, ya que esto significaría que las preguntas son "demasiado similares" y, por tanto, obtendrás las mismas respuestas a las preguntas, en cuyo caso podrías omitir las preguntas que estén demasiado correlacionadas y no tendrías ninguna pérdida de información. (Datatab, s.f.)

CAPÍTULO III: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

3.1 Enfoque y tipo de investigación

El enfoque usado en esta investigación es un enfoque cuantitativo que pretendió a medir la relación entre las variables, con un alcance correlacional, cuantificándolas y estableciendo sus vinculaciones porque según Hernández, (2014) menciona que en la mayoría de los casos las variables que se correlacionan provienen del mismo caso, utilizando la misma intentando predecir un valor partiendo de otro relacionado.

De este modo se permitió medir con la mayor exactitud posible la relación entre las variables, en alguna medida este estudio tiene un valor explicativo ya que se relacionan según el aporte explicativo de cada una de las variables ayudando a conocer la relación entre la variable percepción de la calidad y la variable expectativa de la calidad de los usuarios del área de consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula, tomando en consideración el esquema de investigación correlacional ver figura 4.

Figura 4

Esquema Estudio Correlacional



Nota: Fuente Metodología de la Investigación adaptado Hernández et al. (2006) p.92

Esta investigación empleó un diseño de investigación no experimental, ya que no se manipularon las variables, empleando los datos que se recabaron de las encuestas aplicadas, correlacional ya que se relacionaron las variables objeto de estudio y transeccional ya que se realizó en un tiempo determinado en este caso año 2024.

3.3 Población, muestra y muestro

3.3.1 Delimitaciones de la población

La delimitación se efectuó tomando en cuenta lo que señala Hernández et al. (2004) que para una oportuna delimitación de la población analizando las particularidades trascendentes para realizar la investigación es por ello que se tomaron en cuenta personas que viven en la ciudad de San Pedro Sula, que visitaron el área de consulta externa de un hospital privado, mayores de 18 años y que quieran ser encuestados.

Excluyendo del estudio las personas que no habitan en San Pedro Sula, los menores de 18 años, que no hayan visitado el área de consulta externa un hospital privado de San Pedro Sula, que estén físicamente imposibilitados para responder y los que no quieran ser encuestados.


Considerando los datos que el (INE, 2024) donde para 2024 proyectan una población en la ciudad de San Pedro Sula de 18 años y más de 570,730 (ver anexo No.1)

3.3.2 Tamaño de la muestra

Para este estudio se utilizó la calculadora de muestra web con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, tomando a consideración las particularidades de la población a estudiar.

Figura 5

Cálculo Tamaño de la Muestra



The image shows a screenshot of an online sample size calculator. The interface is titled "Calculadora de muestra" and includes the following elements:

- Nivel de confianza:** A radio button selection with "95%" selected and "99%" as an alternative option.
- Margen de Error:** A text input field containing the value "5".
- Población:** A text input field containing the value "570734".
- Buttons:** An orange "Limpiar" button and a blue "Calcular Muestra" button.
- Tamaño de Muestra:** A text input field at the bottom containing the calculated value "385".

Nota: Esta figura detalla el tamaño de la muestra, tomando en cuenta la población mediante de calculadora automática online Fuente: QuestionPro (2023).

3.3.3 Tipo de muestreo

Se utilizó un tipo empleado en esta investigación fue empleando un tipo de muestreo el probabilístico Hernández et al. (2004) menciona que este ayuda a que todos tengan las mismas opciones a ser elegidos teniendo todos los elementos de la población una misma probabilidad de ser elegidos.

Es por ello por lo que este tipo de muestreo permitió elegir al azar un pequeño grupo de persona a lo que llamamos "muestra" de la población existente, para luego suponer que

las respuestas en conjunto es la de la población, estoy ayudó a reducir el sesgo y contar con la representación diversa de la población.

3.4 Instrumento de investigación

Como instrumento de investigación que se utilizó el cuestionario basado en el propuesto por el Modelo SERVQUAL, basado en cinco dimensiones y de estas surgen veinte y dos ítems. (Zeithaml y otros, 1990)

Para determinar la importancia de cada ítem se manejará la escala de Likert de 1 al 5 donde, 1 representa el puntaje más bajo es decir cuando el cliente está en total desacuerdo, y 5 el puntaje más alto donde el cliente está en total acuerdo.

Las preguntas se agruparon en 5 dimensiones aspectos tangibles fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

3.4.1 Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento se realizó mediante SPSS y el Alfa de Cronbach siendo el valor estadístico de 0.850 categorizándolo como un instrumento aceptable.

Así como de igual manera la opinión de expertos quienes por medio de su experiencia dieron su opinión relacionada al instrumento, las cuales se ejecutaron según observaciones garantizando la estructura idónea para aplicar un instrumento válido y eficaz para el estudio. Ver anexo 7.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	50

Nota: Esta figura detalla el tamaño de la muestra, tomando en cuenta la población mediante de calculadora automática online Fuente: QuestionPro (2023).

3.5 Hipótesis

Hipótesis general

La calidad de la percepción está relacionada con la calidad de las expectativas servicios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Hipótesis

H_0 Existe relación entre la calidad y el grado de satisfacción de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_1 No existe relación entre la calidad y el grado de satisfacción de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_0 Existe relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_1 No existe relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_0 Existe relación entre las variables sociodemográficas con la satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_1 No existe relación entre las variables sociodemográficas con la satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

3.6 Variables

Las variables a que fueron sometidas a investigación en el estudio son:

Expectativas

Peralta Montecinos (2006) las expectativas están sujetas al estado emocional del usuario, son un factor fundamental para poder determinar la satisfacción ya que es la diferencia entre estas y la percepción.

Expectativa se conoce como lo que el usuario espera antes de adquirir el servicio, los expertos aducen que superarlas son la clave del éxito convirtiéndose en un reto el cual afrontan las instituciones las investigaciones de calidad las ayudan a tener un panorama real sobre las percepciones de los usuarios, en la mayoría de los casos ayuda a los tomadores de decisión a tomar las más acertadas haciendo sentir el usuario especial.

Percepción

En ese sentido Thompson (2006) menciona que la percepción es lo que el usuario cree que obtuvo después del momento de verdad.

Datos sociodemográficos

Según Ortega (s.f.) son los aspectos personales relevantes que puede categorizar que ayudan a agrupar por segmentos a los objetos de estudio, siendo importantes para poder extraer información cruzando esos datos con las demás variables.

3.7 Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de Variables

Título	Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem			
Estudio de percepción de la calidad del servicio de consulta externa en los hospitales privados en san pedro sula, enero 2024	¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula, en enero 2024?	Valorar la percepción de la calidad de los servicios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula en enero 2024.	Determinar el grado de satisfacción de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.	Expectativa	Elementos tangibles	Carteles de orientación	E1-P1			
						Personal para informar	E2-P2			
						Equipo y materiales	E3-P3			
					Limpieza y comodidad	E4-P4				
					Información clara	E5-P5				
					Horario	E6-P6				
					Fiabilidad	Atención	E7-P7			
					Historia clínica	E8-P8				
					Atención de citas	E9-P9				
					Atención en admisiones o caja rápida	E10-P10				
					Capacidad de Respuesta	Atención en laboratorio	E11-P11			
			Atención en Radiología	E12-P12						
			Atención en Farmacia	E13-P13						
			Privacidad	E14-P14						
			Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.	Percepción		Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.		Seguridad	Examen físico	E15-P15
									Tiempo de atención	E16-P16
									Confianza	E17-P17
								Amabilidad y paciencia	E18-P18	
								Resolución de problemas	E19-P19	
								Empatía	Explicación sobre el padecimiento	E20-E20
									Explicación del tratamiento	E21-P21
								Género	Explicación de lo que prosigue	E22-P22
Masculino	DD1									
Edad	Femenino	DD2								
	18-28 años	DD3								
	29-38 años	DD4								
	39-48 años	DD5								
	mayor a 49 años	DD6								
	Datos demográficos	Analfabeto	DD7							
Escolaridad		Primaria	DD8							
		Secundaria	DD9							
		Técnico	DD10							
		Universidad	DD11							
		Empleado	DD12							
		Desempleado	DD13							
		Independiente	DD14							

Nota: Fuente: Elaboración Propia

3.9 Plan de análisis

La encuesta fue distribuida a personas que manifestaron haber recibido servicios de consulta externa en un hospital privado de San Pedro Sula, a quienes se les pidió que llenaran la encuesta explicándoles cómo hacerla, misma que conto con dos etapas la primera consistió en responder a 22 preguntas sobre las expectativas de un servicio de consulta externa ideal, y la segunda etapa habiendo informado cual establecimiento de salud privado era de su preferencia pudieron categorizar como había sido la percepción del servicio de consulta externa en los hospitales privados de San Pedro Sula, los datos fueron tabulados en Excel y procesados en SPSS 23.0.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de datos

Esta investigación arroja datos importantes mediante la muestra conocer el pensar y sentir de una muestra del departamento de Cortés relacionado a la calidad en la atención del área de consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Para el análisis de los resultados fue oportuno conocer estadísticos claves que ayudaron a interpretar los mismos según Hernández Sampieri (2018) algunos de los más relevantes en los estudios que miden la relación de variables podría ser el estadístico de Pearson, así como también puede ser útil la desviación estándar.

El coeficiente de correlación de Pearson va en ente -1 y 1 los valores cuyo valor con más cercanos a 1 indican que la relación es más estrecha, cuando los valores son positivos indican que la relación puede cambiar en cualquiera de los sentidos, pero uniformemente es decir si una variable sube la otra también, y si el valor es negativo indica que su cambio es a la inversa es decir si una variable sube, la otra baja.

Tabla 4

Datos Demográficos

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Género	448	1	2	1.65	.479
Edad	448	19	70	40.89	12.051
Escolaridad	448	3	5	4.42	.881
Ocupación	448	1	3	2.36	.598
N válido (por lista)	448				

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Sexo

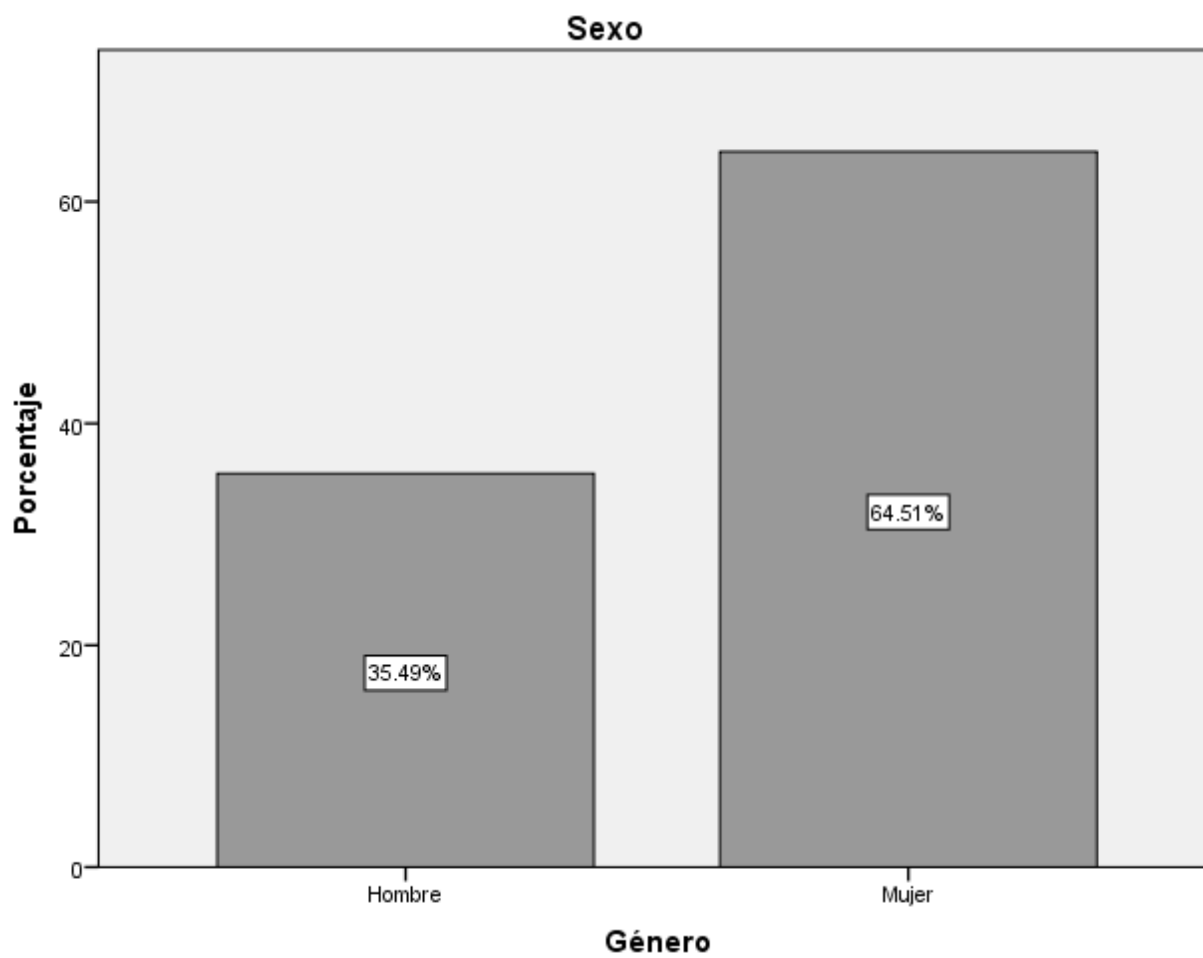
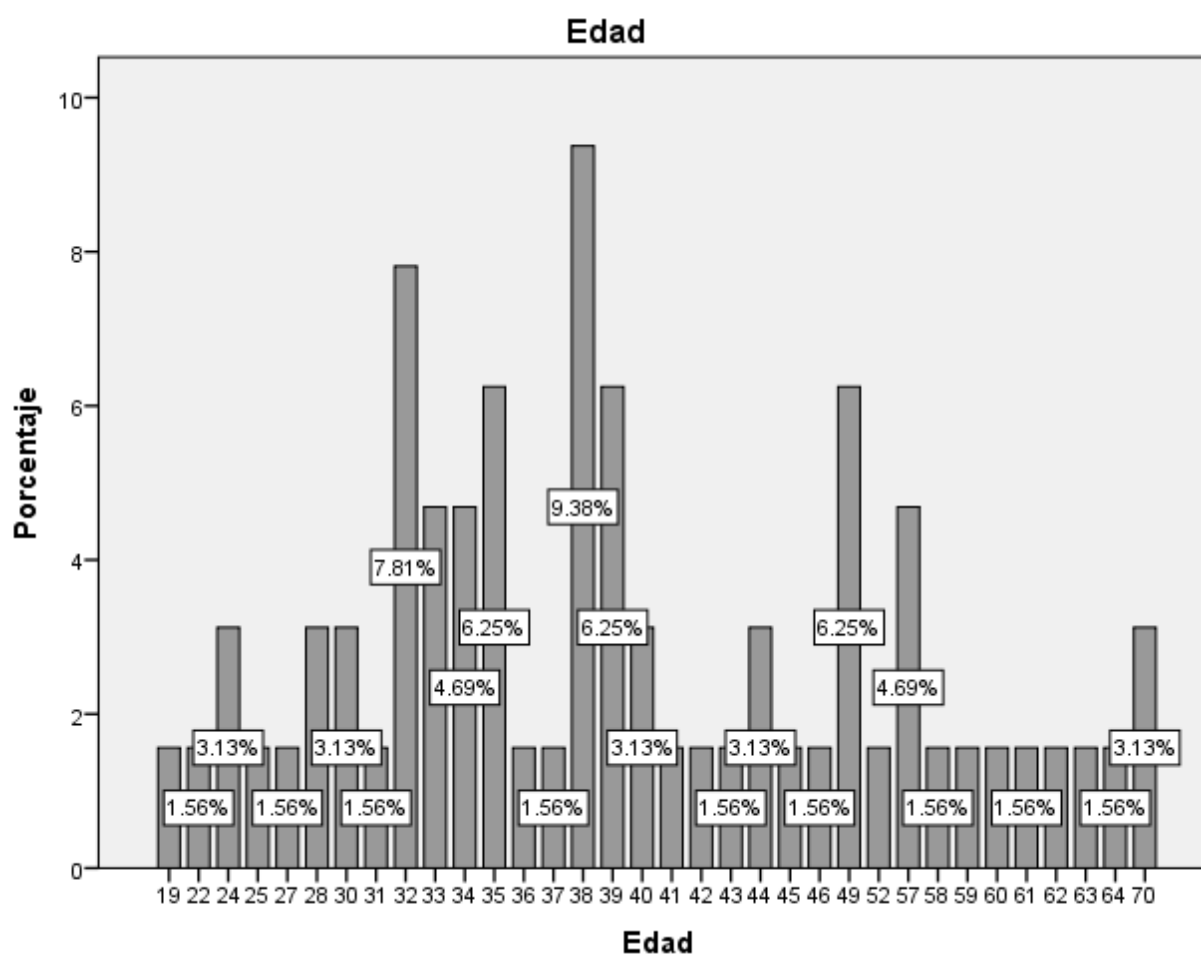
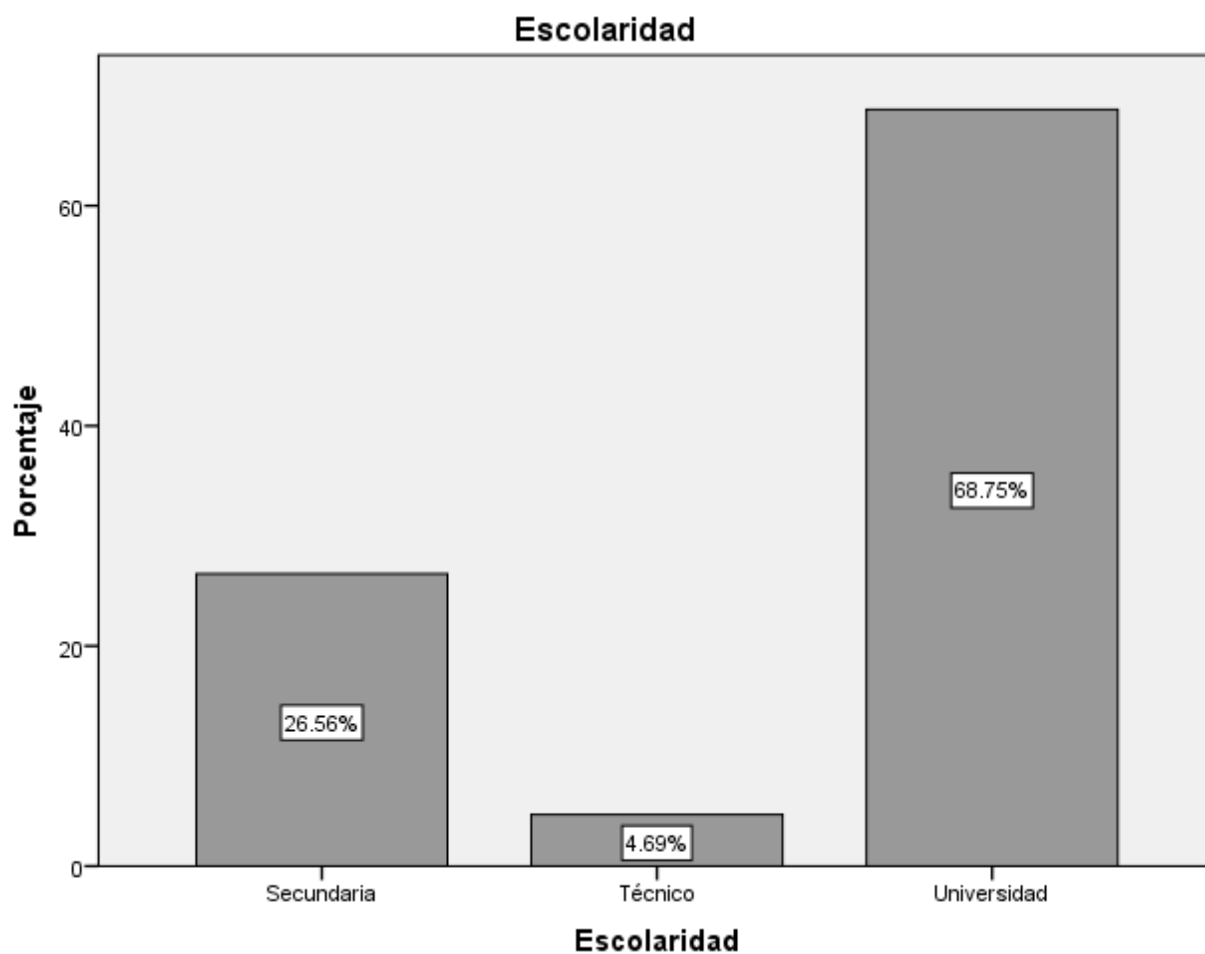


Figura 7

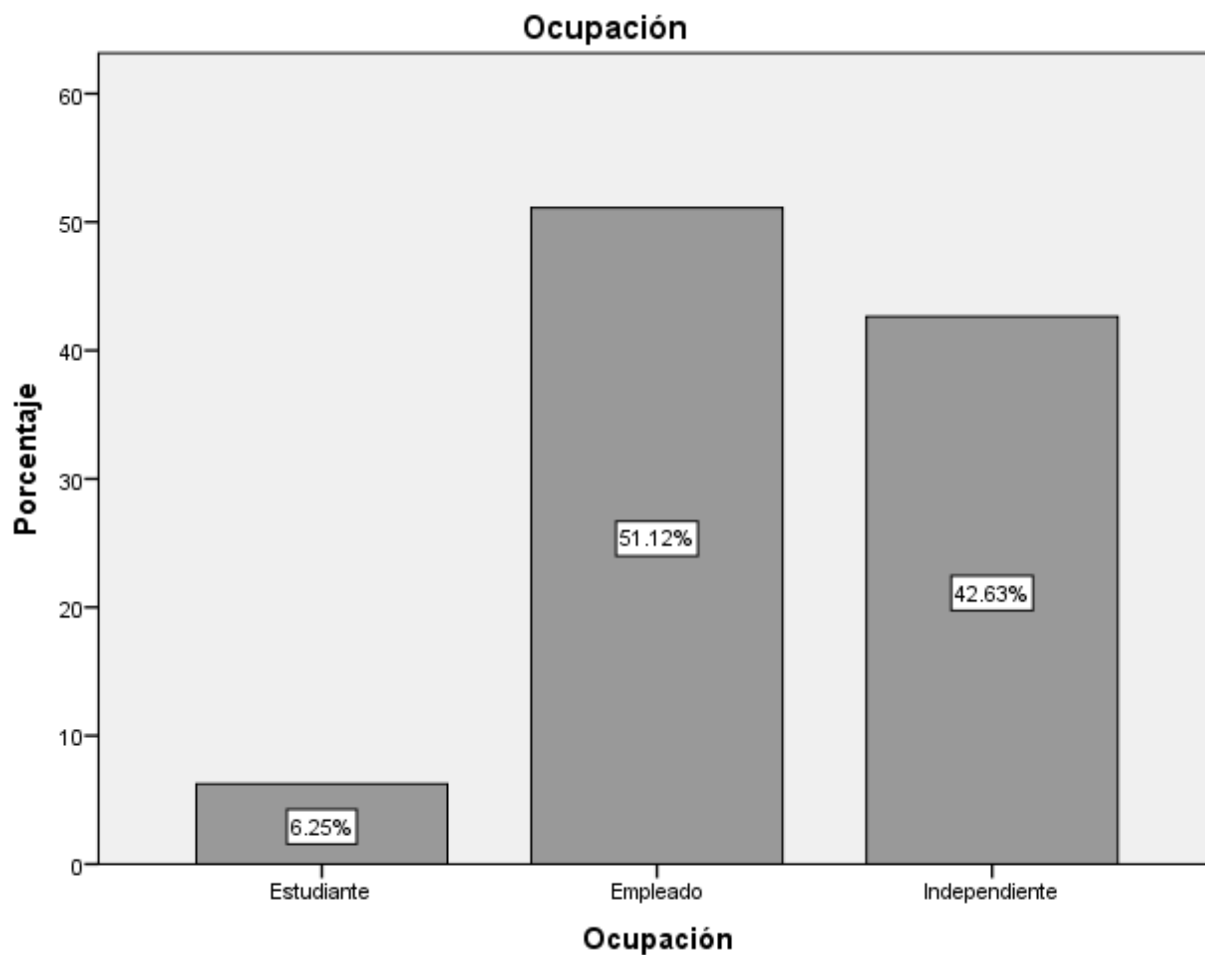
Edad



Nota: Con una desviación estándar de 12.05 y una media de 40.89 se observa que la mayoría de los encuestados tiene entre 28 y 52 años, siendo predominante la edad de 38 años representado con un 9.38% del total de los encuestados.

Figura 8*Escolaridad*

Nota: De las personas encuestadas un 68.75% poseen un título universitario, seguido de un 26.56% un grado de secundaria y un 4.69% nivel técnico.

Figura 9*Ocupación*

Nota: El 51.12% de los encuestados tenían un empleo y el resto fue dividido entre independientes y estudiantes con un 42.63% y 6.25% respectivamente.

Tabla 5*Expectativa de la orientación y explicación del personal*

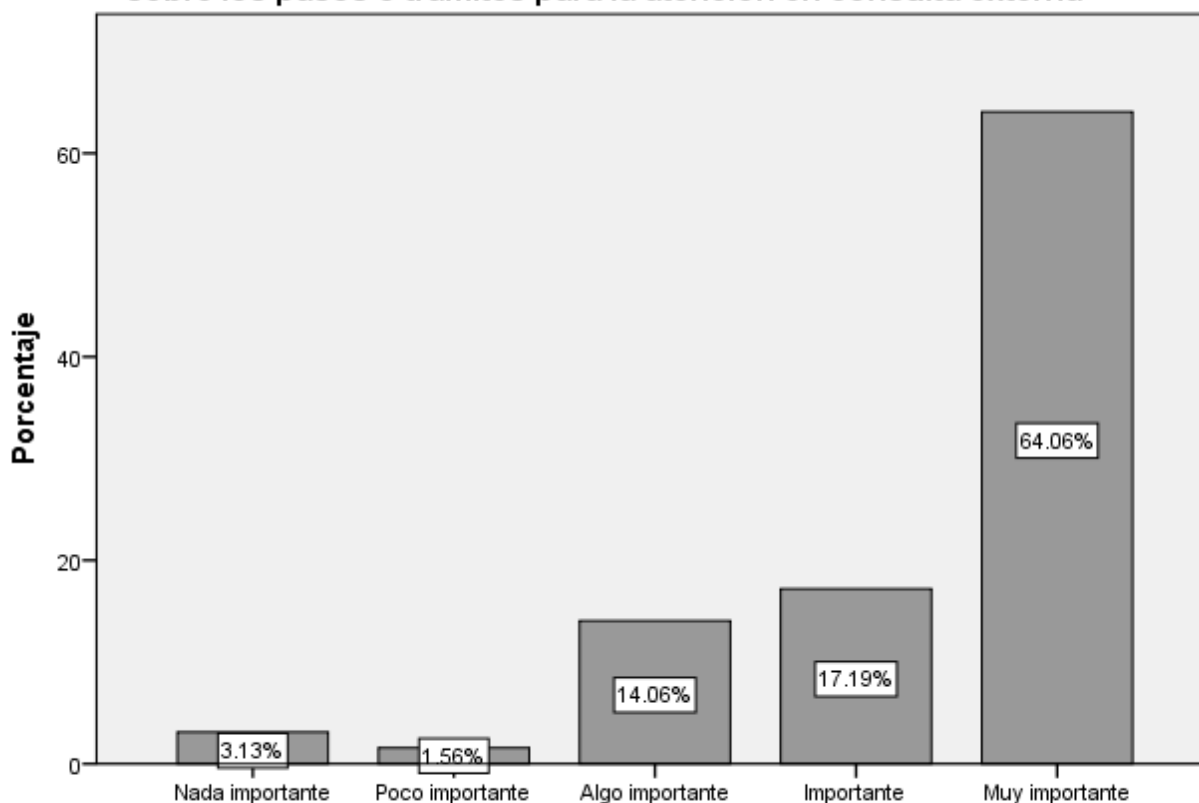
E1 Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	14	3.1	3.1	3.1
	Poco importante	7	1.6	1.6	4.7
	Algo importante	63	14.1	14.1	18.8
	Importante	77	17.2	17.2	35.9
	Muy importante	287	64.1	64.1	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Expectativa de la orientación y explicación del personal

E1 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



E1 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

Nota: Para el 64.06% de los encuestados es muy importante 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, seguido del 17.19% que lo considera importante y el 14.06% que cree que es algo importante, siendo para el 3.13% nada importante y finalmente el 1.56% poco importante.

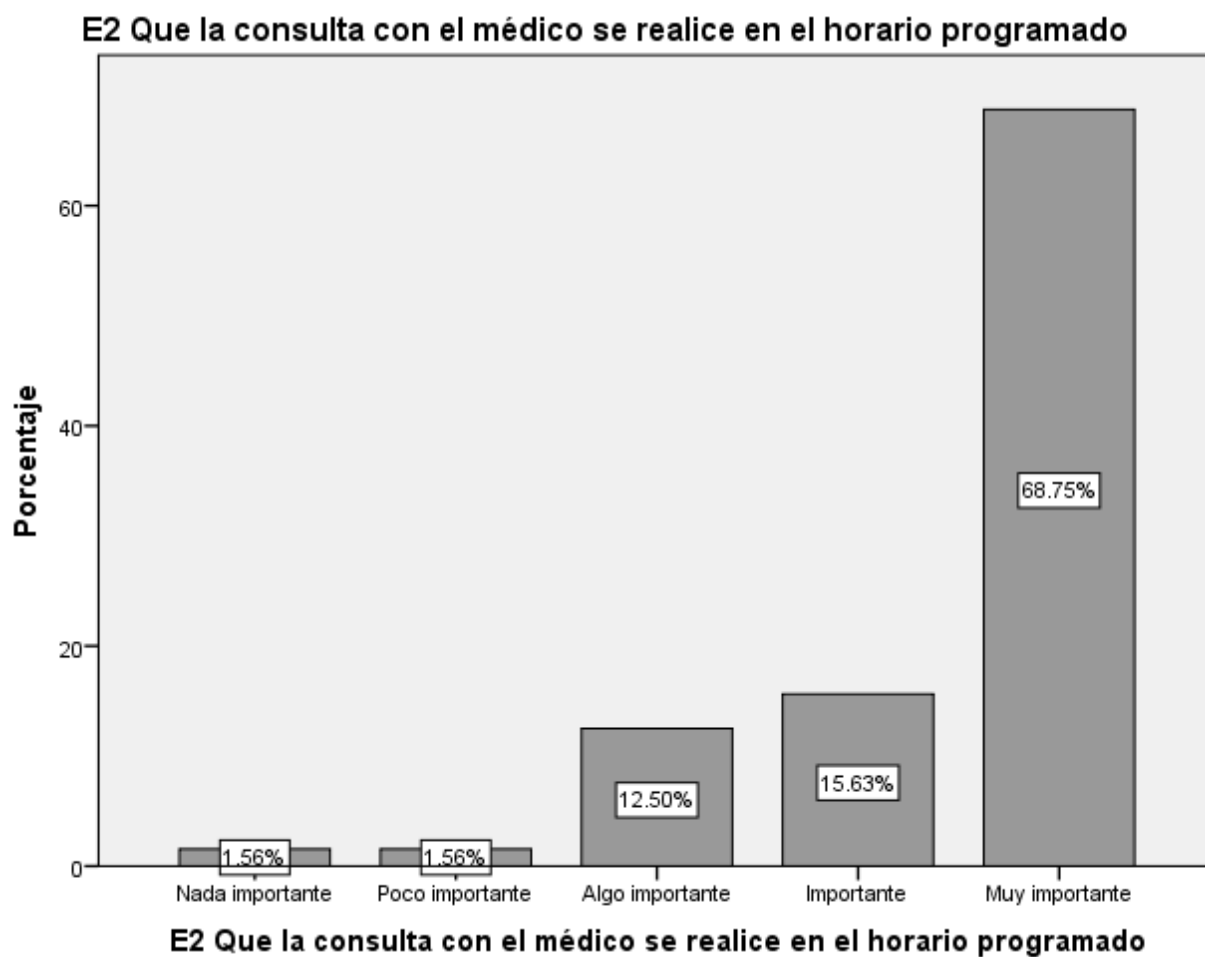
Tabla 6*Expectativa de atención en el horario programado*

		E2 Que la consulta con el médico se realice en el horario programado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	56	12.5	12.5	15.6
	Importante	70	15.6	15.6	31.3
	Muy importante	308	68.8	68.8	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Expectativa de atención en el horario programado



Nota: El 68.75% de los encuestados considero muy importante que el médico le atiende en el horario programado, seguido de un 15.63% que cree que es algo importante y un 12.50% que considera que es algo importante.

Tabla 7*Expectativa del respeto a la programación y el orden de llegada*

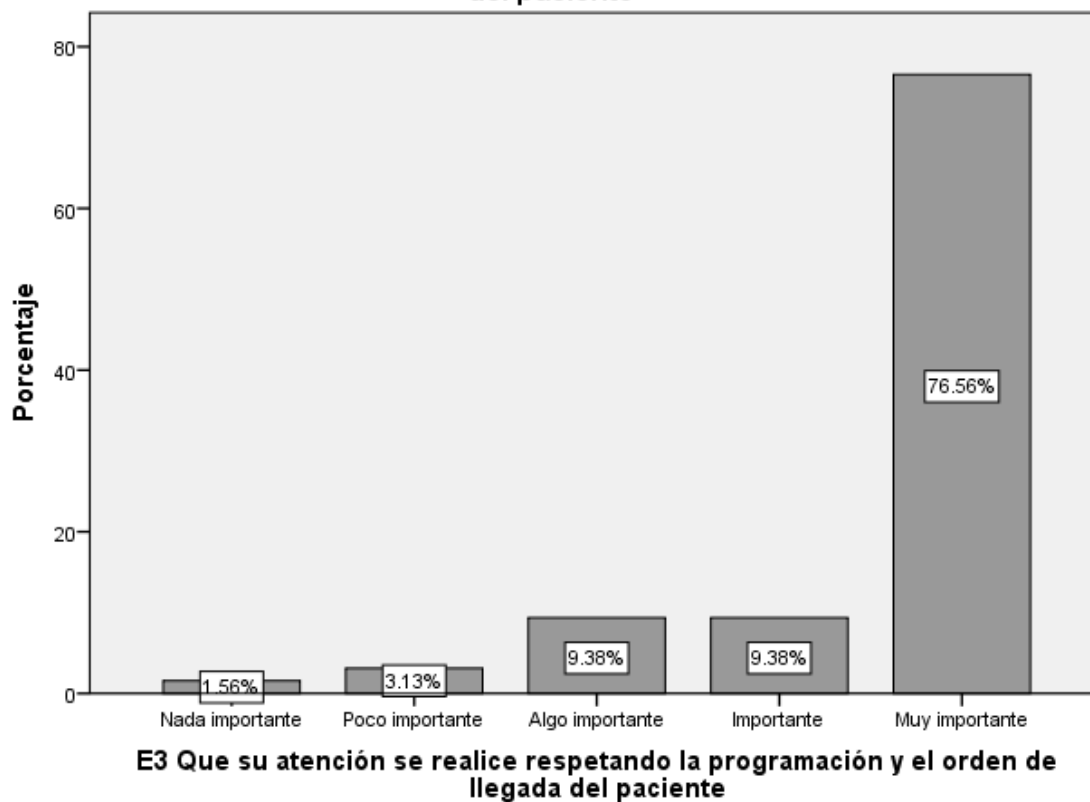
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada importante	7	1.6
	Poco importante	14	3.1
	Algo importante	42	9.4
	Importante	42	9.4
	Muy importante	343	76.6
	Total	448	100.0

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Expectativa del Respeto a la Programación y el Orden de Llegada

E3 Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente



Nota: Para el 76.56% es muy importante que se respete la programación y el orden de llegada de los pacientes.

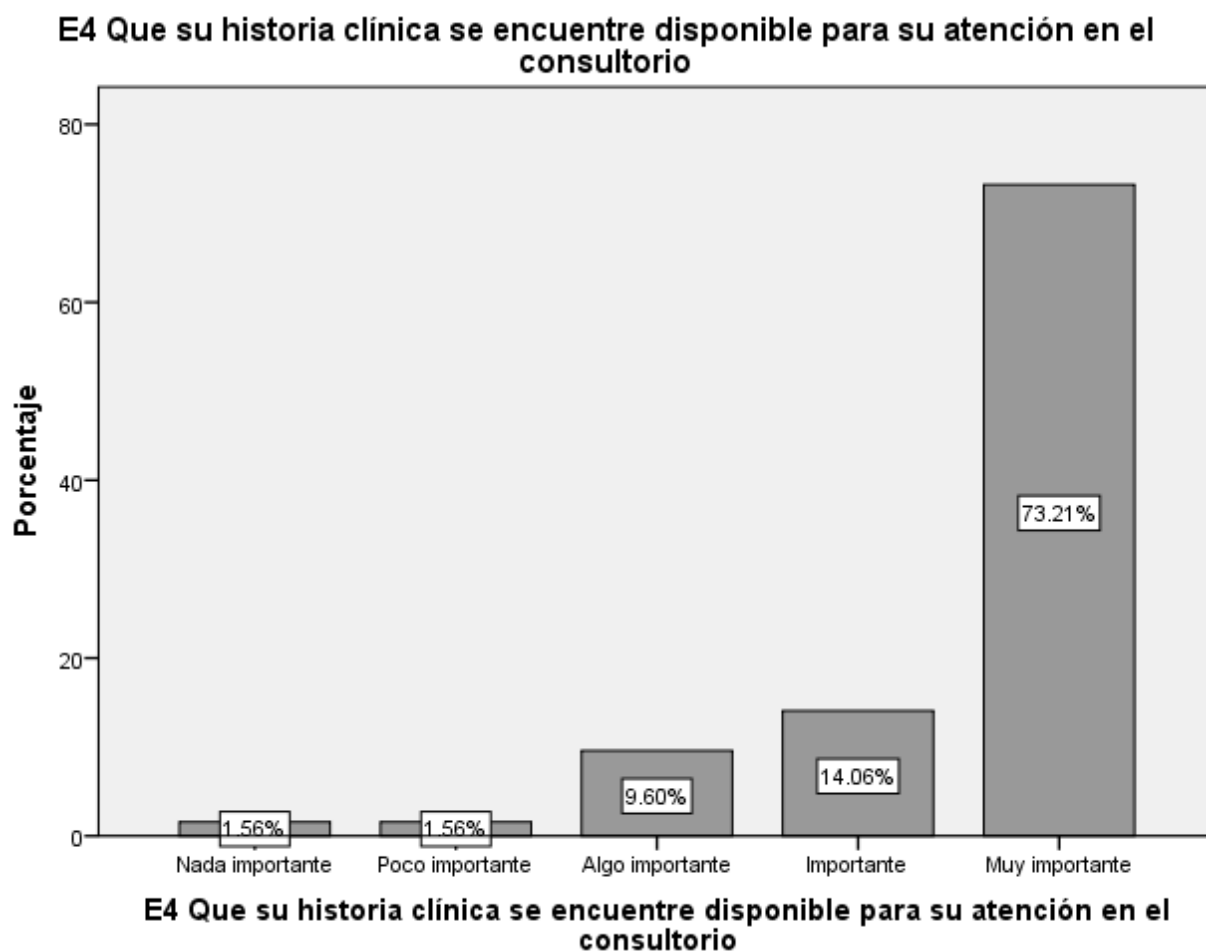
Tabla 8*Expectativa de la Disponibilidad de la Historia Clínica*

E4 Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	7	1.6	1.6	1.6
Nada importante				
Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
Algo importante	43	9.6	9.6	12.7
Importante	63	14.1	14.1	26.8
Muy importante	328	73.2	73.2	100.0
Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 13

Expectativa de la Disponibilidad de la Historia Clínica

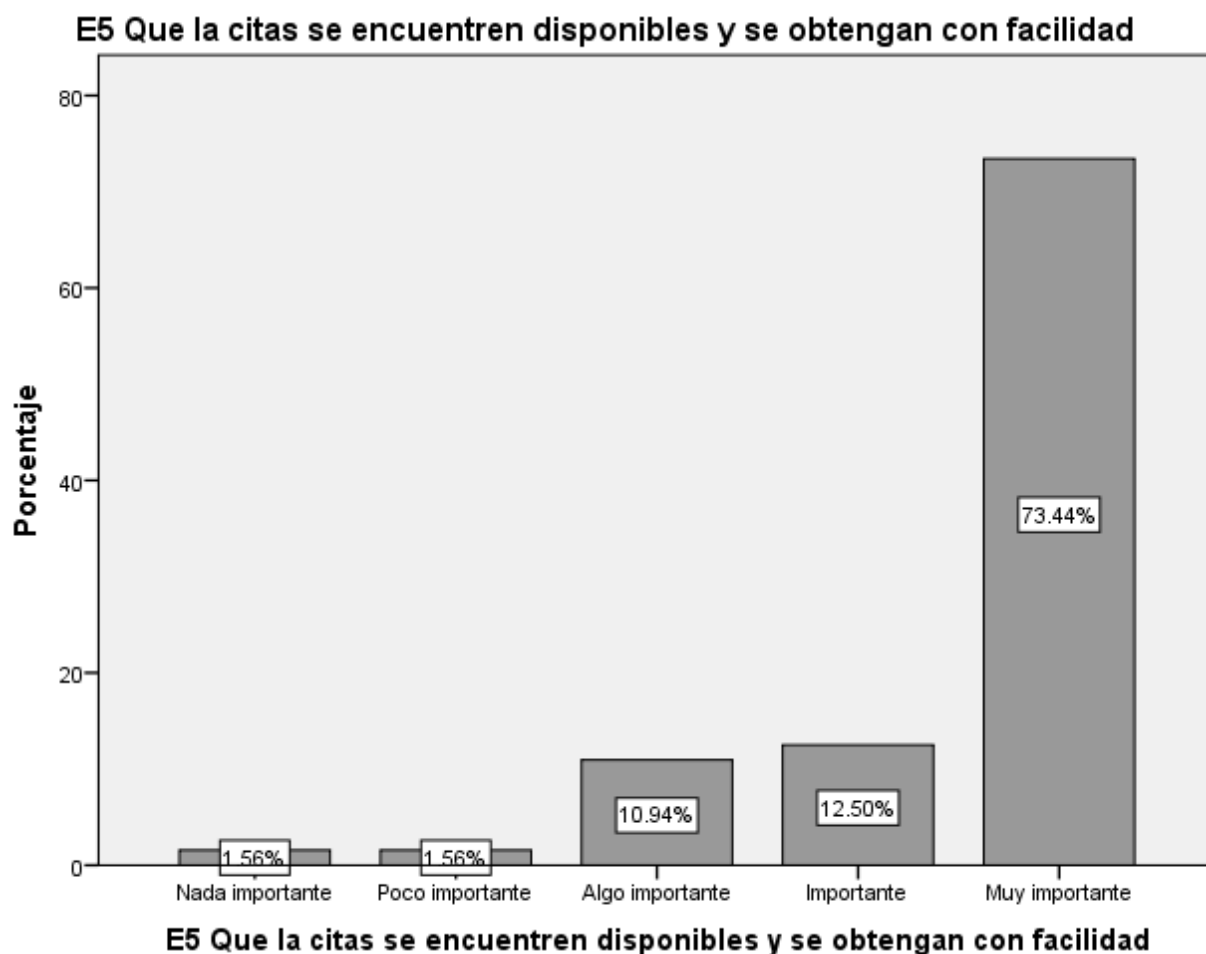


Nota: El 73.21% de los encuestados considero muy importante que su historia clínica esté disponible al momento de su atención en el consultorio, seguido de un 14.06% que cree que es algo importante y un 9.60% que considera que es algo importante.

Tabla 9*Disponibilidad de Citas*

		E5 Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	49	10.9	10.9	14.1
	Importante	56	12.5	12.5	26.6
	Muy importante	329	73.4	73.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

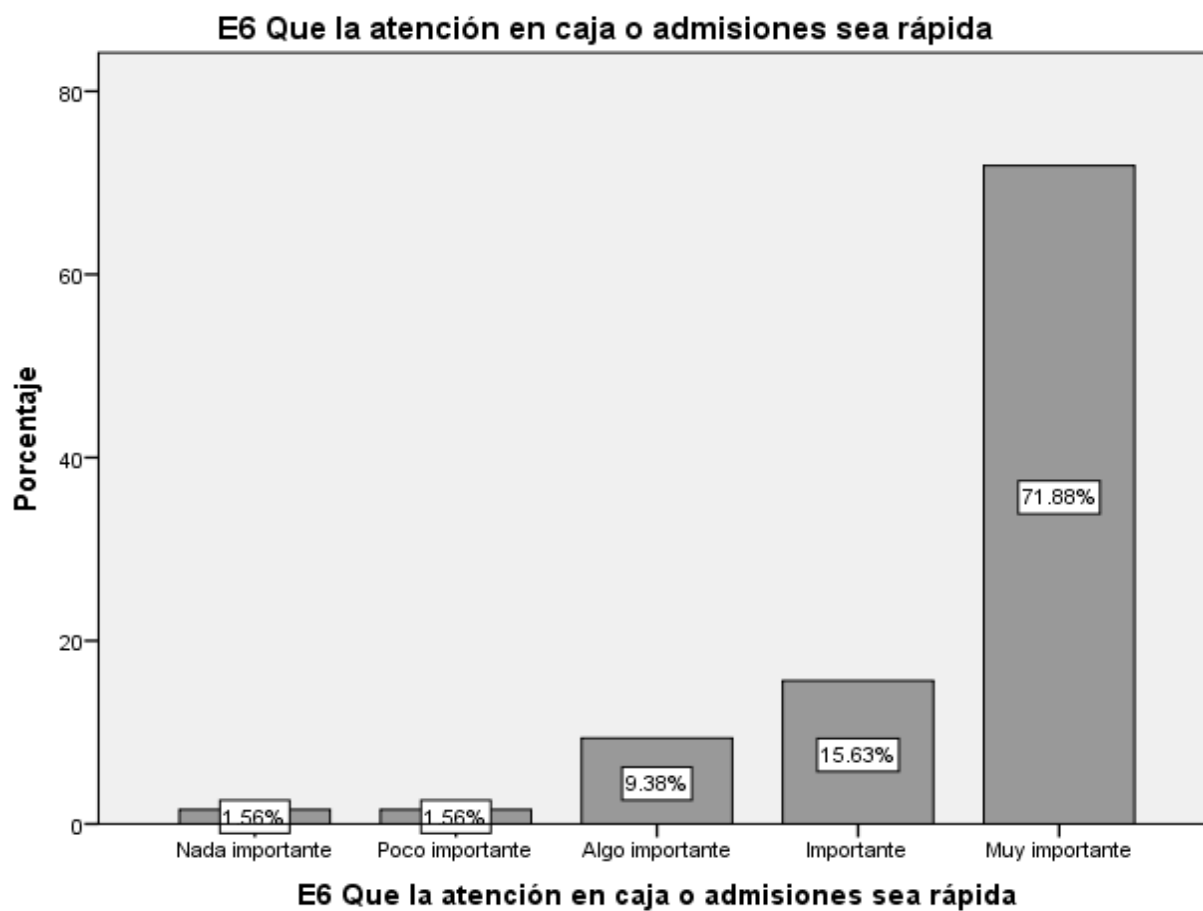
Figura 14*Disponibilidad de Citas*

Nota: El 73.44% de los encuestados considero muy importante la disponibilidad de las citas, seguido de un 12.50% que cree que es algo importante y un 10.94% que considera que es algo importante.

Tabla 10*Expectativa de la Atención en Caja o Admisiones*

		E6 Que la atención en caja o admisiones sea rápida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	70	15.6	15.6	28.1
	Muy importante	322	71.9	71.9	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 15*Atención en Caja o Admisiones*

Nota: El 71.88% de los encuestados considero muy importante que la atención en caja o admisiones sea rápida, seguido de un 15.63% que cree que es algo importante y un 9.38% que considera que es algo importante.

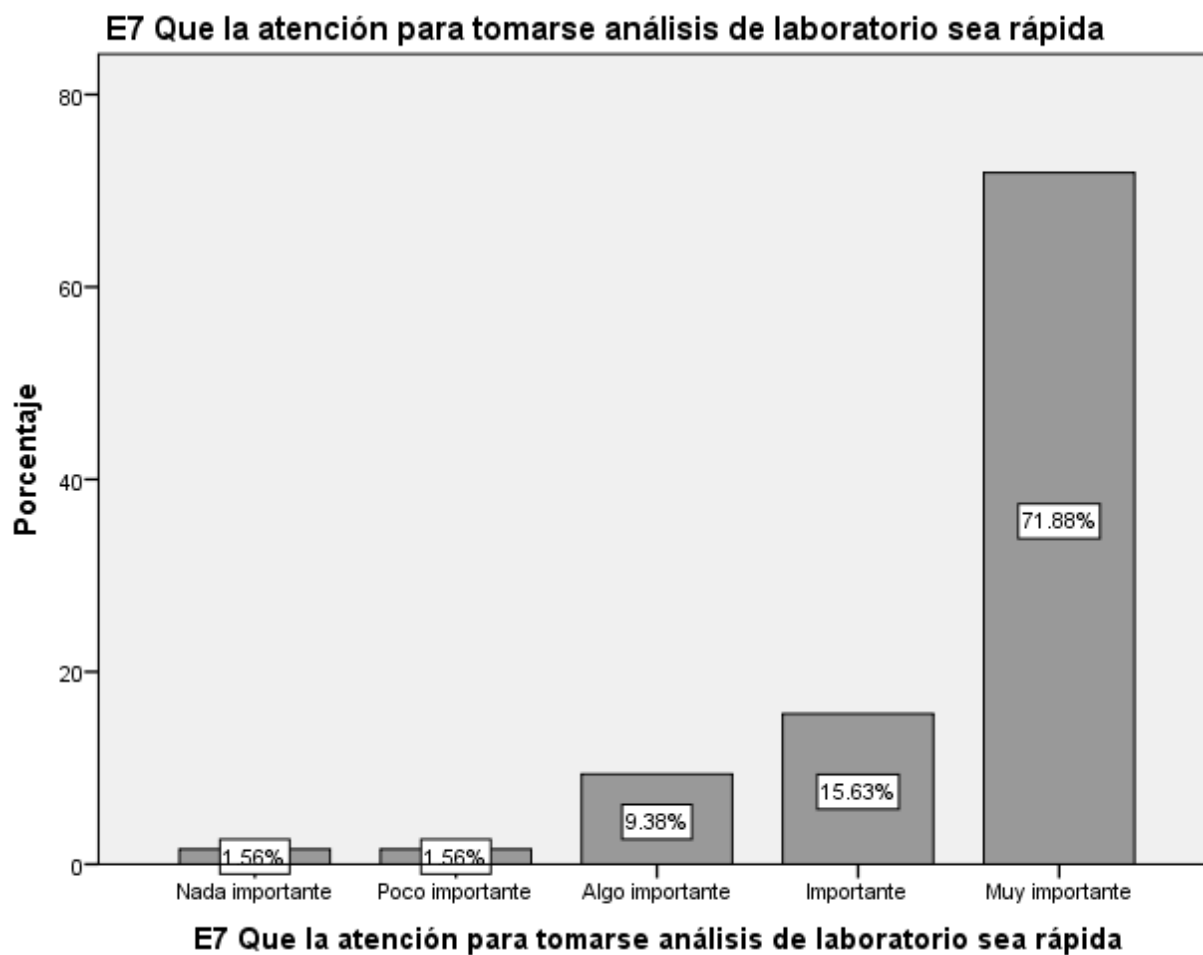
Tabla 11*Expectativa Rapidez en el Área de Laboratorio*

		E7 Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	70	15.6	15.6	28.1
	Muy importante	322	71.9	71.9	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 16

Expectativa Rapidez en el Área de Laboratorio

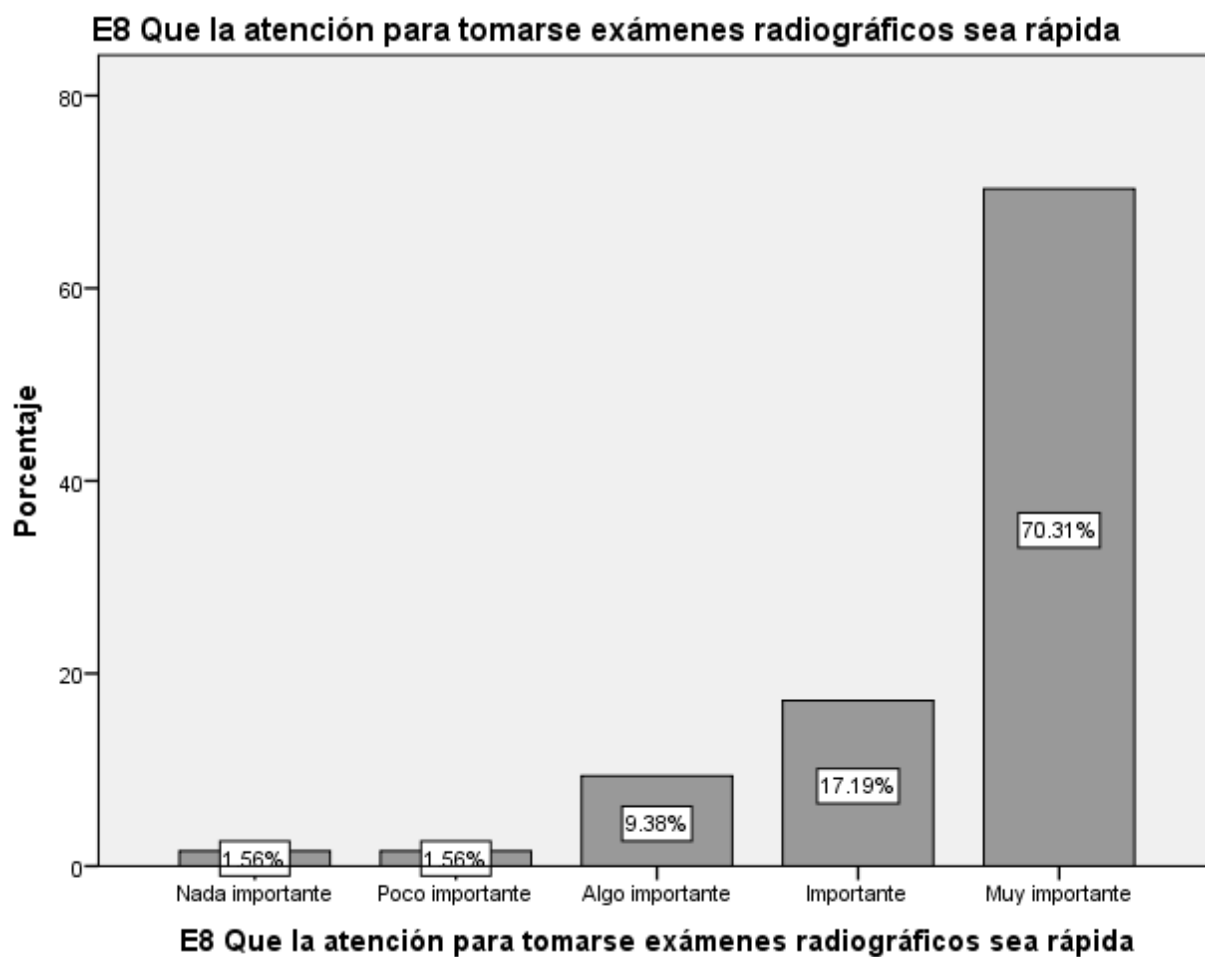


Nota: El 71.88% de los encuestados considero muy importante que la atención en laboratorio sea rápida, seguido de un 15.63% que cree que es algo importante y un 9.38% que considera que es algo importante.

Tabla 12*Expectativa Rapidez en el Área de Radiología*

		E8 Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	77	17.2	17.2	29.7
	Muy importante	315	70.3	70.3	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

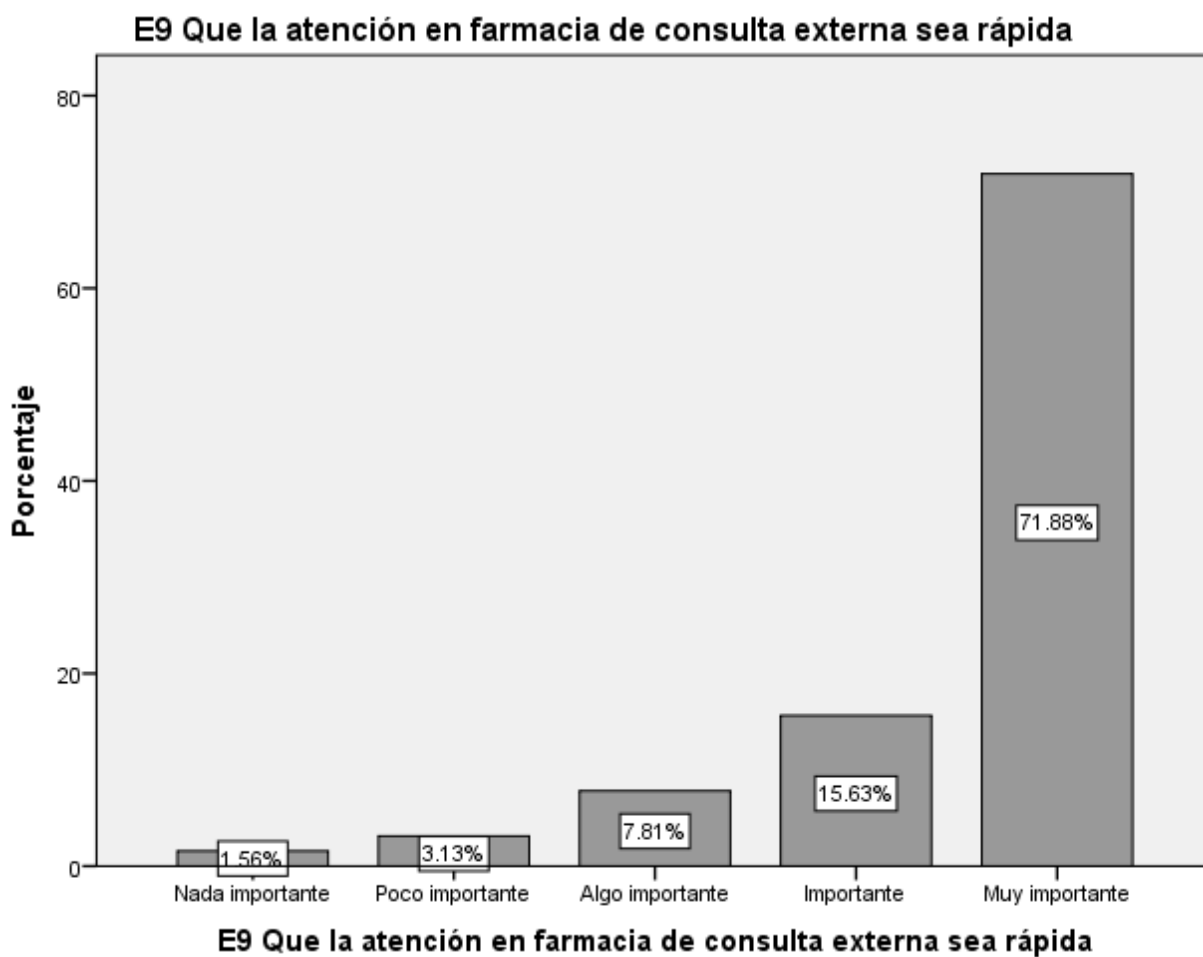
Figura 17*Atención en Radiología*

Nota: El 70.31% de los encuestados considero muy importante que la radiología sea rápida, seguido de un 17.19% que cree que es algo importante y un 9.38% que considera que es algo importante.

Tabla 13*Expectativa Rapidez en el Área de Farmacia*

		E9 Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	14	3.1	3.1	4.7
	Algo importante	35	7.8	7.8	12.5
	Importante	70	15.6	15.6	28.1
	Muy importante	322	71.9	71.9	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 18*Atención en Farmacia*

Nota: El 71.88% de los encuestados considero muy importante que la farmacia sea rápida, seguido de un 15.63% que cree que es algo importante y un 7.81% que considera que es algo importante.

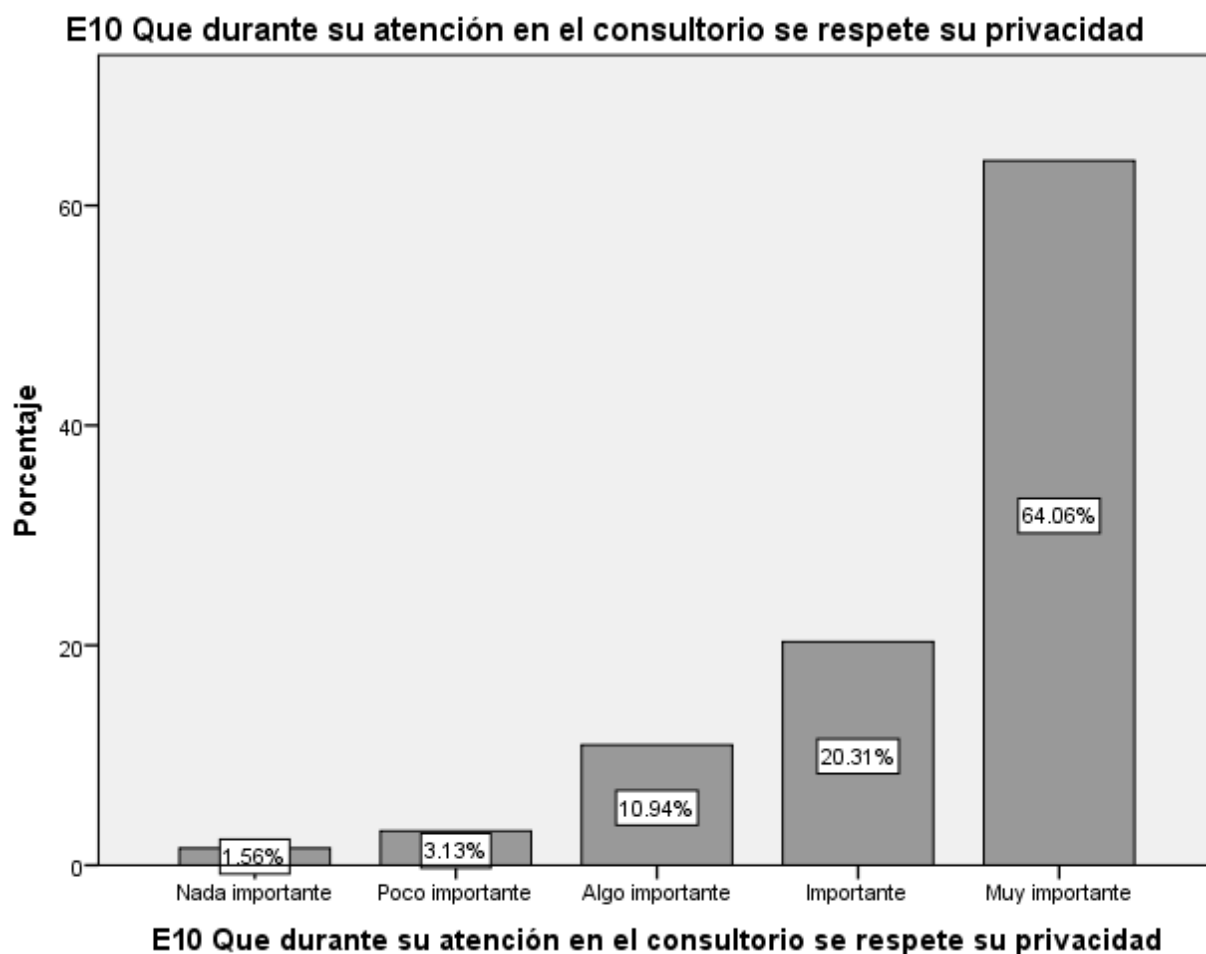
Tabla 14*Privacidad en el Consultorio*

E10 Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	14	3.1	3.1	4.7
	Algo importante	49	10.9	10.9	15.6
	Importante	91	20.3	20.3	35.9
	Muy importante	287	64.1	64.1	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 19

Expectativa Respeto a la Privacidad en el Consultorio



Nota: El 64.06% de los encuestados considero muy importante que se respete su privacidad durante su consulta, seguido de un 20.31% que cree que es algo importante y un 10.94% que considera que es algo importante.

Tabla 15*Expectativa que el Médico le Realice un Examen Físico*

E11 Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que

motiva su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	49	10.9	10.9	14.1
	Importante	91	20.3	20.3	34.4
	Muy importante	294	65.6	65.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 20

Expectativa que el Médico le Realice un Examen Físico



Nota: El 65.63% de los encuestados considero muy importante que el médico le realice un examen físico completo y minucioso, seguido de un 20.31% que cree que es algo importante y un 10.94% que considera que es algo importante.

Tabla 16*Expectativa del Tiempo Para Contestar sus Dudas o Preguntas*

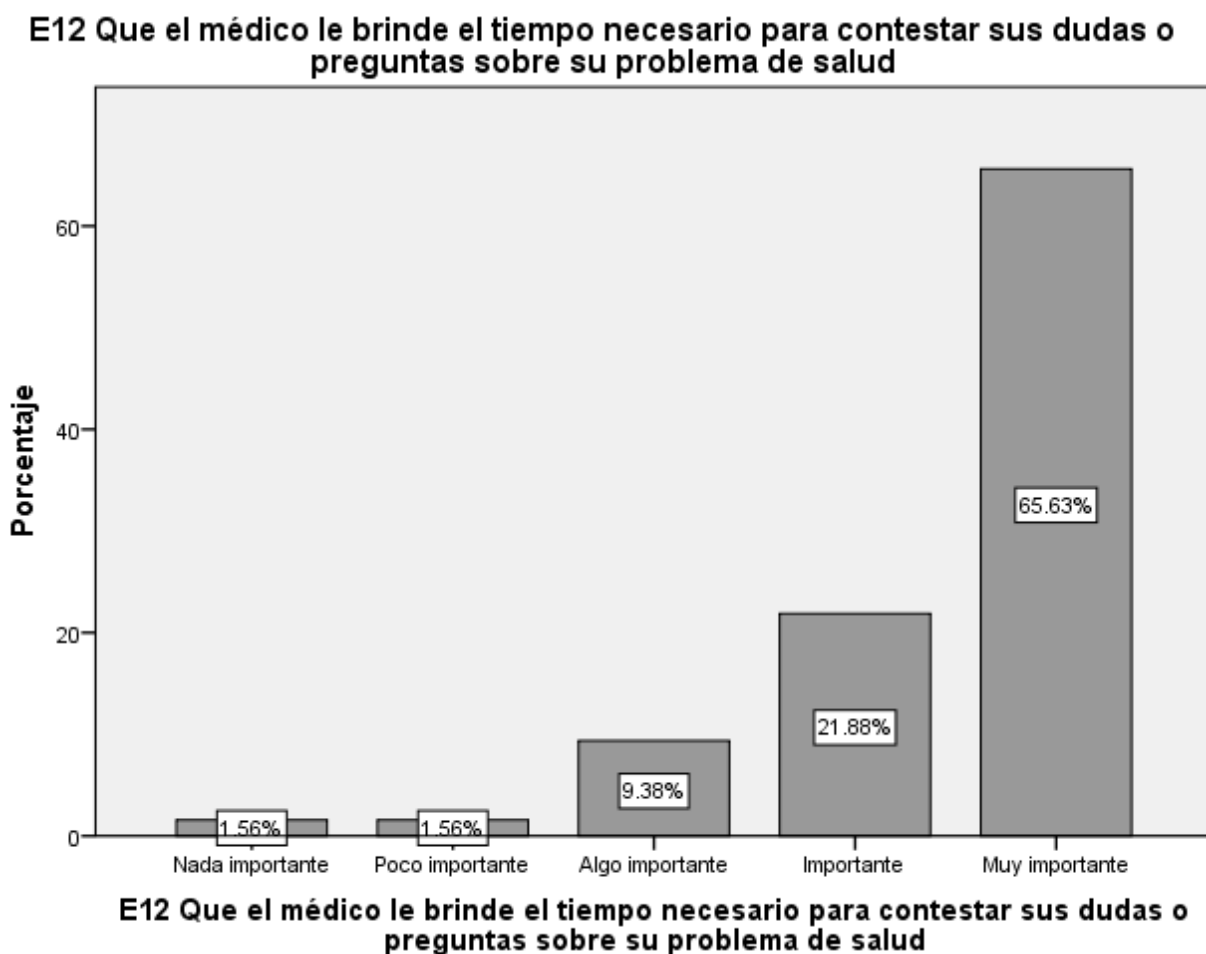
E12 Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	98	21.9	21.9	34.4
	Muy importante	294	65.6	65.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 21

Expectativa Sobre el Tiempo para Contestar sus Dudas o Preguntas



Nota: El 65.63% de los encuestados considero muy importante que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, seguido de un 21.88% que cree que es algo importante y un 9.38% que considera que es algo importante.

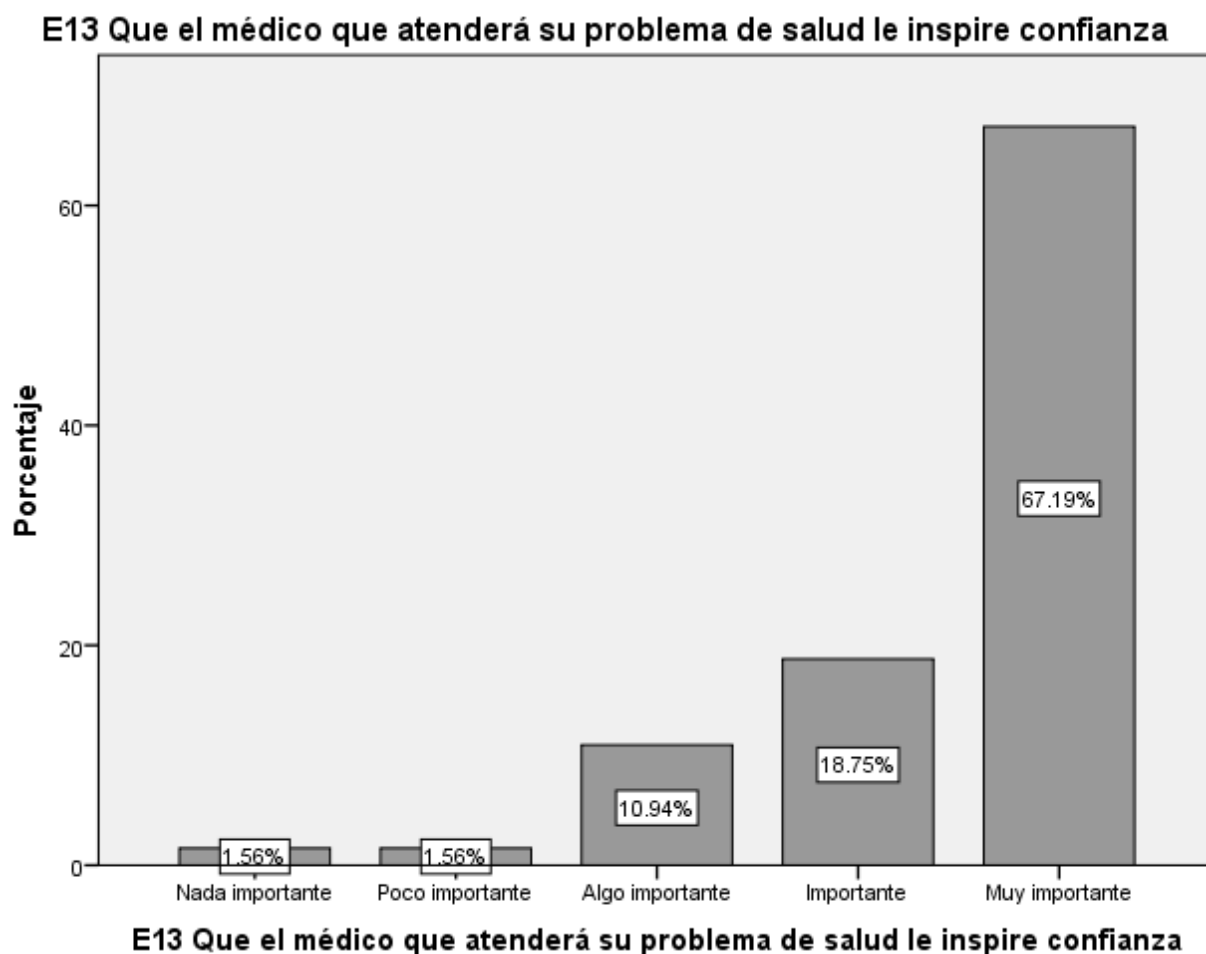
Tabla 17*Expectativa Confianza con el Médico*

		E13 Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	49	10.9	10.9	14.1
	Importante	84	18.8	18.8	32.8
	Muy importante	301	67.2	67.2	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 22

Expectativa Sobre el Tiempo para Contestar sus Dudas o Preguntas



Nota: El 67.19% de los encuestados considero muy importante que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, seguido de un 18.75% que cree que es algo importante y un 10.94% que considera que es algo importante.

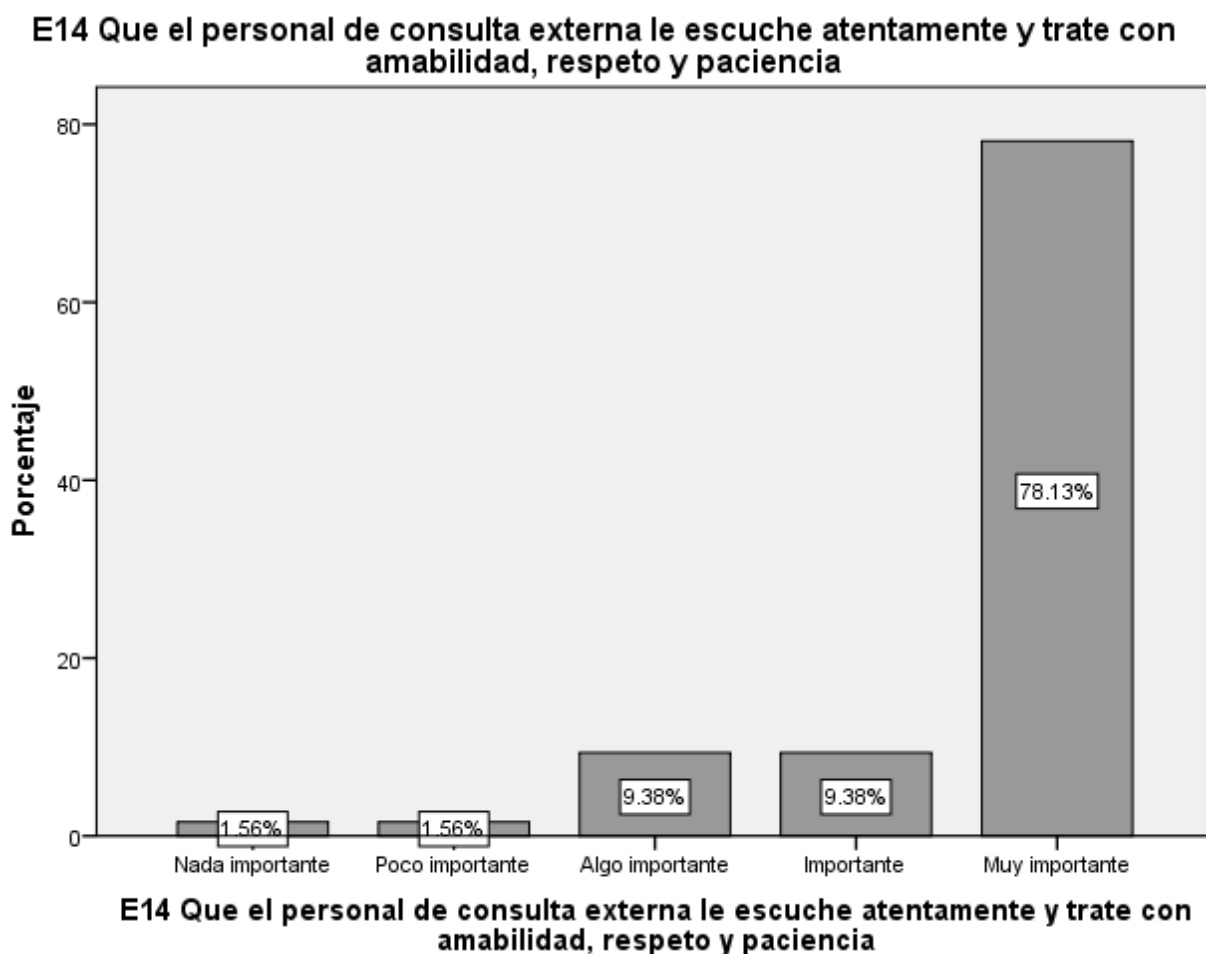
Tabla 18*Expectativa del Personal de Consulta Externa*

E14 Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y

paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	42	9.4	9.4	21.9
	Muy importante	350	78.1	78.1	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 23*Expectativa del Personal*

Nota: El 78.13% de los encuestados considero muy importante que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia, seguido de un 9.38% que cree que es algo importante e importante respectivamente.

Tabla 19*Interés del médico en Solucionar su Problema de Salud*

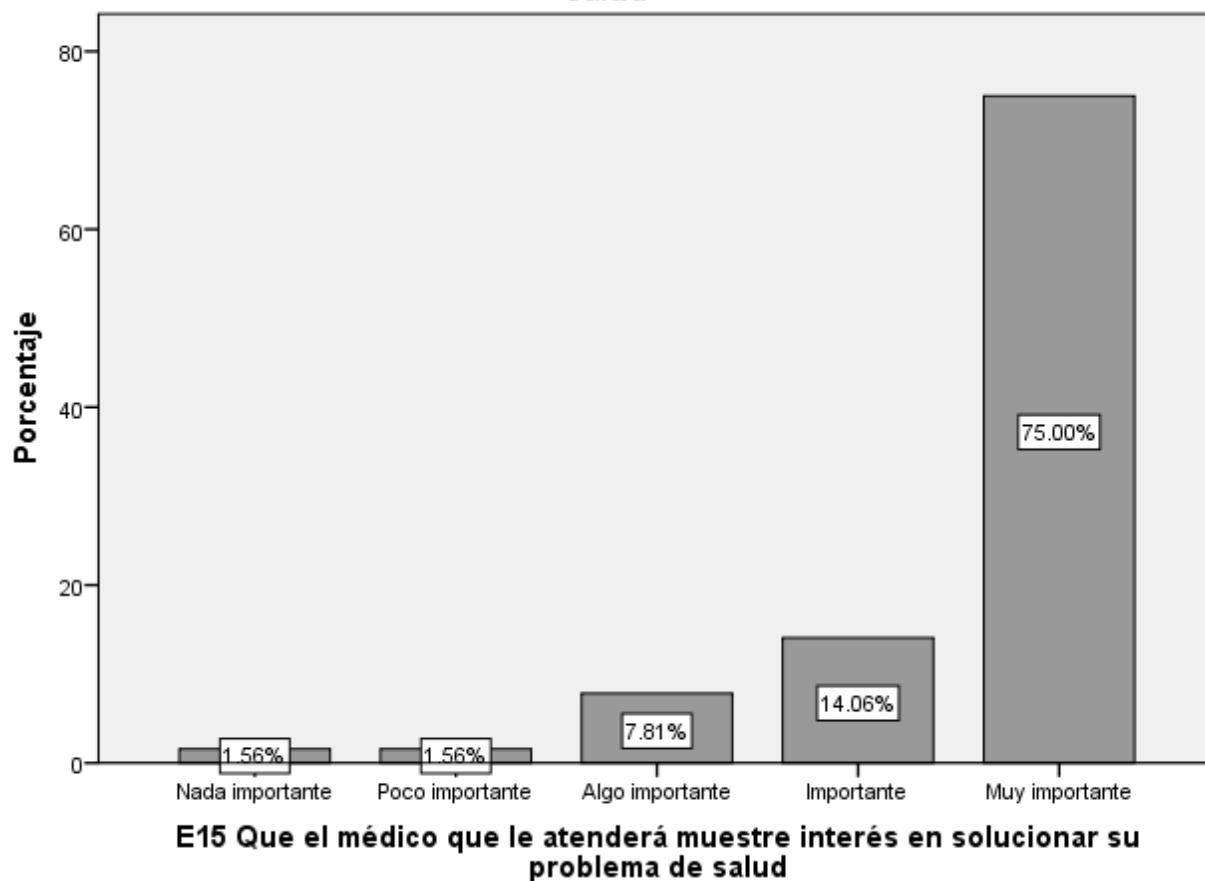
E15 Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	35	7.8	7.8	10.9
	Importante	63	14.1	14.1	25.0
	Muy importante	336	75.0	75.0	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 24

Interés del Médico en Solucionar su Problema de Salud

E15 Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud



Nota: El 75% de los encuestados considero muy importante que el médico muestre interés en resolver el padecimiento, seguido de un 14.06% que cree que es algo importante y un 7.81% que considera que es algo importante.

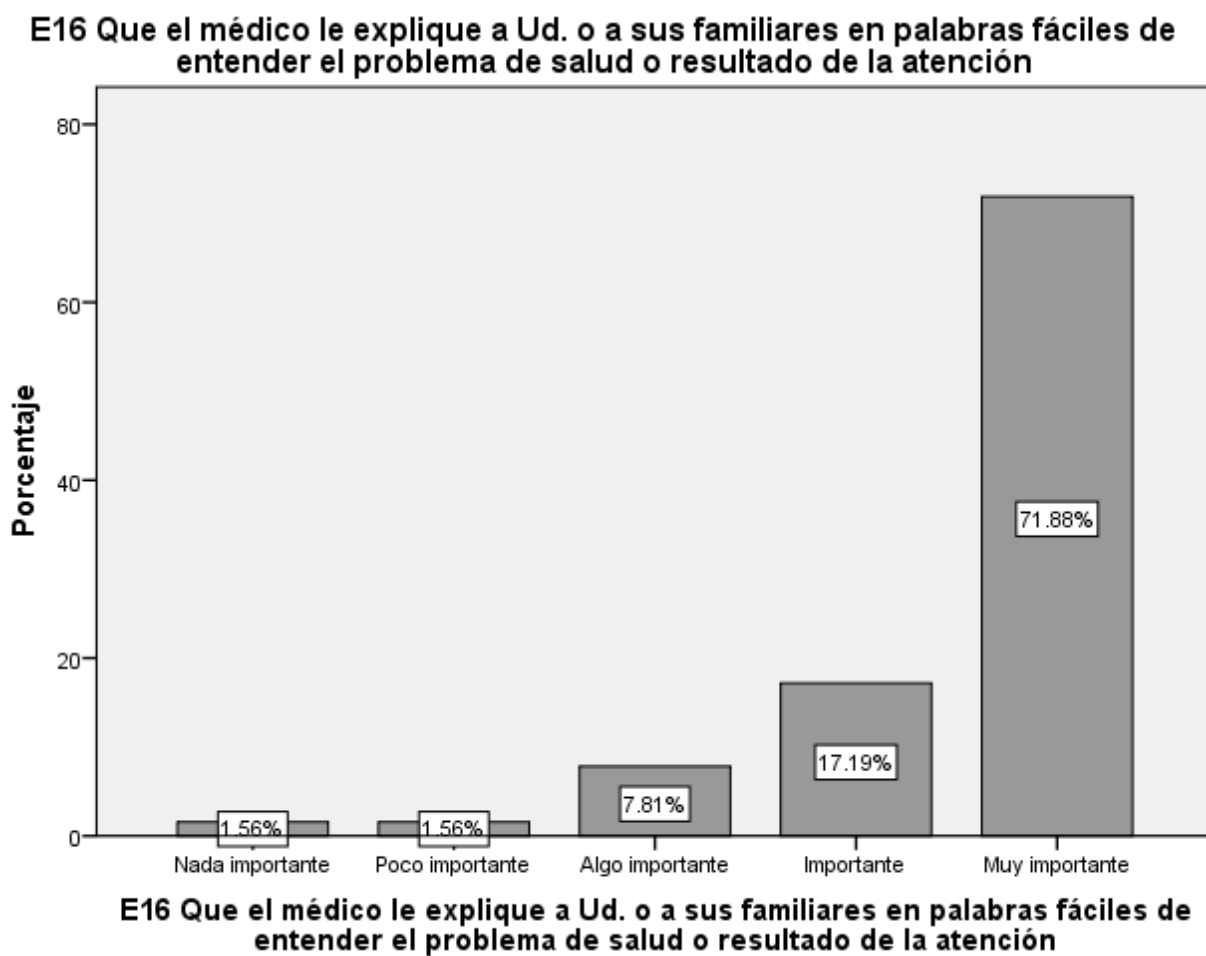
Tabla 20*Expectativa de que el médico explique en palabras fáciles de entender*

E16 Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	35	7.8	7.8	10.9
	Importante	77	17.2	17.2	28.1
	Muy importante	322	71.9	71.9	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 25

Expectativa de que el médico explique en palabras fáciles de entender



Nota: El 71.88% de los encuestados considero muy importante que el médico explique en palabras fáciles el padecimiento, seguido de un 17.19% que cree que es algo importante y un 7.81% que considera que es algo importante.

Tabla 21*Expectativa de que el médico explique el tratamiento que recibirá*

E17 Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

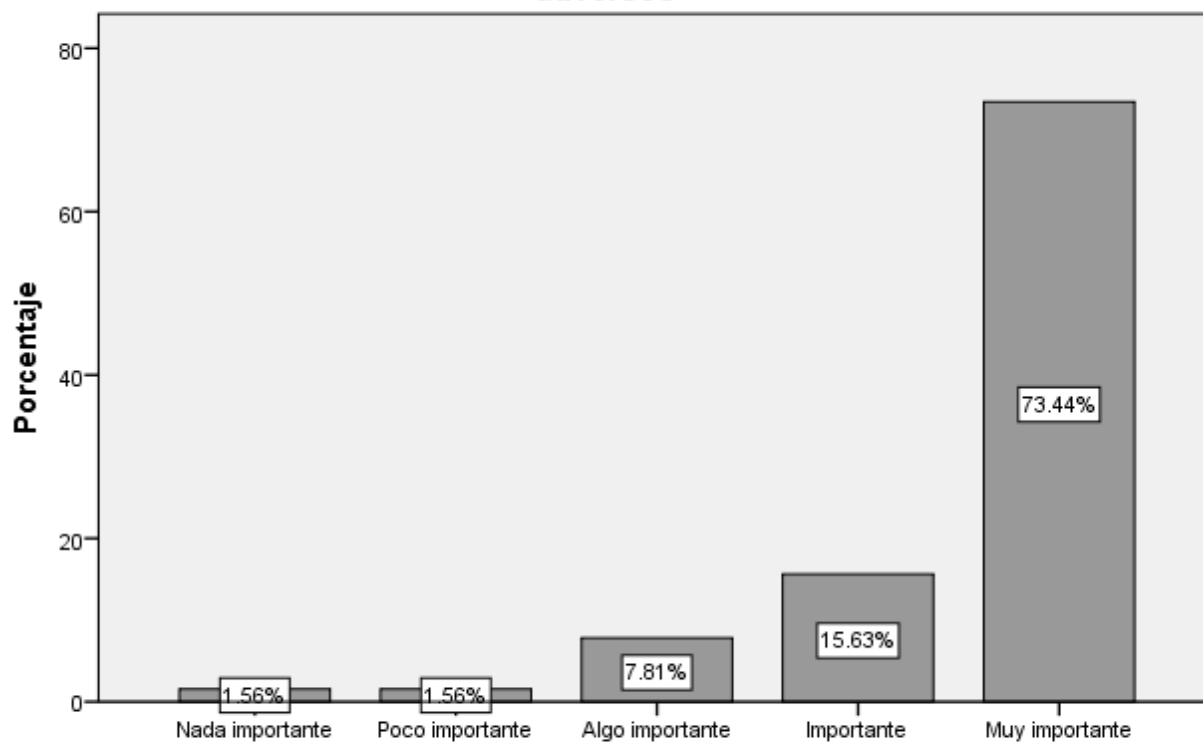
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	35	7.8	7.8	10.9
	Importante	70	15.6	15.6	26.6
	Muy importante	329	73.4	73.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 26

Expectativa de que el médico explique el tratamiento que recibirá

E17 Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos



E17 Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

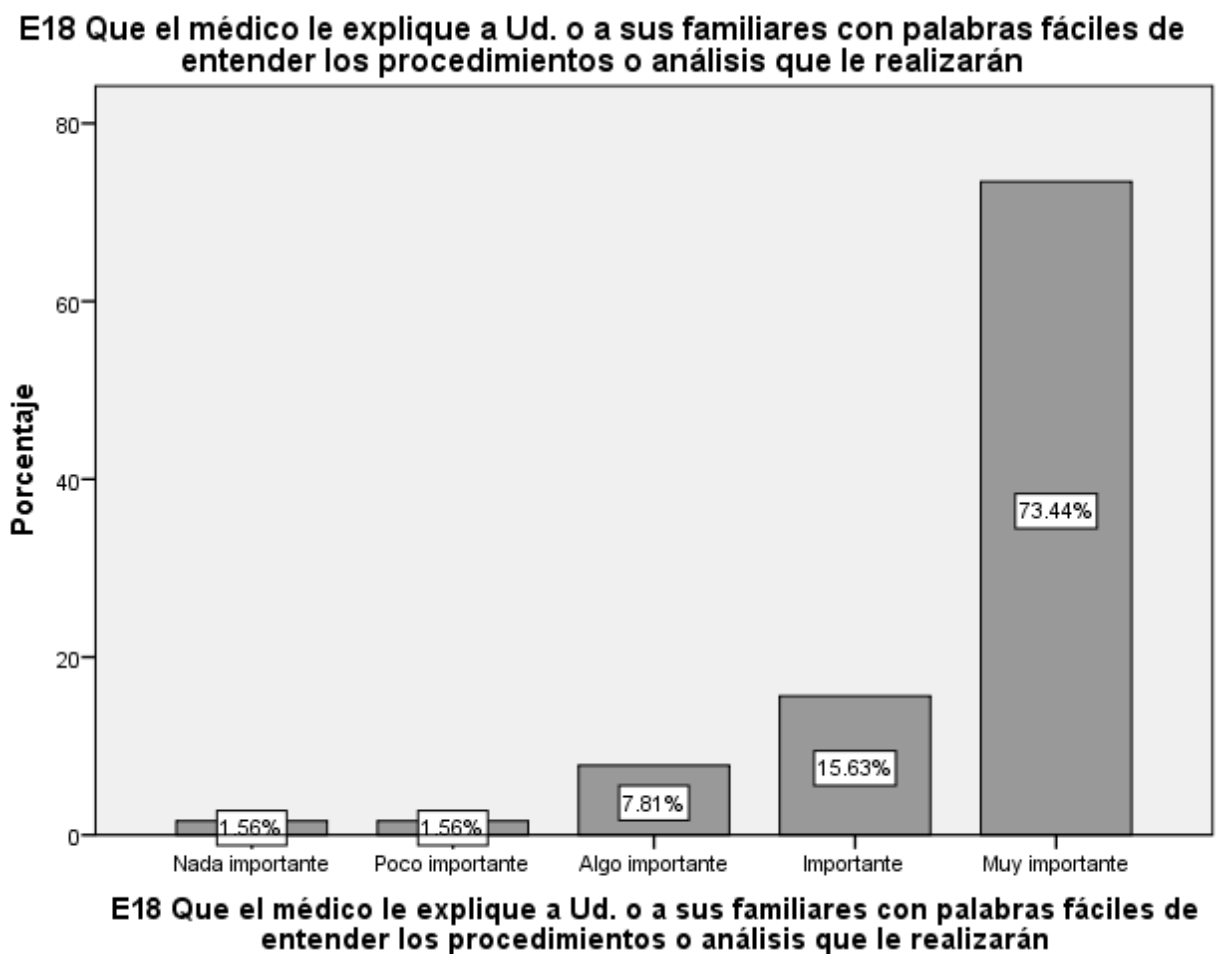
Nota: El 73.44% de los encuestados considero muy importante que el médico le explique el tratamiento que recibirá, seguido de un 15.63% que cree que es algo importante y un 7.81% que considera que es algo importante.

Tabla 22*Expectativa del Médico Explicación de los Análisis*

E18 Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	35	7.8	7.8	10.9
	Importante	70	15.6	15.6	26.6
	Muy importante	329	73.4	73.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 27*Expectativa del Médico Explicación de los Análisis*

Nota: El 73.44% de los encuestados considero muy importante que el médico le explique el procedimiento o análisis a realizar, seguido de un 15.63% que cree que es algo importante y un 7.81% que considera que es algo importante.

Tabla 23*Expectativa de la señalización*

E19 Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

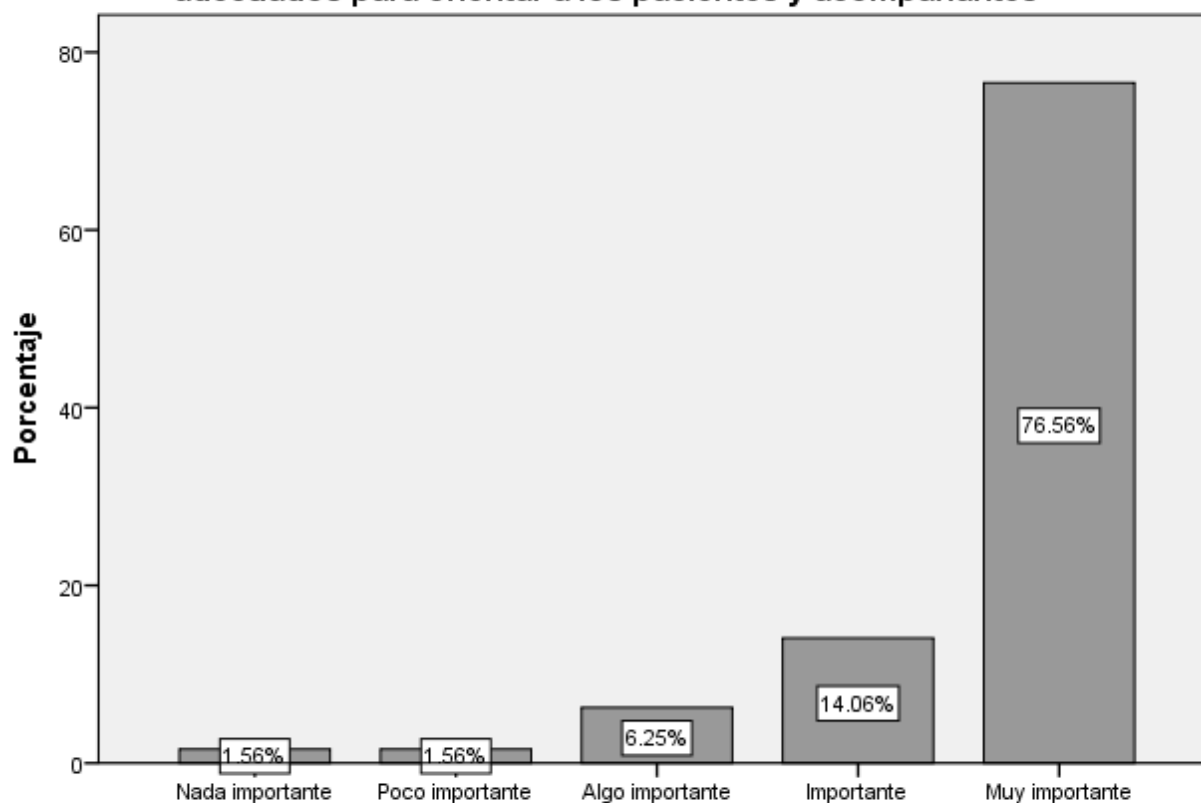
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	28	6.3	6.3	9.4
	Importante	63	14.1	14.1	23.4
	Muy importante	343	76.6	76.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 28

Expectativa de la señalización

E19 Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes



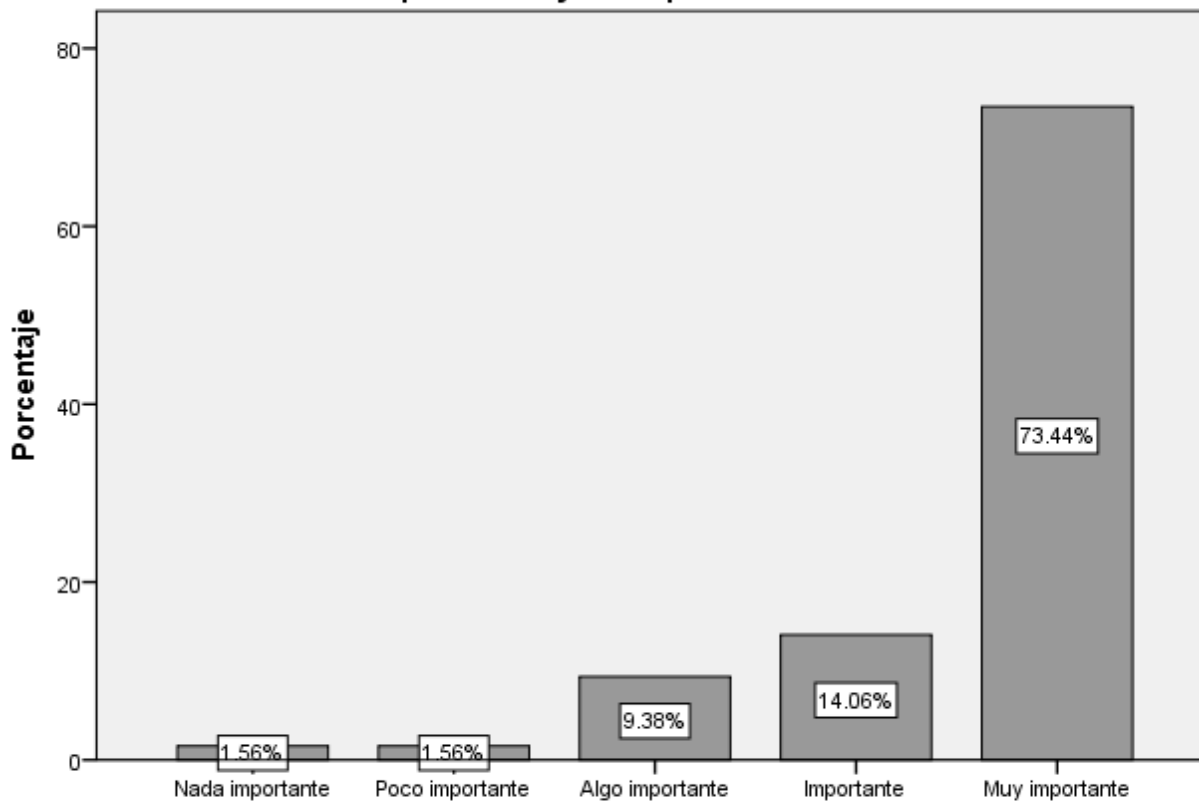
E19 Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

Nota: El 76.56% de los encuestados considero muy importante que haya una señalización adecuada, seguido de un 14.06% que cree que es algo importante y un 6.25% que considera que es algo importante.

Tabla 24*Expectativa del Personal Para Orientar*

E20 Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	63	14.1	14.1	26.6
	Muy importante	329	73.4	73.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 29*Expectativa del Personal Para Orientar***E20 Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes****E20 Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes**

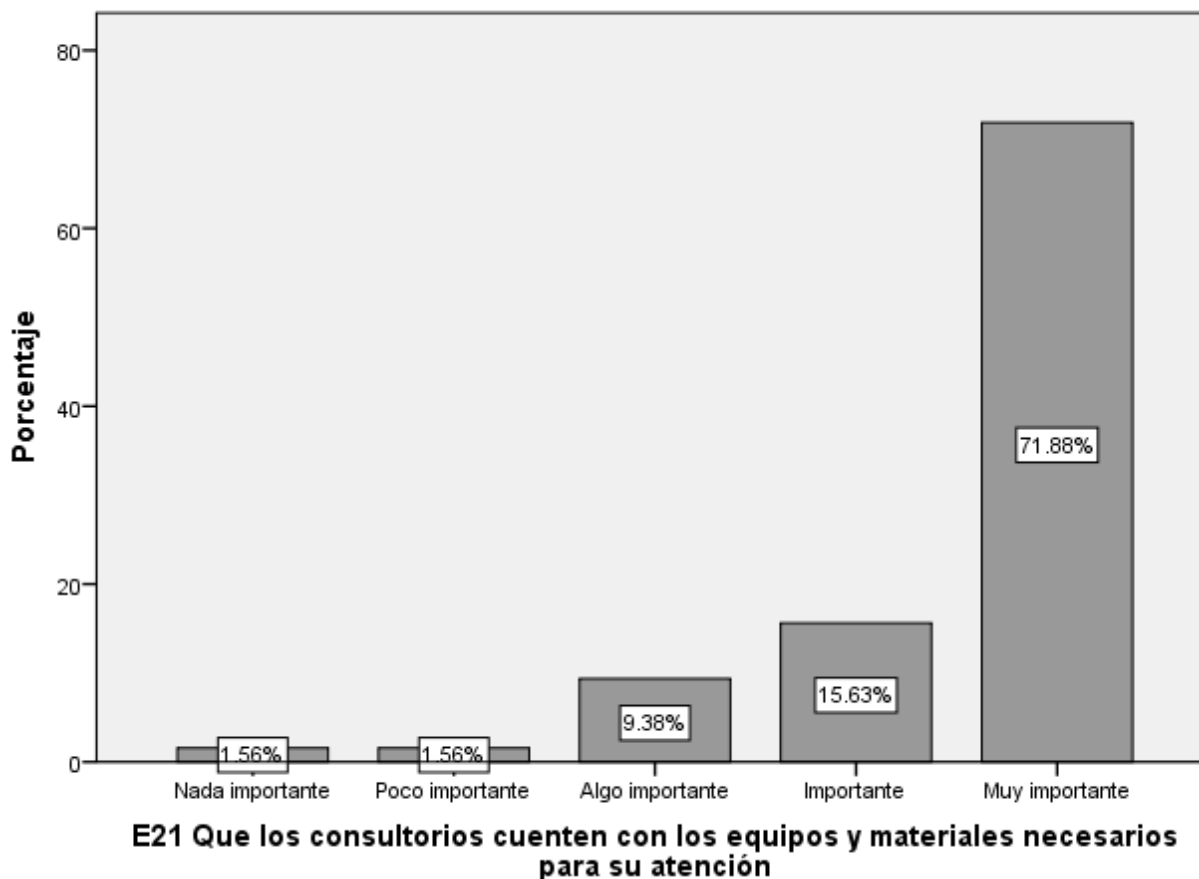
Nota: El 73.44% de los encuestados considero muy importante que haya personal para informar y orientar, seguido de un 14.06% que cree que es algo importante y un 9.38% que considera que es algo importante.

Tabla 25*Expectativa del Consultorio*

E21 Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	7	1.6	1.6	3.1
	Algo importante	42	9.4	9.4	12.5
	Importante	70	15.6	15.6	28.1
	Muy importante	322	71.9	71.9	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

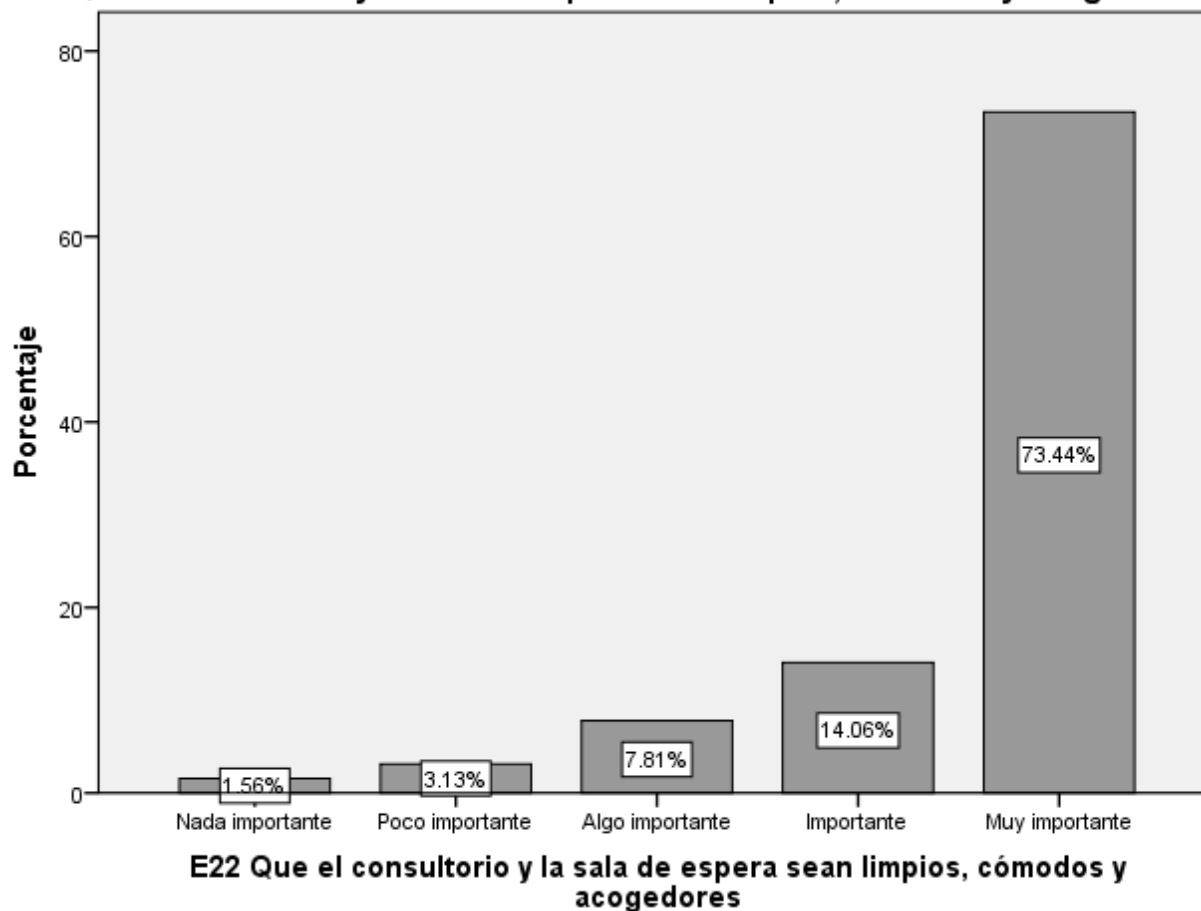
Figura 30*Expectativa del Consultorio***E21 Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención**

Nota: El 71.88% de los encuestados considero muy importante que los consultorios cuenten con lo necesario para una atención de calidad, seguido de un 15.06% que cree que es algo importante y un 9.38% que considera que es algo importante.

Tabla 26*Expectativa de Limpieza*

		E22 Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada importante	7	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	14	3.1	3.1	4.7
	Algo importante	35	7.8	7.8	12.5
	Importante	63	14.1	14.1	26.6
	Muy importante	329	73.4	73.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 31*Expectativa de Limpieza***E22 Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores**

Nota: El 73.44% de los encuestados considero muy importante la limpieza y comodidad del área seguido de un 14.06% que cree que es algo importante y un 7.81% que considera que es algo importante

Tabla 27*Percepción del Personal que le atendió*

P1 El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

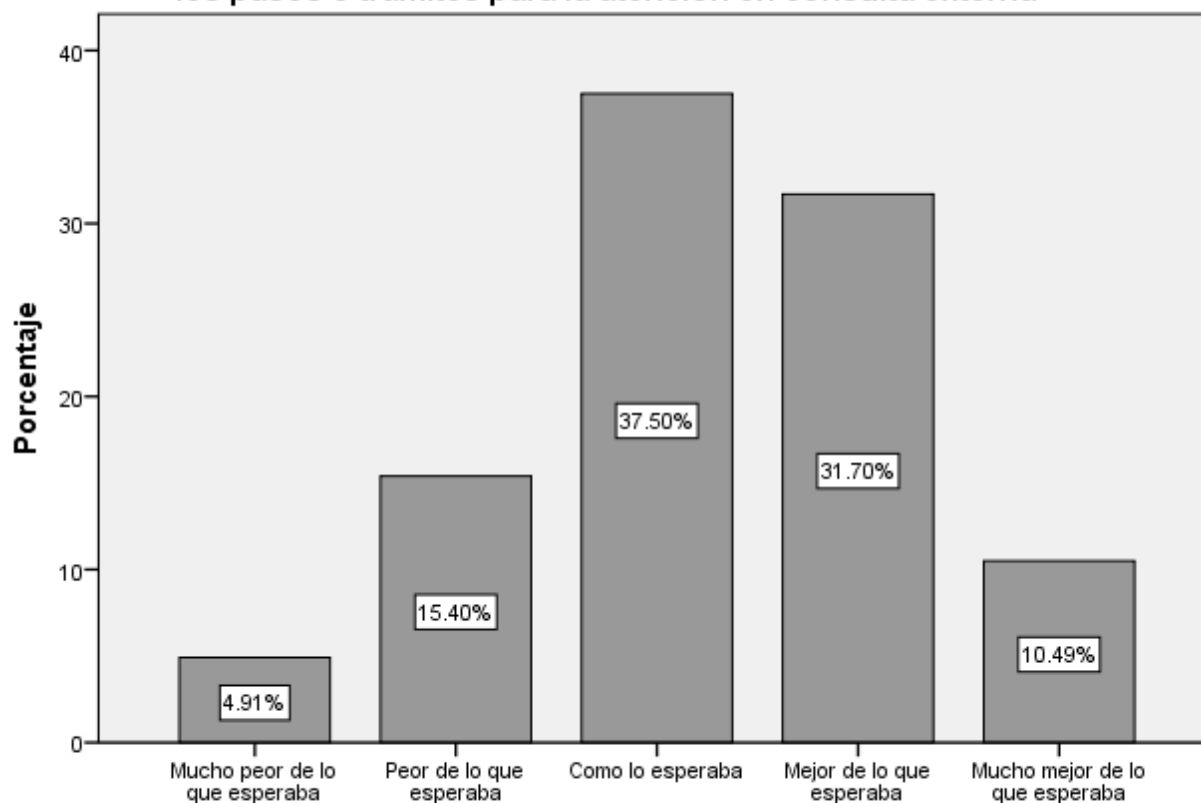
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	22	4.9	4.9	4.9
	Peor de lo que esperaba	69	15.4	15.4	20.3
	Como lo esperaba	168	37.5	37.5	57.8
	Mejor de lo que esperaba	142	31.7	31.7	89.5
	Mucho mejor de lo que esperaba	47	10.5	10.5	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 32

Percepción del Personal que le atendió

P1 El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa



P1 El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

Nota: El 37.50% de los encuestados percibió que el personal le orientó y explicó como lo esperaba, seguido de un 31.70% que considero que lo atendieron mejor de lo que esperaba y un 15.40% que considero haber sido atendido peor de lo que esperaba.

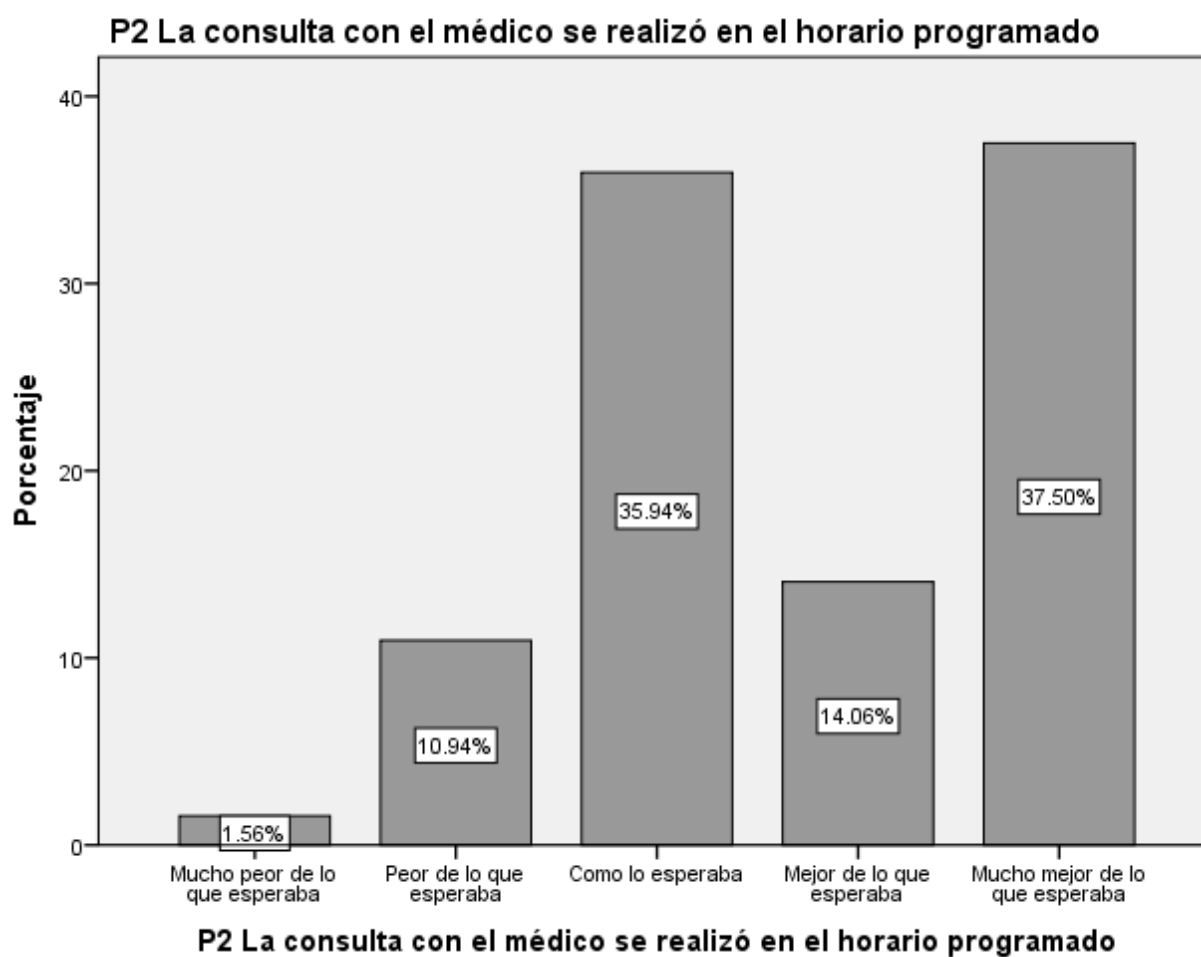
Tabla 28*Percepción de la Atención de la Consulta en el Horario Programado*

		P2 La consulta con el médico se realizó en el horario programado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	49	10.9	10.9	12.5
	Como lo esperaba	161	35.9	35.9	48.4
	Mejor de lo que esperaba	63	14.1	14.1	62.5
	Mucho mejor de lo que esperaba	168	37.5	37.5	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 33

Percepción de la Atención de la Consulta en el Horario Programado



Nota: El 37.50% de los encuestados percibió que la atención en el horario programado fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 35.94% que considero que fue como lo esperaba y un 14.06% que considero haber sido atendido peor de lo que esperaba.

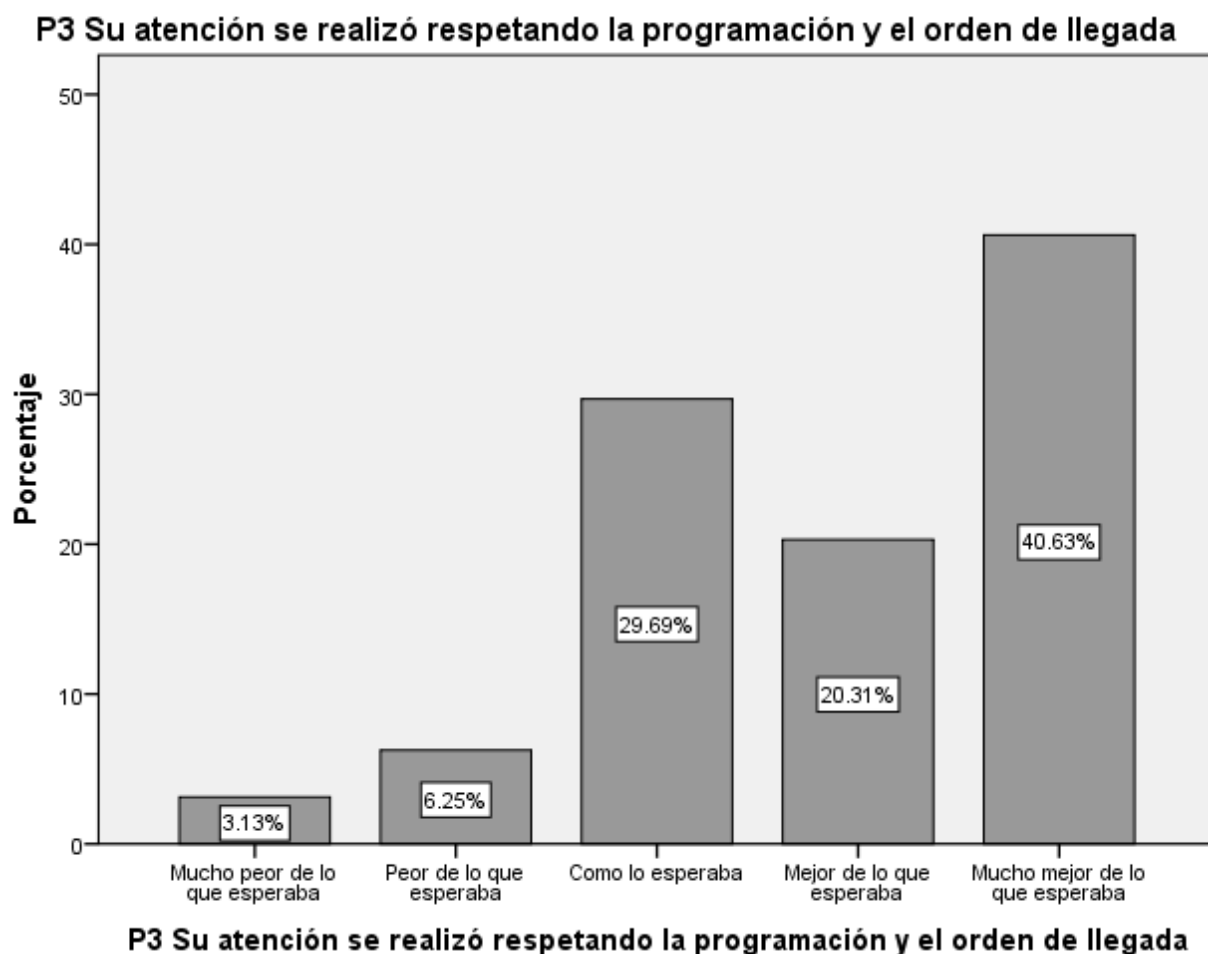
Tabla 29*Percepción del Respeto en la programación y Orden de Llegada*

P3 Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	28	6.3	6.3	9.4
	Como lo esperaba	133	29.7	29.7	39.1
	Mejor de lo que esperaba	91	20.3	20.3	59.4
	Mucho mejor de lo que esperaba	182	40.6	40.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 34

Percepción del Respeto en la programación y Orden de Llegada



Nota: El 40.63% de los encuestados considero que el respeto a la programación y el orden de llegada fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 29.69% que considero que fue como lo esperaba y un 20.31% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

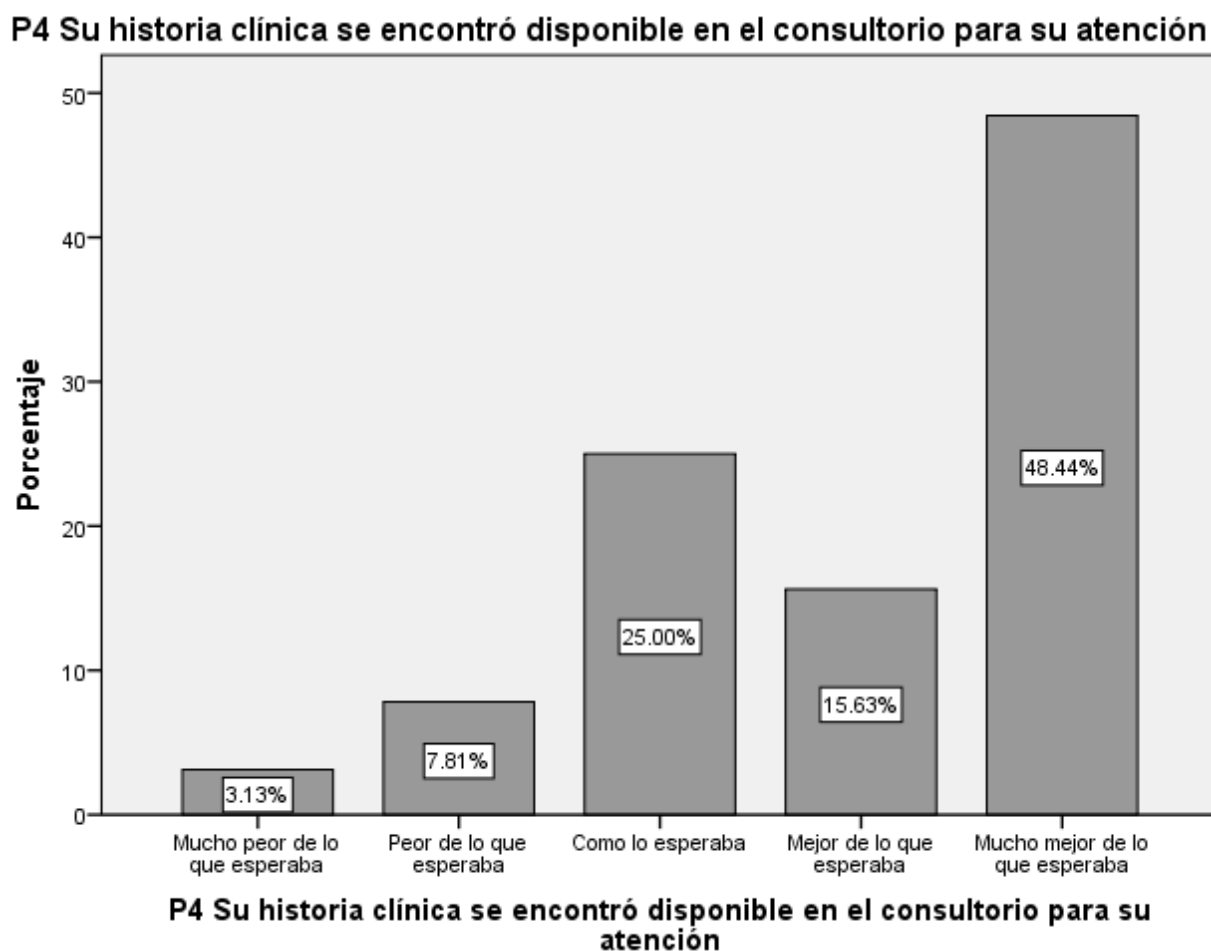
Tabla 30*Percepción de la Disponibilidad de la Historia Clínica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	35	7.8	7.8	10.9
	Como lo esperaba	112	25.0	25.0	35.9
	Mejor de lo que esperaba	70	15.6	15.6	51.6
	Mucho mejor de lo que esperaba	217	48.4	48.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 35

Percepción de la Disponibilidad de la Historia clínica



Nota: El 48.44% de los encuestados considero que la disponibilidad de su historia clínica fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 25% que considero que fue como lo esperaba y un 15.63% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

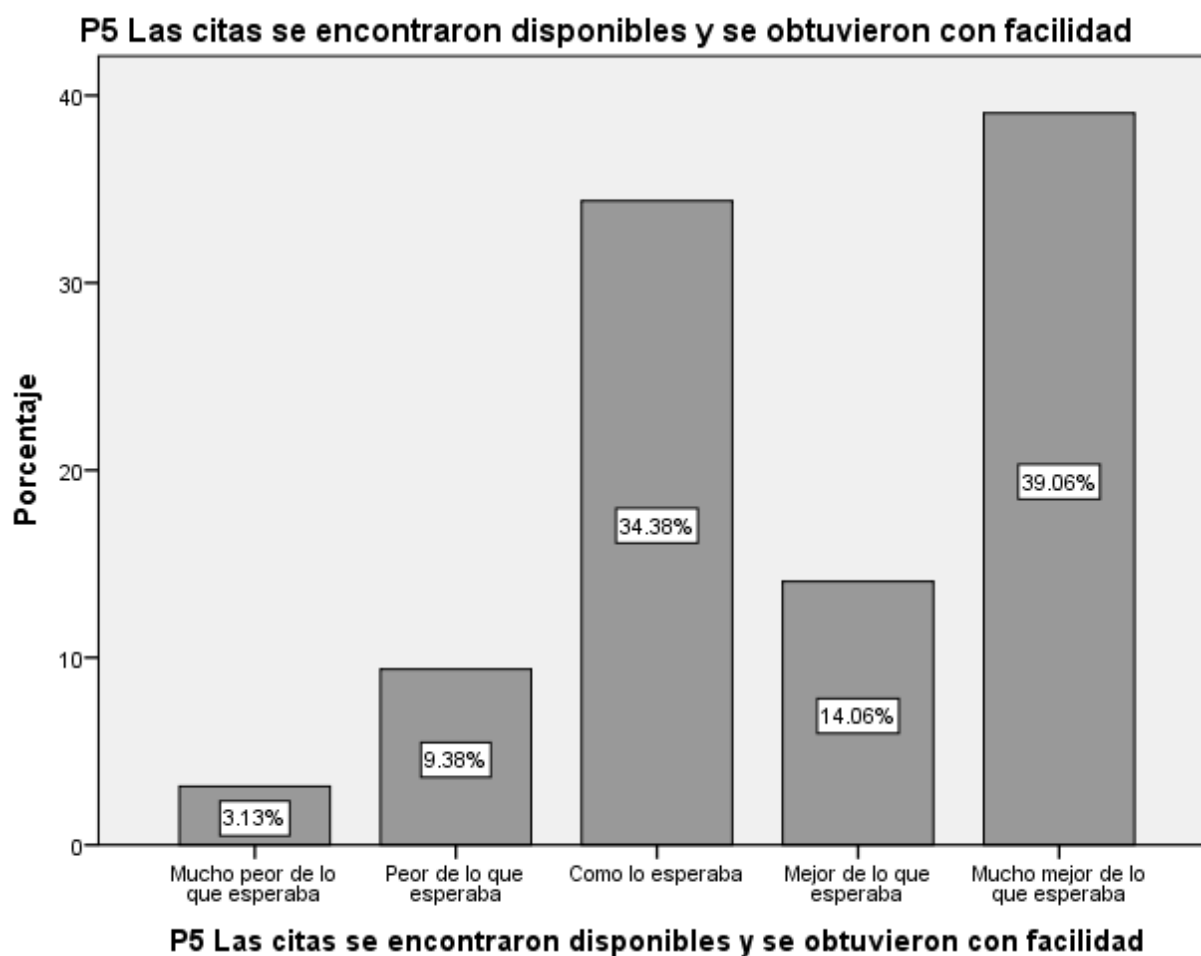
Tabla 31*Percepción de la Disponibilidad y Obtención de Citas*

		P5 Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	42	9.4	9.4	12.5
	Como lo esperaba	154	34.4	34.4	46.9
	Mejor de lo que esperaba	63	14.1	14.1	60.9
	Mucho mejor de lo que esperaba	175	39.1	39.1	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 36

Percepción de la Disponibilidad y Obtención de Citas



Nota: El 39.06% de los encuestados considero que la disponibilidad de cita y obtención de la misma fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 34.38% que considero que fue como lo esperaba y un 14.06% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

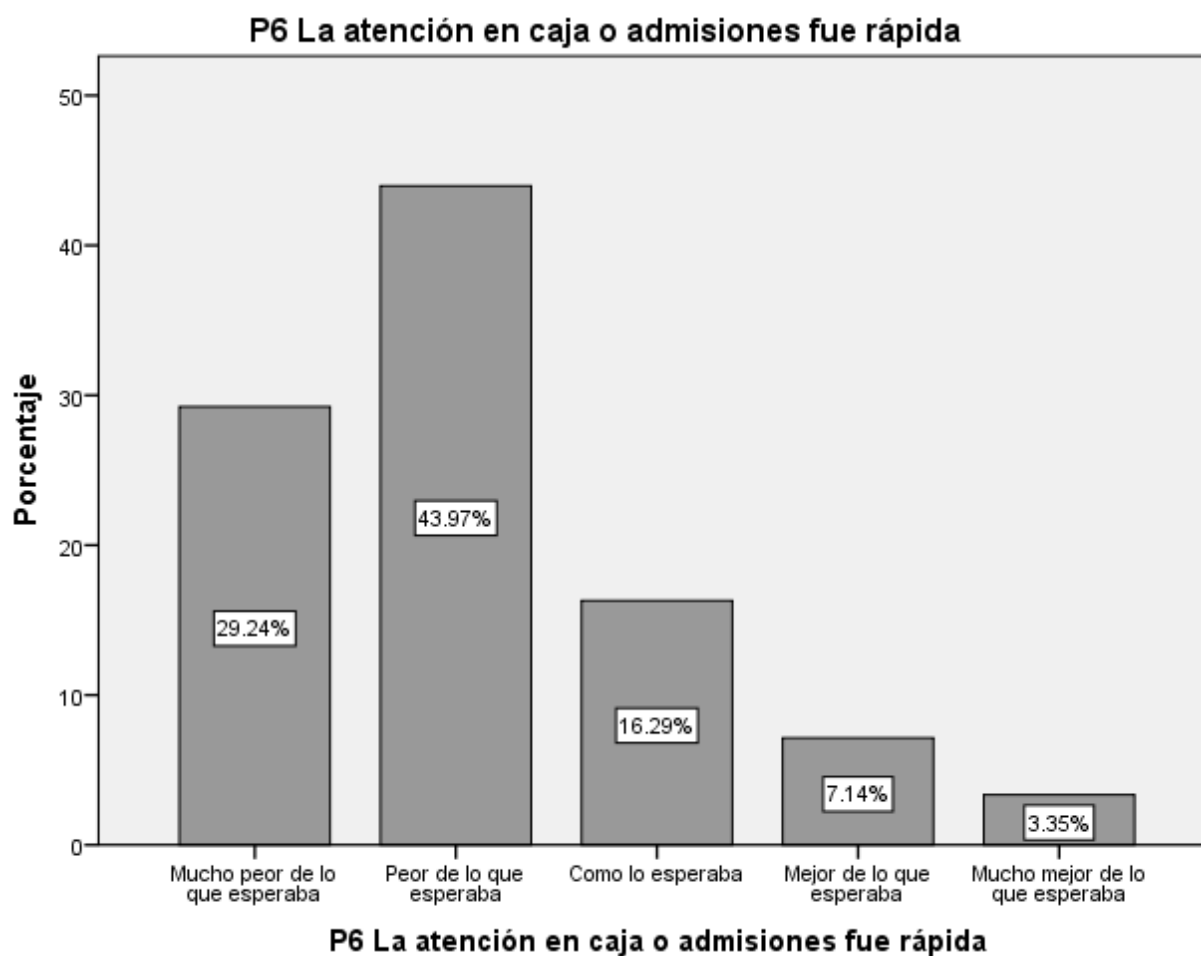
Tabla 32*Percepción de la Rapidez en Caja o Admisiones*

		P6 La atención en caja o admisiones fue rápida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	131	29.2	29.2	29.2
	Peor de lo que esperaba	197	44.0	44.0	73.2
	Como lo esperaba	73	16.3	16.3	89.5
	Mejor de lo que esperaba	32	7.1	7.1	96.7
	Mucho mejor de lo que esperaba	15	3.3	3.3	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 37

Percepción de la Rapidez en Caja o Admisiones

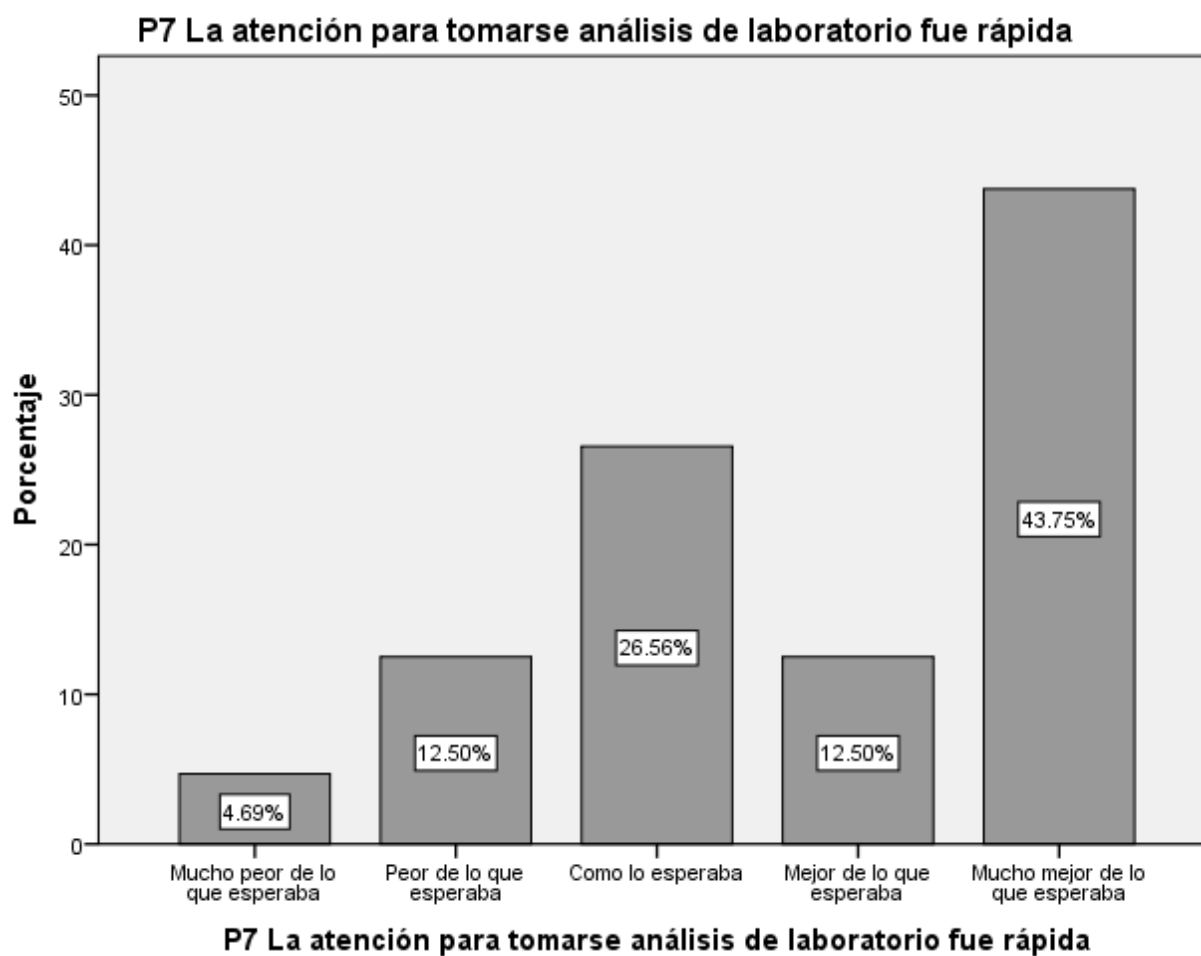


Nota: El 43.97% de los encuestados considero que la rapidez de atención en caja o admisiones fue peor de lo que esperaba, seguido de un 29.24% que considero que fue mucho peor de lo esperaba y un 16.29% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 33*Percepción de la Rapidez en Laboratorio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	21	4.7	4.7	4.7
	Peor de lo que esperaba	56	12.5	12.5	17.2
	Como lo esperaba	119	26.6	26.6	43.8
	Mejor de lo que esperaba	56	12.5	12.5	56.3
	Mucho mejor de lo que esperaba	196	43.8	43.8	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

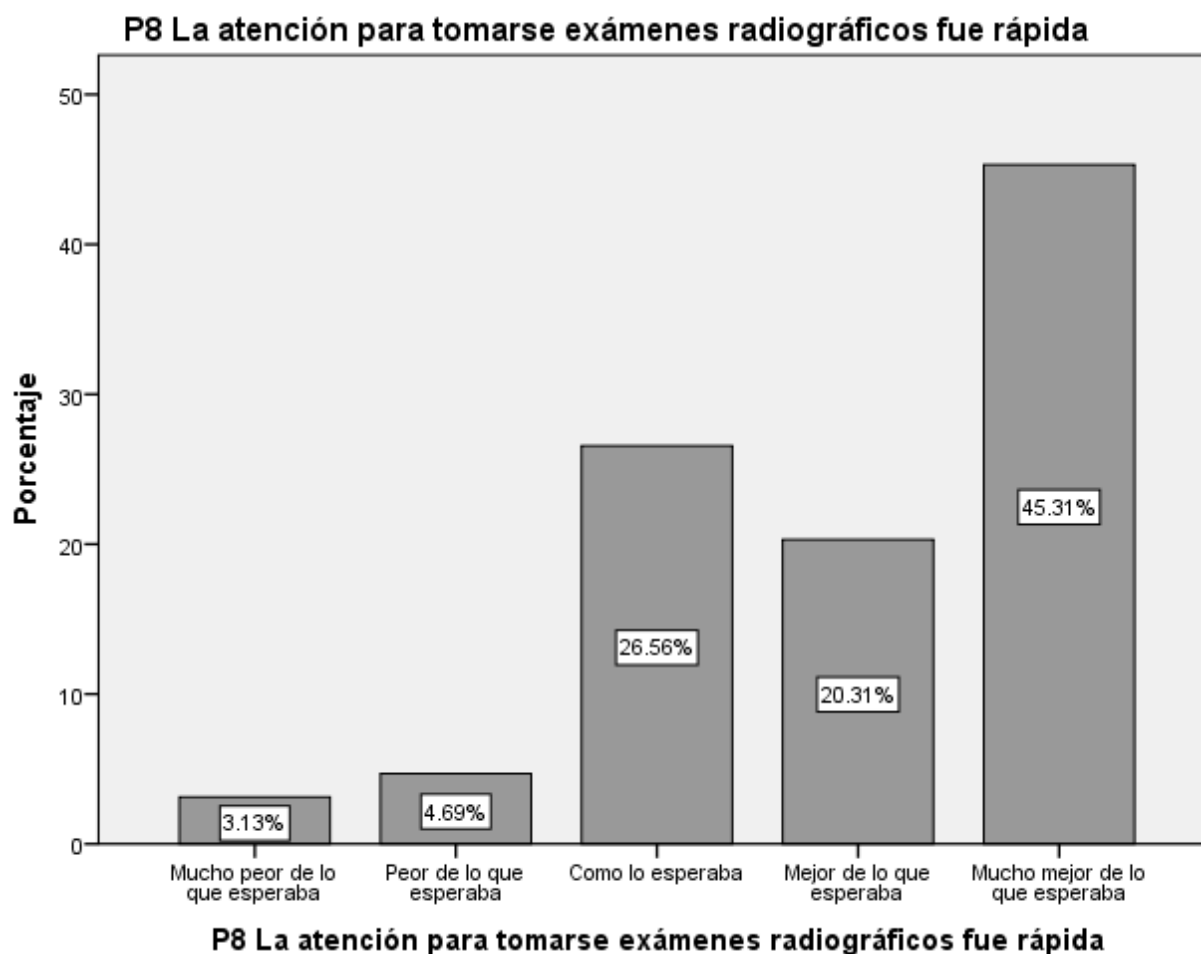
Figura 38*Percepción de la Rapidez en Laboratorio*

Nota: El 43.75% de los encuestados percibió que la rapidez en la atención en laboratorio fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 26.94% que considero que como la esperaba y un 12.50% que considero haber sido mejor de lo que esperaba y peor de lo que esperaba ambos con el mismo porcentaje.

Tabla 34*Percepción de la Rapidez en Radiología*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	21	4.7	4.7	7.8
	Como lo esperaba	119	26.6	26.6	34.4
	Mejor de lo que esperaba	91	20.3	20.3	54.7
	Mucho mejor de lo que esperaba	203	45.3	45.3	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

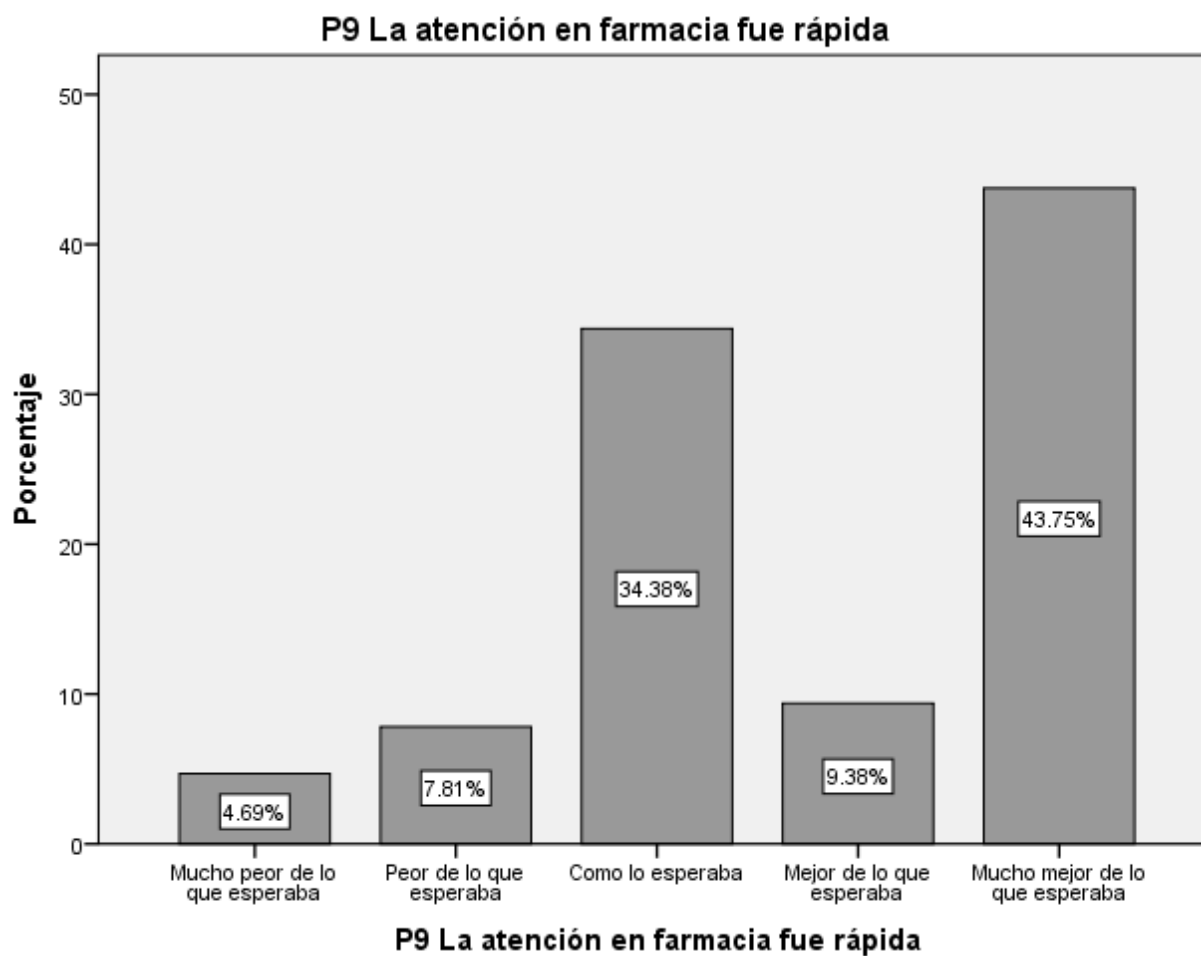
Figura 39*Percepción de la Rapidez en Radiología*

Nota: El 45.31% de los encuestados percibió que la rapidez en la atención en laboratorio fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 26.94% que considero que como la esperaba y un 12.50% que considero haber sido mejor de lo que esperaba y peor de lo que esperaba ambos con el mismo porcentaje.

Tabla 35*Percepción de la Rapidez en Farmacia*

		P9 La atención en farmacia fue rápida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	21	4.7	4.7	4.7
	Peor de lo que esperaba	35	7.8	7.8	12.5
	Como lo esperaba	154	34.4	34.4	46.9
	Mejor de lo que esperaba	42	9.4	9.4	56.3
	Mucho mejor de lo que esperaba	196	43.8	43.8	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 40*Percepción de la Rapidez en Farmacia*

Nota: El 45.75% de los encuestados percibió que la rapidez en la atención en farmacia fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 34.38% que considero que como la esperaba y un 9.38% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

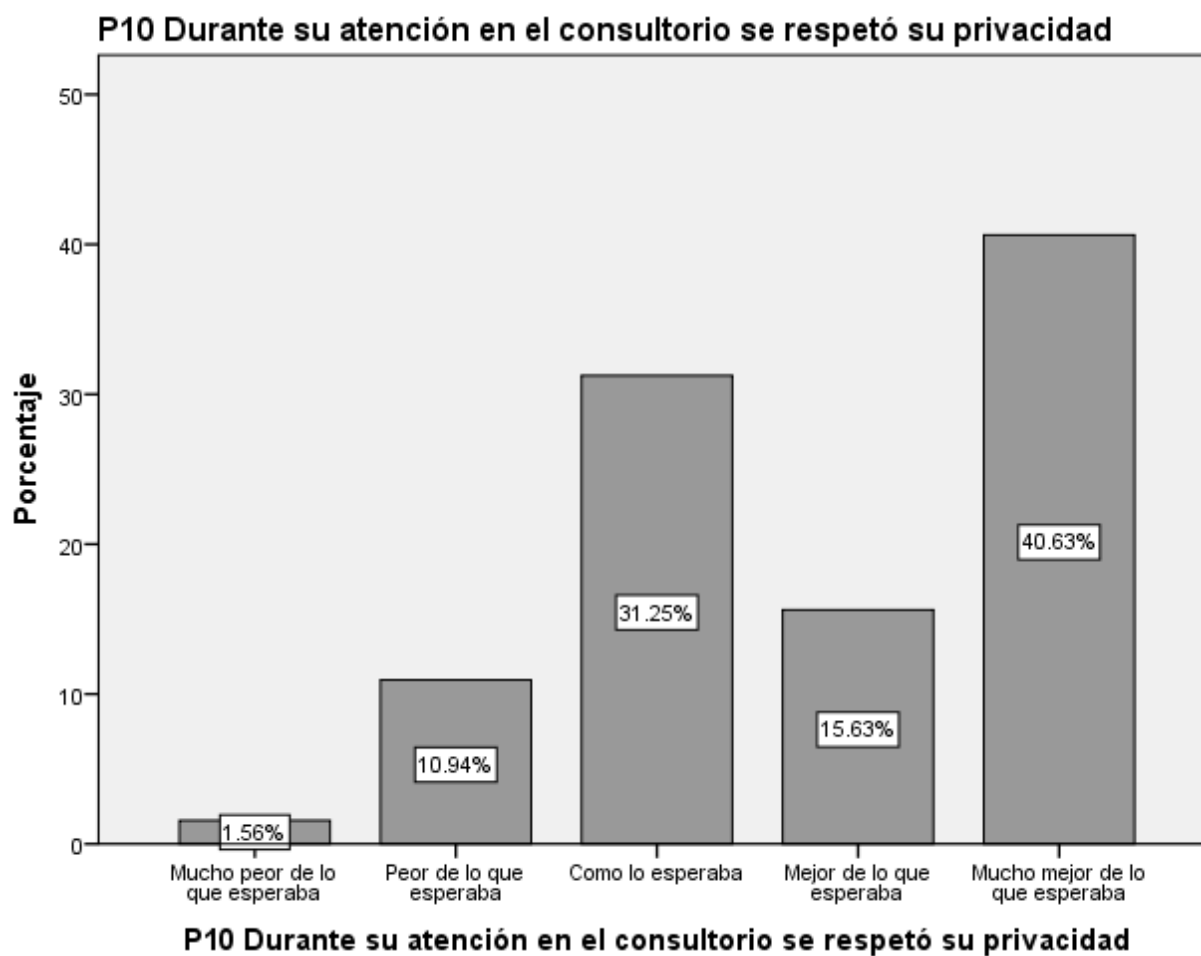
Tabla 36*Percepción de la Privacidad en el Consultorio*

		P10 Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	49	10.9	10.9	12.5
	Como lo esperaba	140	31.3	31.3	43.8
	Mejor de lo que esperaba	70	15.6	15.6	59.4
	Mucho mejor de lo que esperaba	182	40.6	40.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 41

Percepción de la Privacidad en el Consultorio



Nota: El 40.63% de los encuestados percibió que le respeto a su privacidad en el consultorio fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 31.25% que considero que como la esperaba y un 15.63% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 37*Realización de Examen Físico*

P11 El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención

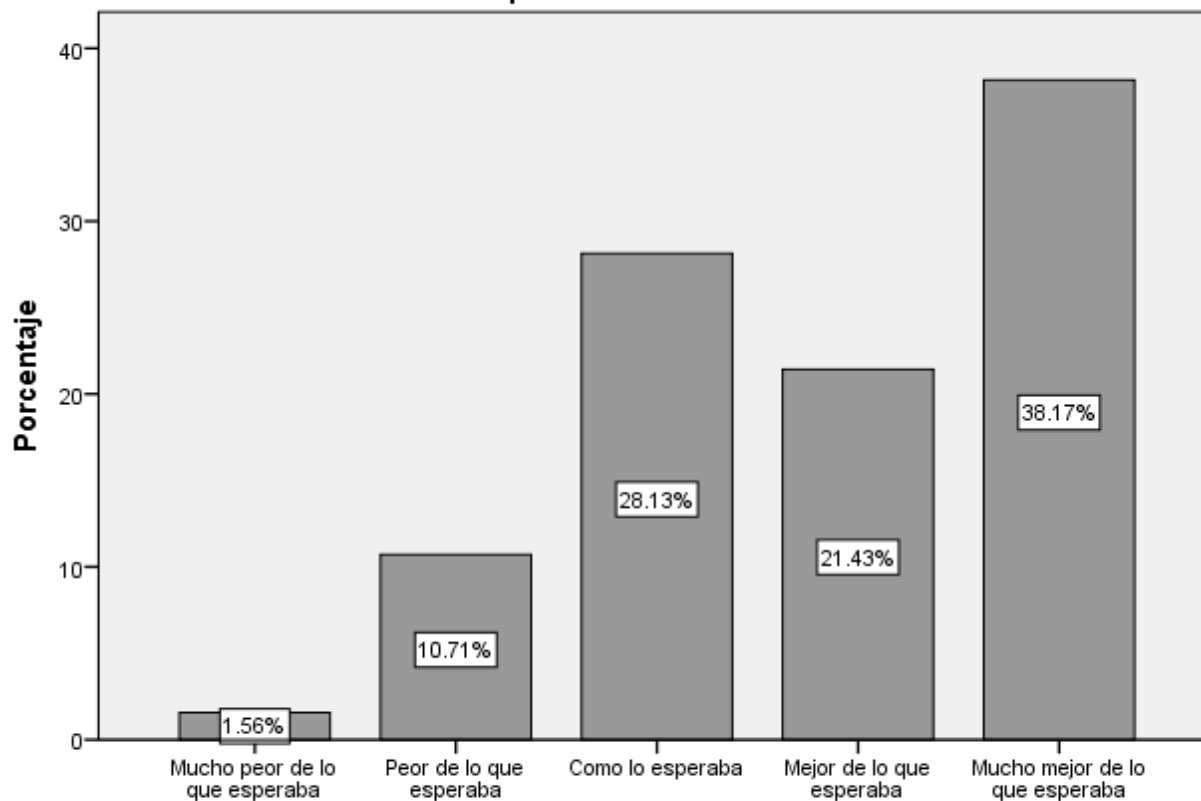
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	48	10.7	10.7	12.3
	Como lo esperaba	126	28.1	28.1	40.4
	Mejor de lo que esperaba	96	21.4	21.4	61.8
	Mucho mejor de lo que esperaba	171	38.2	38.2	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 42

Realización de Examen Físico

P11 El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención



P11 El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención

Nota: El 38.17% de los encuestados percibió que el examen físico y minucioso que el médico le realizó fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 28.13% que considero que como la esperaba y un 21.43% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 38*Percepción del Tiempo Brindado por el Médico*

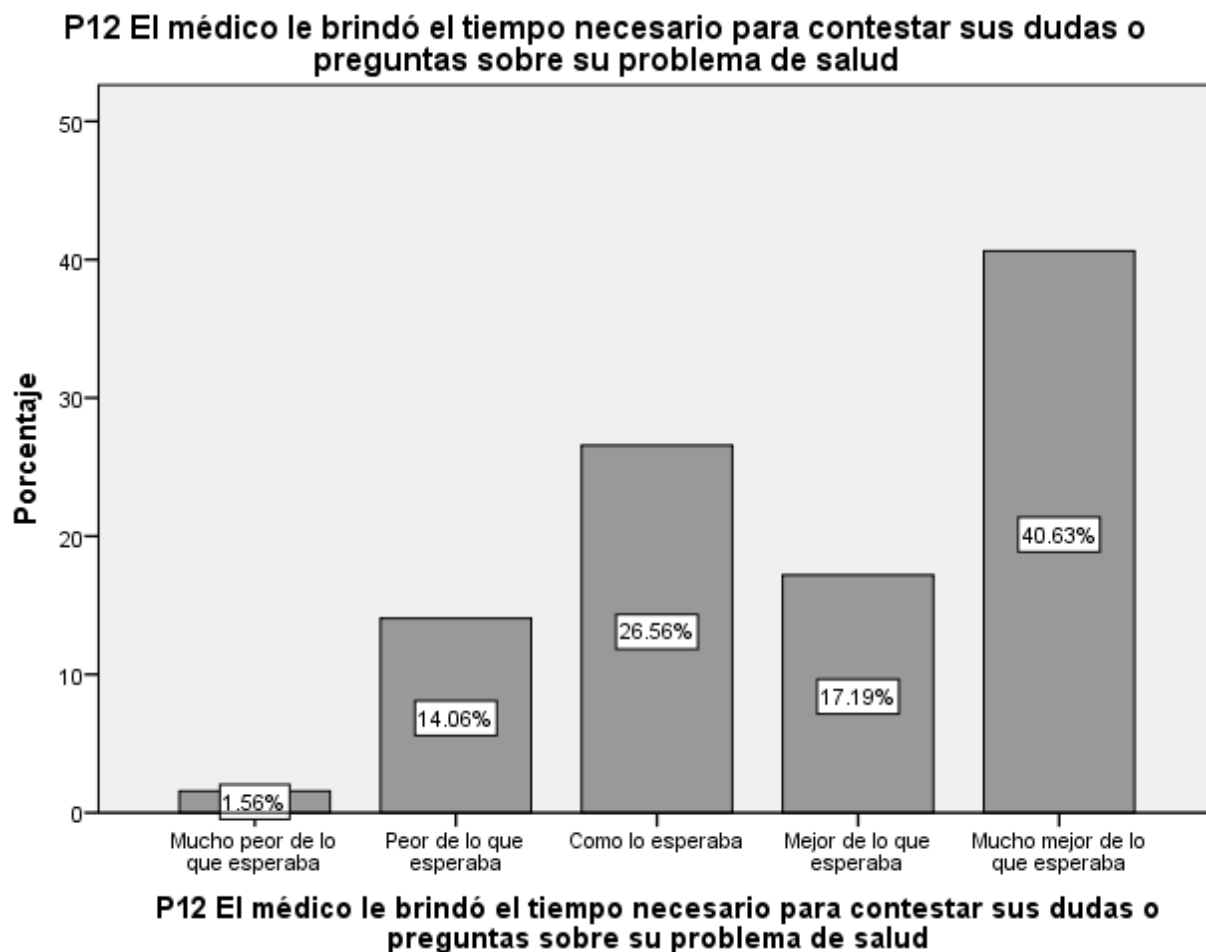
P12 El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	63	14.1	14.1	15.6
	Como lo esperaba	119	26.6	26.6	42.2
	Mejor de lo que esperaba	77	17.2	17.2	59.4
	Mucho mejor de lo que esperaba	182	40.6	40.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 43

Percepción del Tiempo Brindado por el Médico

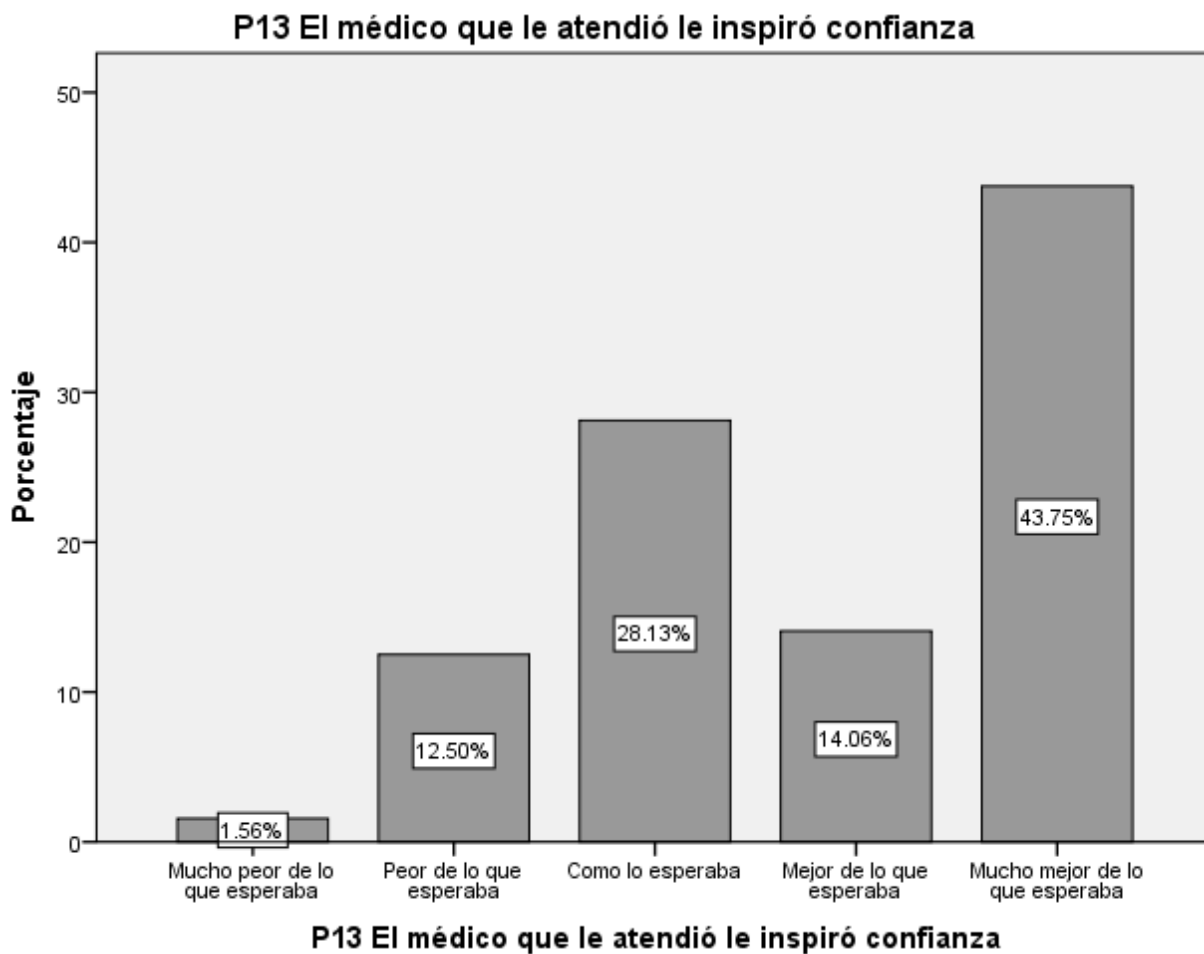


Nota: El 40.63% de los encuestados percibió que el tiempo que el médico dedicó para aclarar sus dudas fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 28.13% que considero que como la esperaba y un 21.43% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 39*Percepción de la Confianza en el Médico*

		P13 El médico que le atendió le inspiró confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	56	12.5	12.5	14.1
	Como lo esperaba	126	28.1	28.1	42.2
	Mejor de lo que esperaba	63	14.1	14.1	56.3
	Mucho mejor de lo que esperaba	196	43.8	43.8	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 44*Percepción de la Confianza en el Médico*

Nota: El 43.75% de los encuestados percibió que la confianza que el médico le inspiró fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 28.13% que considero que como la esperaba y un 21.43% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 40*Percepción del Personal de Consulta Externa*

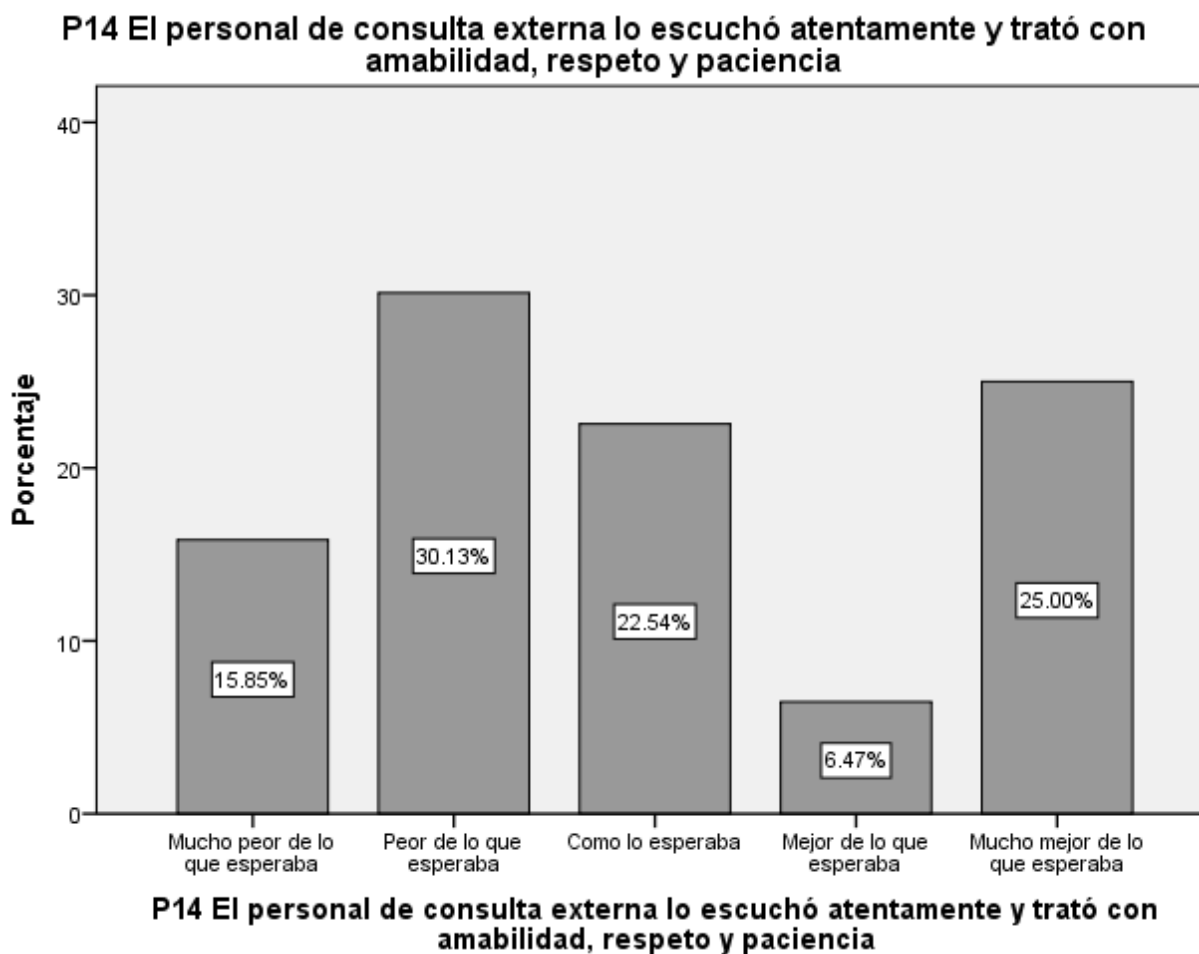
P14 El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	71	15.8	15.8	15.8
	Peor de lo que esperaba	135	30.1	30.1	46.0
	Como lo esperaba	101	22.5	22.5	68.5
	Mejor de lo que esperaba	29	6.5	6.5	75.0
	Mucho mejor de lo que esperaba	112	25.0	25.0	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 45

Percepción del Personal de Consulta Externa



Nota: El 30.13% de los encuestados percibió el trato del personal de la consulta externa referente al trato, respeto y paciencia fue peor de lo que esperaba, seguido de un 25% que considero que fue mucho mejor de lo que esperaba y un 22.54% que considero haber sido como lo esperaba.

Tabla 41*Percepción del Interés del Médico*

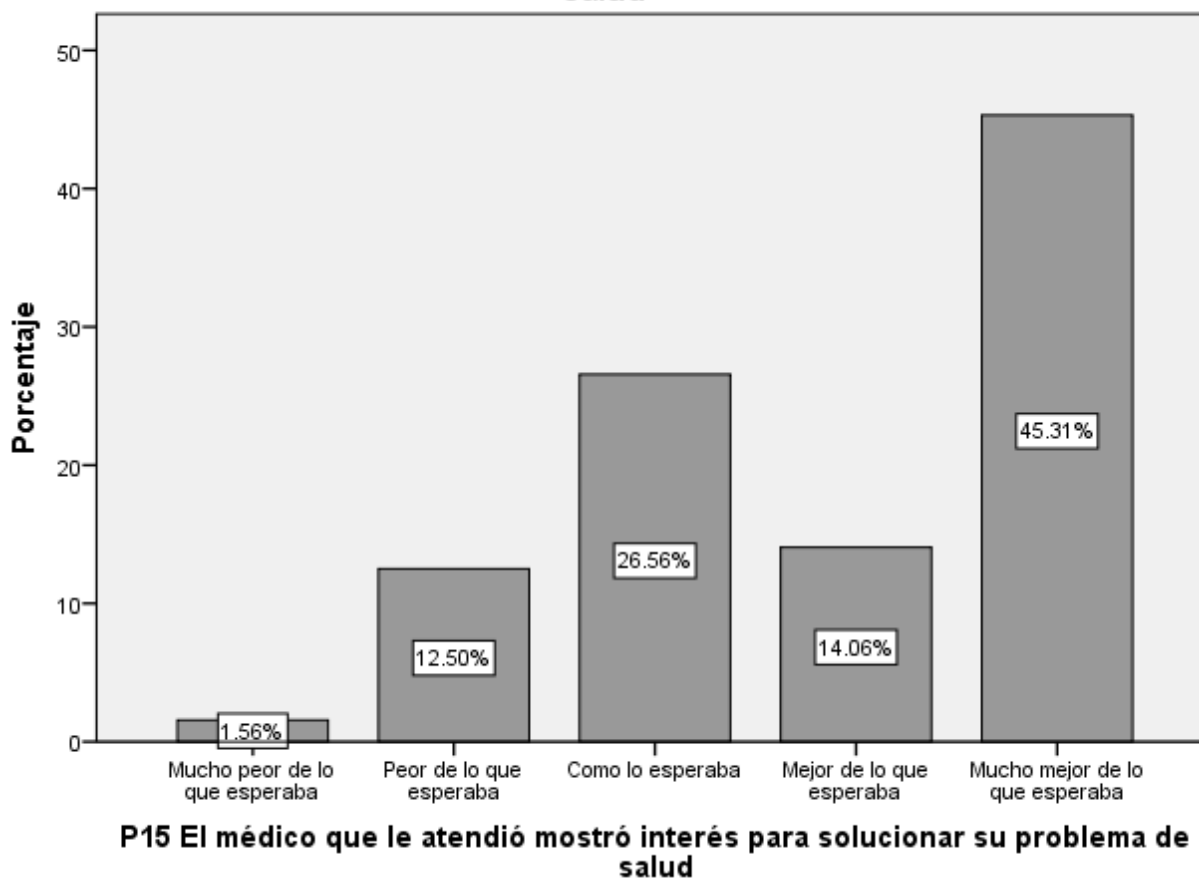
P15 El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	56	12.5	12.5	14.1
	Como lo esperaba	119	26.6	26.6	40.6
	Mejor de lo que esperaba	63	14.1	14.1	54.7
	Mucho mejor de lo que esperaba	203	45.3	45.3	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 46

Percepción del Interés del Médico

P15 El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud



Nota: El 26.56% de los encuestados percibió que el interés que el médico mostro para solucionar su problema fue mucho mejor de lo esperaba, seguido de un 26.56% que considero que como la esperaba y un 14.06% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 42*Percepción de la Explicación del Médico sobre el Problema de Salud*

P16 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención

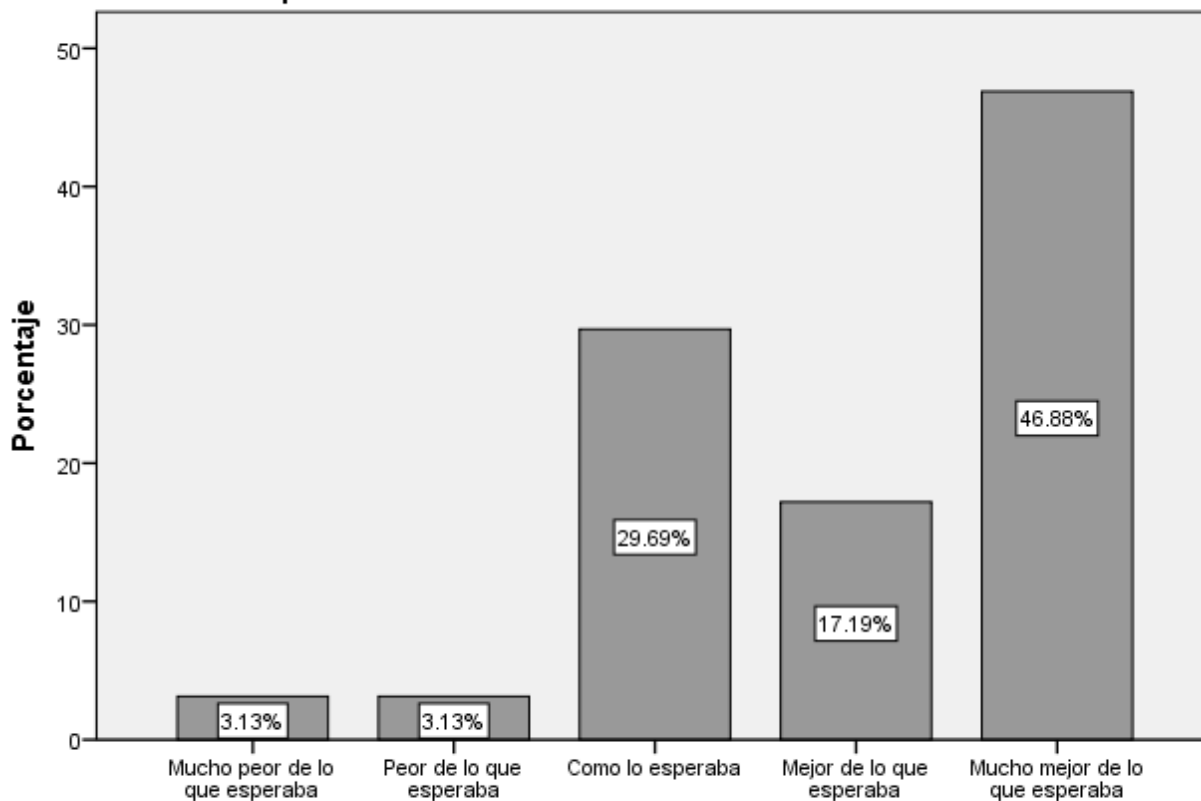
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	6.3
	Como lo esperaba	133	29.7	29.7	35.9
	Mejor de lo que esperaba	77	17.2	17.2	53.1
	Mucho mejor de lo que esperaba	210	46.9	46.9	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 47

Percepción de la Explicación del Médico sobre el Problema de Salud

P16 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención



P16 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención

Nota: El 46.88% de los encuestados percibió que la explicación que le dio el médico sobre su problema de salud fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 29.69% que considero que como la esperaba y un 17.19% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 43*Percepción de la Explicación del Médico sobre el Tratamiento*

P17 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

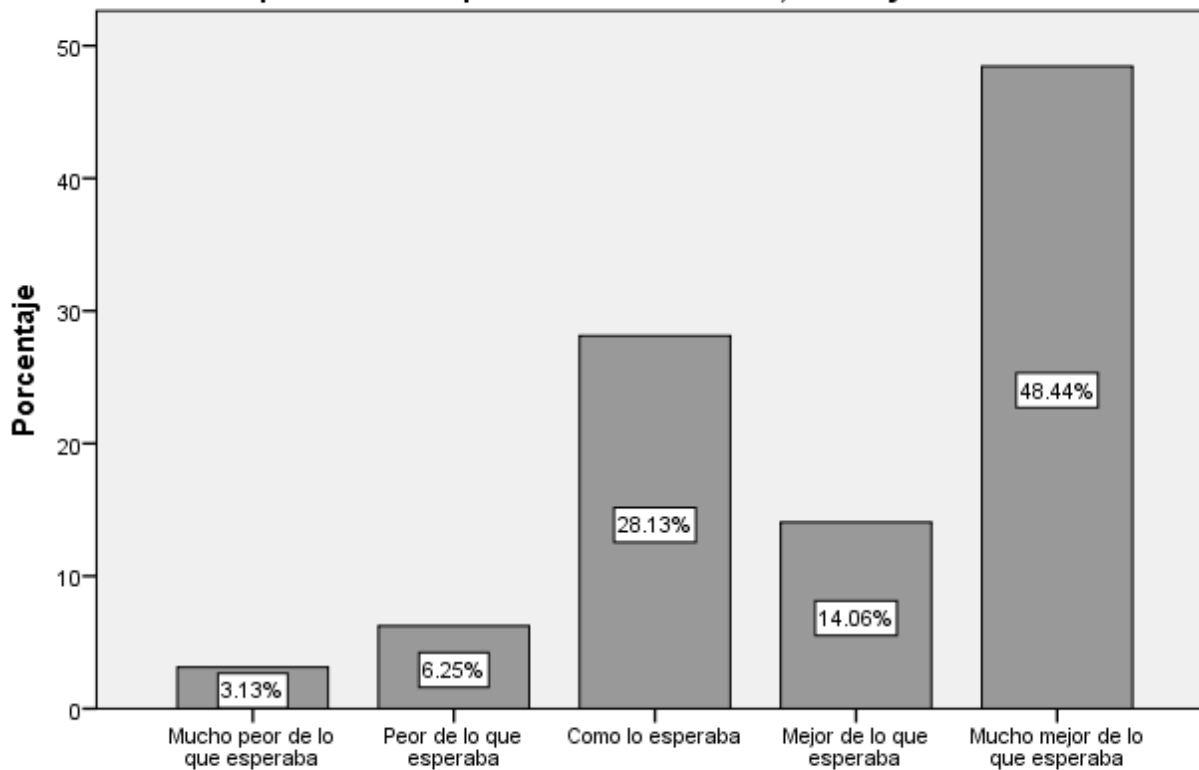
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	28	6.3	6.3	9.4
	Como lo esperaba	126	28.1	28.1	37.5
	Mejor de lo que esperaba	63	14.1	14.1	51.6
	Mucho mejor de lo que esperaba	217	48.4	48.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 48

Percepción de la Explicación del Médico sobre el Tratamiento

P17 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos



P17 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

Nota: El 48.44% de los encuestados percibió que la explicación que el médico le brindó sobre el tipo de tratamiento fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 28.13% que consideró que como la esperaba y un 14.06% que consideró haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 44*Percepción de la Explicación del Médico sobre el Procedimiento o Análisis*

P18 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron

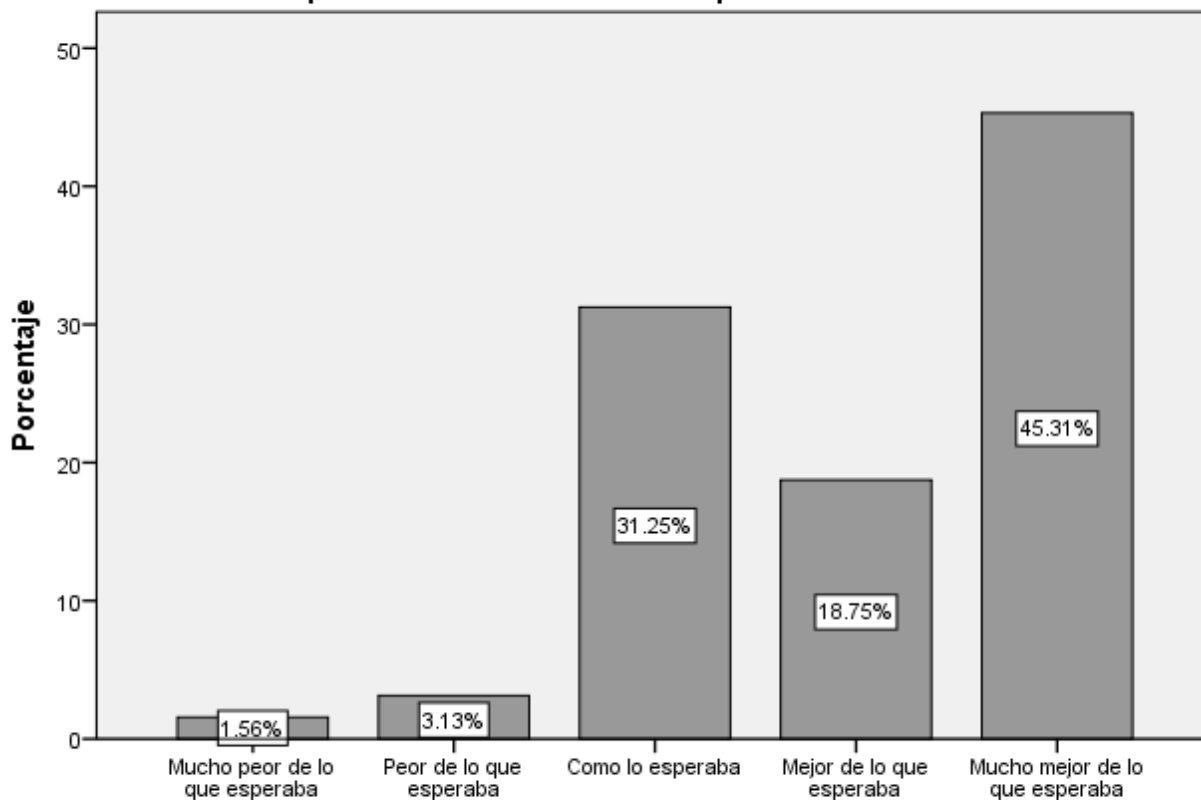
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	4.7
	Como lo esperaba	140	31.3	31.3	35.9
	Mejor de lo que esperaba	84	18.8	18.8	54.7
	Mucho mejor de lo que esperaba	203	45.3	45.3	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 49

Percepción de la Explicación de médico de los procedimientos

P18 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron



P18 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron

Nota: El 45.31% de los encuestados percibió que la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos o análisis realizados fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 31.25% que considero que como la esperaba y un 18.75% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 45*Percepción de la Señalización en Consulta Externa*

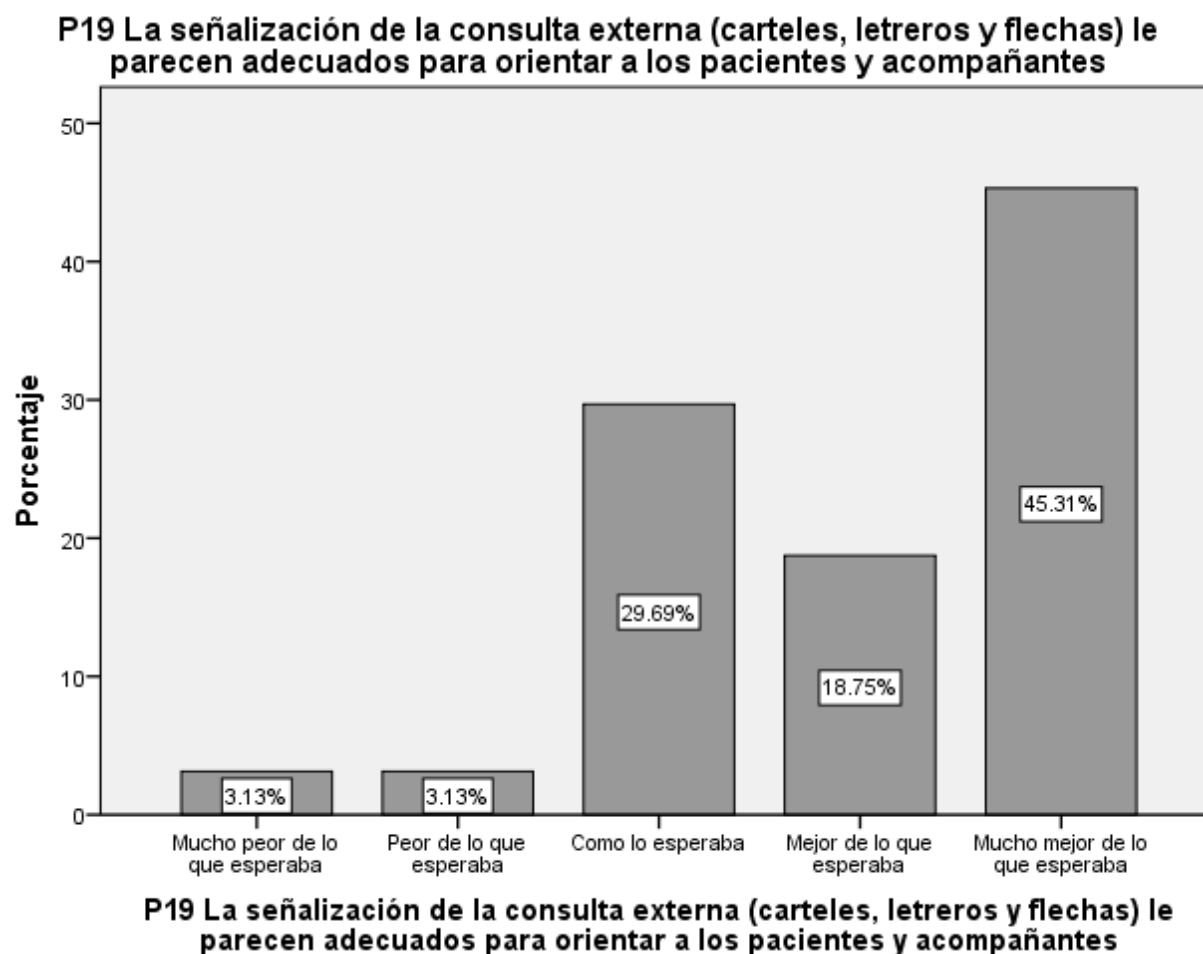
P19 La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	6.3
	Como lo esperaba	133	29.7	29.7	35.9
	Mejor de lo que esperaba	84	18.8	18.8	54.7
	Mucho mejor de lo que esperaba	203	45.3	45.3	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 50

Percepción de la Señalización en Consulta Externa



Nota: El 45.31% de los encuestados percibió que la señalización de la consulta externa fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 29.69% que considero que como la esperaba y un 18.75% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 46*Percepción del Personal que le Informó*

P20 La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes

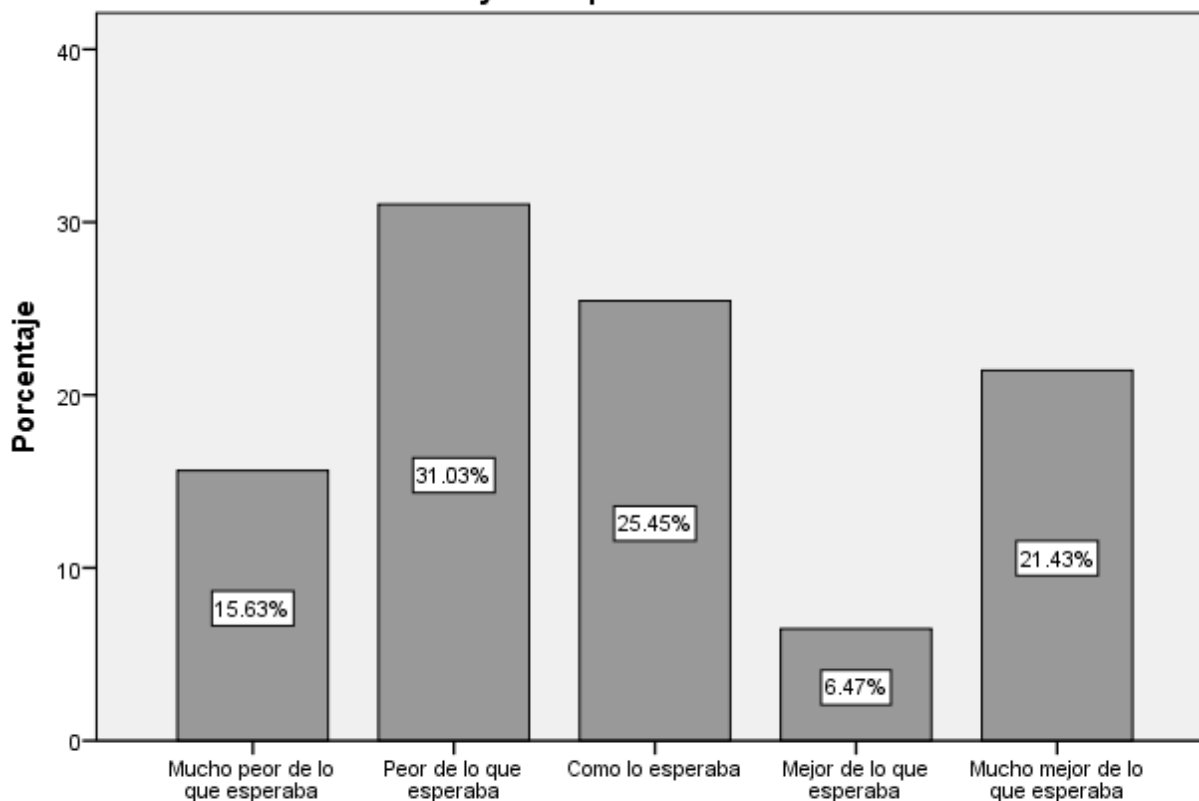
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	70	15.6	15.6	15.6
	Peor de lo que esperaba	139	31.0	31.0	46.7
	Como lo esperaba	114	25.4	25.4	72.1
	Mejor de lo que esperaba	29	6.5	6.5	78.6
	Mucho mejor de lo que esperaba	96	21.4	21.4	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 51

Percepción del Personal que le Informó

P20 La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes



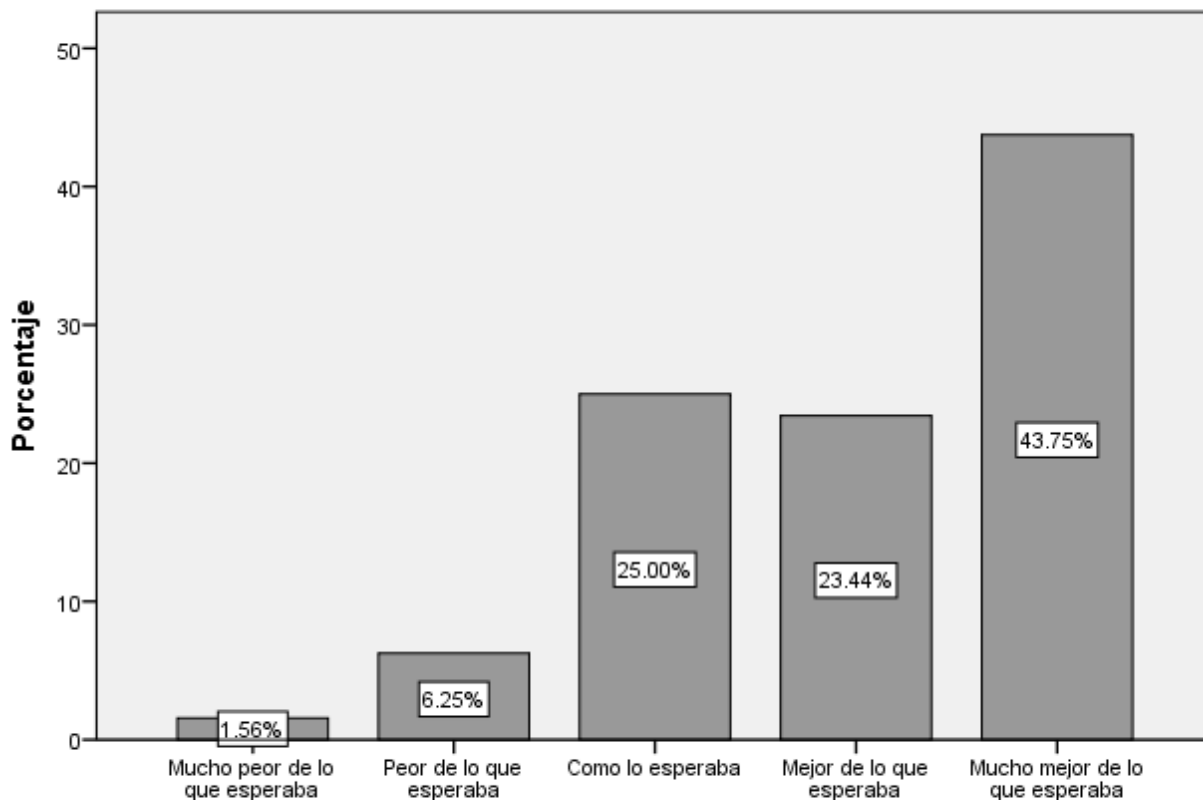
P20 La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes

Nota: El 31.03% de los encuestados percibió que la cantidad de personal atento a informar y orientar a los pacientes fue peor de lo que esperaba, seguido de un 25.45% que considero que como la esperaba y un 21.43% que considero haber sido mucho mejor de lo que esperaba.

Tabla 47*Percepción del Equipamiento en el Consultorio*

P21 Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	7	1.6	1.6	1.6
	Peor de lo que esperaba	28	6.3	6.3	7.8
	Como lo esperaba	112	25.0	25.0	32.8
	Mejor de lo que esperaba	105	23.4	23.4	56.3
	Mucho mejor de lo que esperaba	196	43.8	43.8	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 52*Percepción del Equipamiento en el Consultorio***P21 Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención****P21 Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención**

Nota: El 43.75% de los encuestados percibió que el equipamiento en el consultorio fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 25% que considero que como la esperaba y un 23.44% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 48*Percepción de la Limpieza en Consulta Externa*

P22 El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

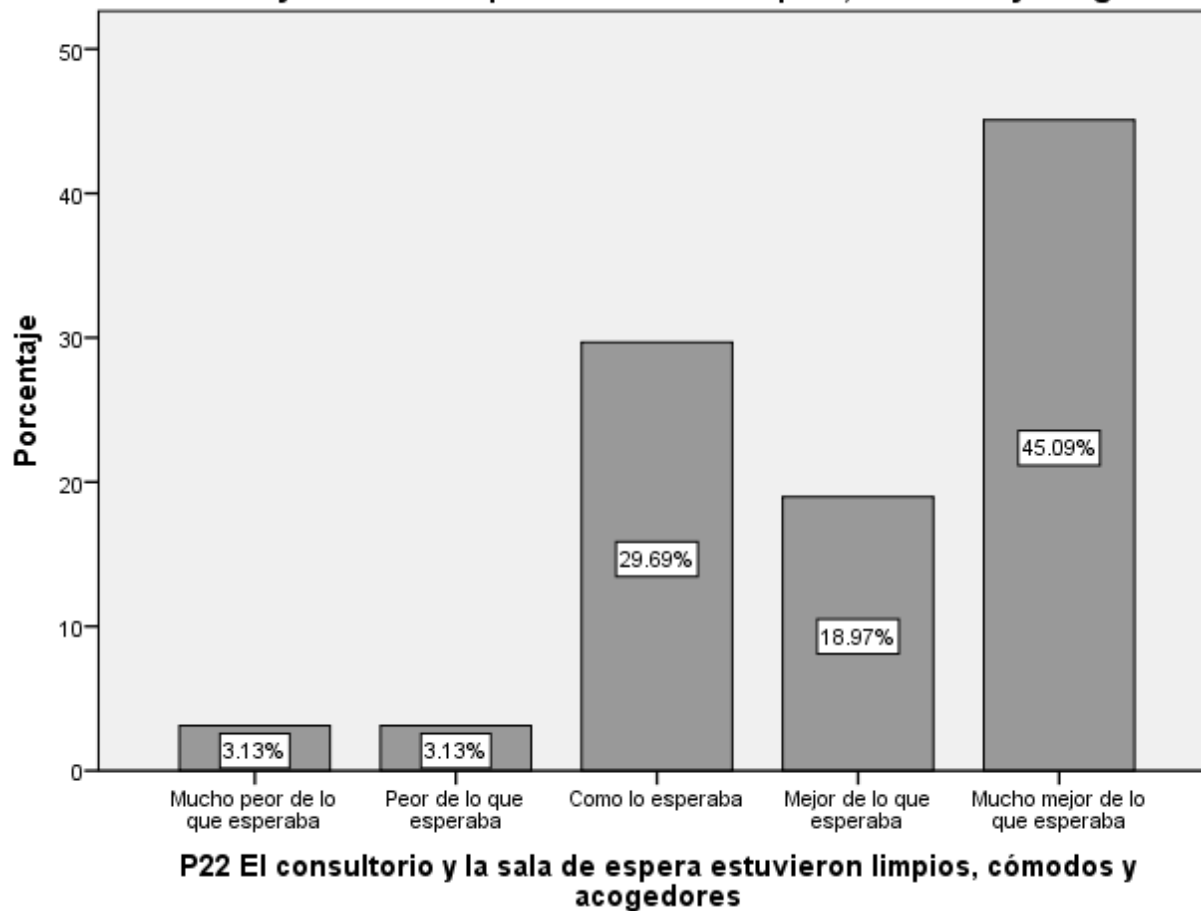
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	3.1
	Peor de lo que esperaba	14	3.1	3.1	6.3
	Como lo esperaba	133	29.7	29.7	35.9
	Mejor de lo que esperaba	85	19.0	19.0	54.9
	Mucho mejor de lo que esperaba	202	45.1	45.1	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 53

Percepción de la Limpieza en Consulta Externa

P22 El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

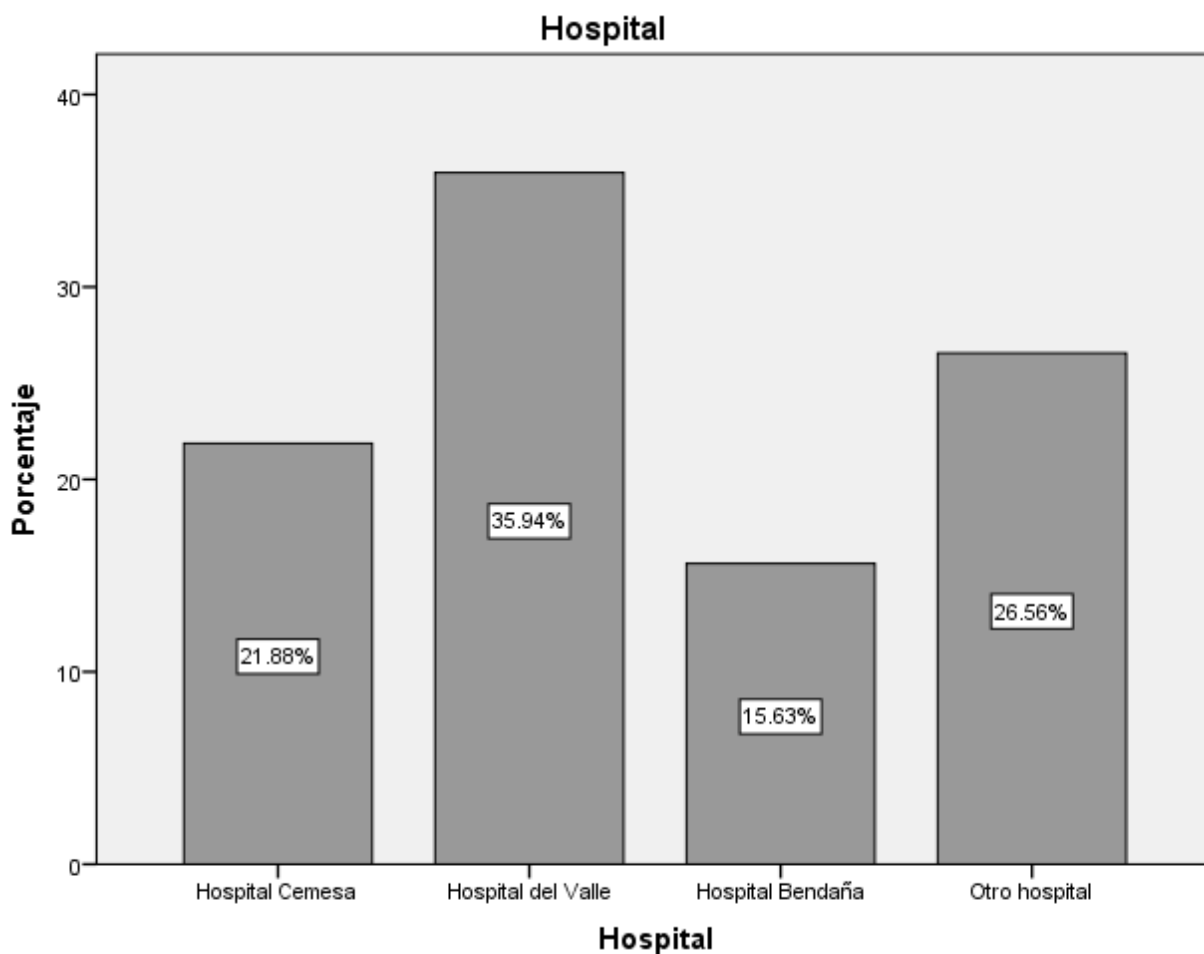


Nota: El 45.09% de los encuestados percibió que la limpieza, comodidad fue mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 26.69% que considero que como la esperaba y un 18.97% que considero haber sido mejor de lo que esperaba.

Tabla 49*Hospital de Preferencia*

		Hospital			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hospital Cemesa	98	21.9	21.9	21.9
	Hospital del Valle	161	35.9	35.9	57.8
	Hospital Bendaña	70	15.6	15.6	73.4
	Otro hospital	119	26.6	26.6	100.0
	Total	448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

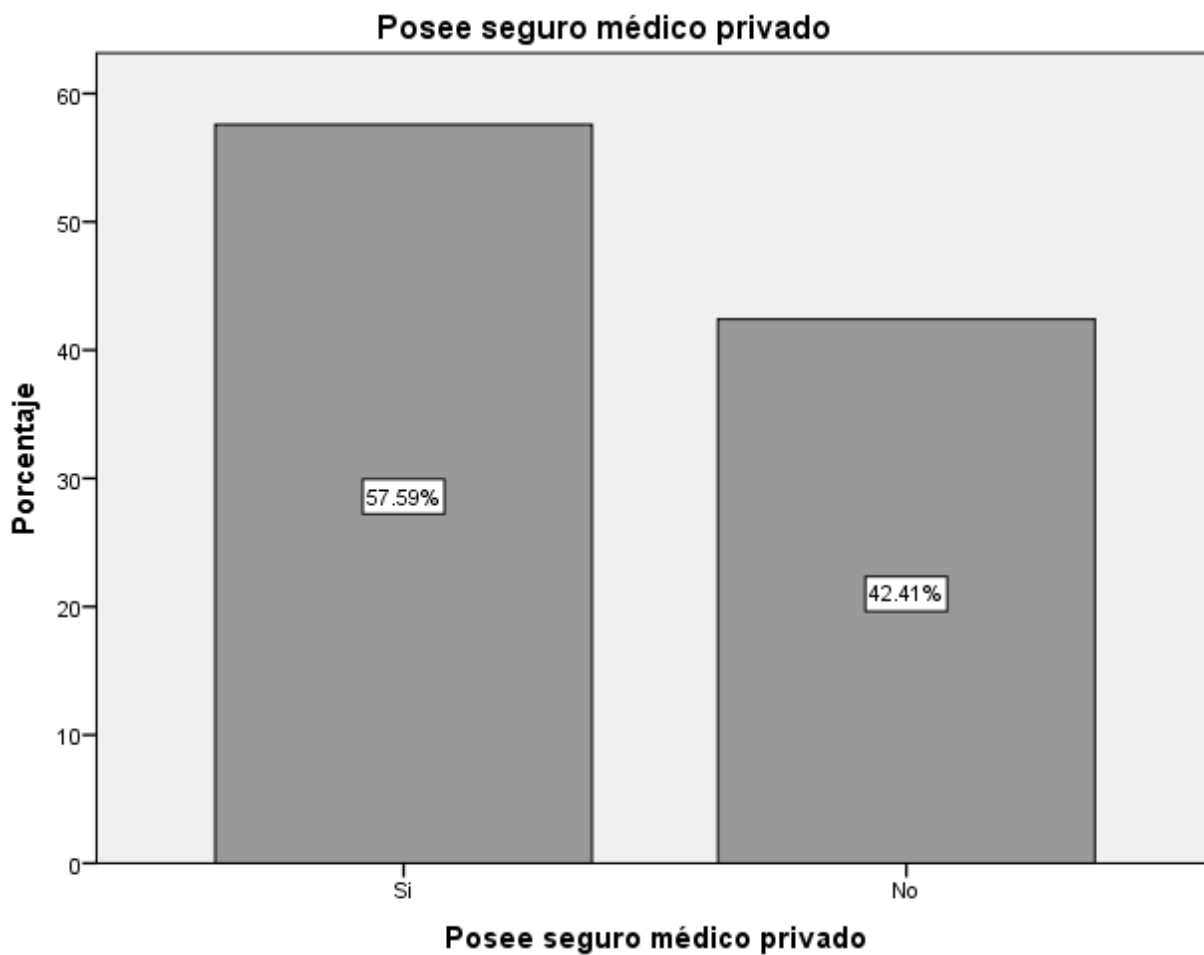
Figura 54*Hospital de Preferencia*

Nota: El 35.94% de los encuestados prefiere el hospital del Valle, seguido de un 26.56% que prefiere otros hospitales privados, un 21.88% hospital Cemesa y finalmente un 15.63% hospital Bendaña.

Tabla 50*Posee Seguro Médico Privado*

		Posee seguro médico privado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	258	57.6	57.6	57.6
	No	190	42.4	42.4	100.0
Total		448	100.0	100.0	

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Figura 55*Posee Seguro Médico Privado*

Nota: El 57.59% de los encuestados dijo tener seguro médico privado y un 42.41% que no lo tienen.

Tabla 51*Brechas*

Dimensión	Expectativas	Percepciones	Brecha
	Promedio	Promedio	
Fiabilidad	4.58	3.81	0.77
Capacidad de Respuesta	4.63	3.57	1.05
Seguridad	4.56	3.89	0.67
Empatía	4.63	3.81	0.81
Elementos Tangibles	4.64	3.88	0.76

Nota: Los resultados revelan que entre expectativas y percepciones de la calidad del servicio de consulta externa de los hospitales privados de San Pedro Sula a la dimensión capacidad lo que se nota una brecha mayor de 1.05 lo que indica que los aspectos que la conforman requieren de una mayor atención para aumentar la satisfacción de los usuarios.

Tabla 52*Expectativas*

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Fiabilidad	448	1	5	4.58	.882
Capacidad de Respuesta	448	1	5	4.63	.821
Seguridad	448	1	5	4.56	.865
Empatía Expectativa	448	1	5	4.63	.821
Elementos Tangibles	448	1	5	4.64	.799
N válido (por lista)	448				

Nota: Las expectativas de los pacientes tienen una media arriba de 4 lo que representa que para los pacientes la Expectativa de la calidad es Importante para obtener satisfacción en momento de recibir el servicio.

Tabla 53

Percepción

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Fiabilidad	448	1	5	3.81	1.107
Capacidad de Respuesta	448	1	5	3.57	1.255
Seguridad	448	1	5	3.89	1.149
Empatía	448	1	5	3.81	1.145
Elementos Tangibles	448	1	5	3.88	1.115
N válido (por lista)	448				

Nota: La percepción de los pacientes en general tienen una media arriba de 3 lo que representa que para los encuestados la percepción de la calidad es que recibió el servicio como lo esperaba.

4.2 Comprobación de hipótesis

H1: La calidad de la percepción está relacionada con la calidad de las expectativas servicios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Ho: La calidad de la percepción no está relacionada con la calidad de las expectativas servicios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Tabla 54

Prueba de Hipótesis

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Total	.345	448	.000
Expectativa			
Total Percepción	.166	448	.000

Nota: Al ser ambos niveles de significancia menores al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir la calidad de la percepción está relacionada con la calidad de las expectativas servicios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Tabla 55

Correlación de las Expectativas y Percepciones

Correlaciones			
		Total Expectativa	Total percepción
Total	Correlación de Pearson	1	.470**
Expectativa	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Total percepción	Correlación de Pearson	.470**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de 0.470, esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que hay una correlación moderada entre las

expectativas y la percepción que tienen los usuarios de consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_0 Existe relación de las expectativas y percepciones entre el grado de satisfacción de las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_1 No existe relación de las expectativas y percepciones entre el grado de satisfacción de las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Tabla 56

Hipótesis Relación las Expectativas y Percepciones entre las Dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Total Percepción	.166	448	.000
Total Expectativa	.345	448	.000
Fiabilidad Expectativa	.272	448	.000
Capacidad de Respuesta	.294	448	.000
Expectativa			
Seguridad Expectativa	.287	448	.000
Empatía Expectativa	.326	448	.000
Elementos Tangibles	.359	448	.000
Expectativa			

Nota: Al ser ambos niveles de significancia menores al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación de las expectativas y percepciones entre el grado de satisfacción de las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Tabla 57

Correlación de las Expectativas y Percepciones (Fiabilidad)

		Correlaciones	
		Fiabilidad Expectativa	Fiabilidad Percepción
Fiabilidad Expectativa	Correlación de Pearson	1	.402**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Fiabilidad Percepción	Correlación de Pearson	.402**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de 0.402, esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada entre las expectativas y la percepción en los elementos que contienen la dimensión fiabilidad, esto refiere que a medida que las expectativas de los individuos en relación con la fiabilidad del servicio también tienden a aumentar sus percepciones sobre la fiabilidad, pero no precisamente implica causalidad es decir aunque exista esta asociación también otros factores

pueden incluir en la misma lo cual debe ser considerado para comprender en general el proceso, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 58

Correlación de las Expectativas y Percepciones (Capacidad de Respuesta)

		Correlaciones	
		Capacidad de Respuesta Expectativa	Capacidad de Respuesta Percepción
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	1	.389**
Expectativa	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	.389**	1
Percepción	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de 0.389, esta correlación es muy significativa, se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada positiva lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra tiende a aumentar también y viceversa, es decir en general cuando las personas tienen expectativas más altas de la capacidad de respuesta tienden a percibirlo de manera más positiva. Por otro lado si las expectativas son bajas las percepciones tienden a reflejar una menor satisfacción con la capacidad de respuesta, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 59*Correlación de las Expectativas y Percepciones (Seguridad)*

		Correlaciones	
		Seguridad Expectativa	Seguridad Percepción
Seguridad Expectativa	Correlación de Pearson	1	.452**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Seguridad Percepción	Correlación de Pearson	.452**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Una correlación de 0.452 indica que aproximadamente un 45.2% de la variabilidad en la percepción de la dimensión seguridad en el área de consulta externa de los hospitales privados de San Pedro Sula depende de las expectativas de los pacientes, existe una correlación moderada entre lo que las personas esperan de los elementos que integran la dimensión y lo que reciben, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 60*Correlación de las Expectativas y Percepciones (Empatía)*

		Correlaciones	
		Empatía Expectativa	Empatía Percepción
Empatía Expectativa	Correlación de Pearson	1	.496**
	Sig. (bilateral)		.000

	N	448	448
Empatía Percepción	Correlación de Pearson	.496**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de 0.496, esta correlación es muy significativa, se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada en los elementos que contienen la dimensión empatía, lo que indica que cuando las expectativas de los elementos que se relacionan a la empatía al ofrecer el servicio son altas, la percepción de estas también y viceversa, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 61

Correlación de las Expectativas y Percepciones (Elementos Tangibles)

		Correlaciones	
		Elementos Tangibles Expectativa	Elementos Tangibles Percepción
Elementos Tangibles Expectativa	Correlación de Pearson	1	.465**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Elementos Tangibles Percepción	Correlación de Pearson	.465**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de 0.465, esta correlación es muy significativa, se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada en los elementos que contienen la dimensión elementos tangibles, por tanto las personas que esperan altos estándares de calidad en los elementos tangibles, como la infraestructura física, los equipos y materiales suelen percibir que estas expectativas se cumplen en sus experiencias reales, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

H_0 Existe relación entre las variables sociodemográficas con las expectativas de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_1 No existe relación entre las variables sociodemográficas con las expectativas de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Tabla 62

Correlación de las Expectativas y el Sexo

		Correlaciones	
		Total	Sexo
		Expectativa	
Total	Correlación de Pearson	1	.081
Expectativa	Sig. (bilateral)		.086
	N	448	448
Sexo	Correlación de Pearson	.081	1
	Sig. (bilateral)	.086	
	N	448	448

Nota: El valor estadístico de Pearson de 0.081 indica que hay muy poca relación lineal entre las expectativas de los pacientes y el sexo por lo que el mismo tiene muy poco impacto en las expectativas del servicio, que sea poca no significa que no la haya pero se deben tomar en

cuenta otros factores demográficos que pueden influir en las expectativas de los pacientes, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 63

Correlación de las Expectativas y la Edad

Correlaciones		Total	Edad
		Expectativa	
Total	Correlación de Pearson	1	-.020
Expectativa	Sig. (bilateral)		.679
	N	448	448
Edad	Correlación de Pearson	-.020	1
	Sig. (bilateral)	.679	
	N	448	448

Nota: El valor estadístico de Pearson es de -0.020, lo que nos indica que prácticamente no existe una relación lineal entre las expectativas y la edad de las personas, siendo un valor cercano a ceno no significa que no hay relación propiamente, pero sí que la edad no es un factor determinante en las expletivas de los pacientes, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 64

Correlación de las Expectativas y la Escolaridad

Correlaciones		Total	Escolaridad
		Expectativa	
	Correlación de Pearson	1	.204**

Total	Sig. (bilateral)		.000
Expectativa	N	448	448
Escolaridad	Correlación de Pearson	.204**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de 0.204, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación baja entre las expectativas y la escolaridad de las personas, en general a medida que aumenta el nivel de escolaridad tienden a tener expectativas ligeramente más altas o viceversa, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 65

Correlación de las Expectativas y la Ocupación

Correlaciones			
		Total	Ocupación
		Expectativa	
Total	Correlación de Pearson	1	-.204**
Expectativa	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Ocupación	Correlación de Pearson	-.204**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de -0.204, esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación negativa baja entre las expectativas y la ocupación por ende a medida que aumenta la ocupación de los pacientes sus expectativas tienden a disminuir ligeramente, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

H_0 Existe relación entre las variables sociodemográficas con las percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

H_1 No existe relación entre las variables sociodemográficas con las percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Tabla 66

Correlación entre las Percepciones y el Sexo

		Correlaciones	
		Total	Sexo
		Percepción	
Total	Correlación de Pearson	1	.008
Percepción	Sig. (bilateral)		.866
	N	448	448
Sexo	Correlación de Pearson	.008	1
	Sig. (bilateral)	.866	
	N	448	448

Nota: El valor estadístico de Pearson de 0.008 indica una correlación lineal extremadamente débil y prácticamente insignificante entre las percepciones y el sexo, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 67

Correlación entre las Percepciones y la Edad

		Correlaciones	
		Total	Edad
		percepción	
Total	Correlación de Pearson	1	.009
Percepción	Sig. (bilateral)		.843
	N	448	448
Edad	Correlación de Pearson	.009	1
	Sig. (bilateral)	.843	
	N	448	448

Nota: El valor estadístico de Pearson de 0.009 indica una correlación lineal extremadamente débil y prácticamente insignificante entre las percepciones y el sexo, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 68

Correlación entre las Percepciones y la Escolaridad

		Correlaciones	
		Total	Escolaridad
		Percepción	
Total	Correlación de Pearson	1	-.079
Percepción	Sig. (bilateral)		.093
	N	448	448
Escolaridad	Correlación de Pearson	-.079	1
	Sig. (bilateral)	.093	

N	448	448
---	-----	-----

Nota: El valor estadístico de Pearson es de -0.079, nos indica una relación débil pero negativa es decir a medida que los pacientes aumentan su edad sus expectativas bajan, datos obtenidos del programa SPSS, fuente: Elaboración propia.

Tabla 69

Correlación de las Percepciones y la Ocupación

		Correlaciones	
		Total	Ocupación
		Percepción	
Total	Correlación de Pearson	1	-.167**
Percepción	Sig. (bilateral)		.000
	N	448	448
Ocupación	Correlación de Pearson	-.167**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	448	448

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: El valor estadístico de Pearson es de -0.167, esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación negativa muy baja entre las percepciones y la ocupación, lo que significa que a medida que la ocupación de los pacientes aumenta las percepciones tienden a disminuir ligeramente.

CONCLUSIONES

En general hay una correlación moderada entre las expectativas y las percepciones de los pacientes de los hospitales privados de San Pedro Sula, la misma es de carácter positivo lo que significa que cuando una cambia la otra también moderadamente, en cualquiera de los sentidos, pero en forma uniforme y al mismo tiempo.

La atención en caja y admisiones tiene una percepción entre peor de lo que esperaba y como lo esperaba se debe tomar en cuenta que son atenciones que se realizan al llegar o salir el paciente en dos emociones diferentes, al entrar la premura por el atentado y al salir la premura por salir del hospital, además un 57.6% de los encuestados posee seguro médico, lo cual significa un trámite en tiempo mayor al estimado en pacientes con pago de contado.

Dos de las áreas catalogadas como torácicas en los hospitales privados como ser laboratorio y radiología tuvieron muy buena calificación por parte de las percepciones tomando en cuenta que estos poseen presencia de técnicos y médicos las 24 horas del día, además que los resultados son enviados electrónicamente a los pacientes servicio que los hospitales públicos no efectúan.

La percepción que tienen los pacientes de la cantidad de personal dispuesto a darle información y orientarle con un porcentaje significativo de 31.03%, mismo que predominó consideran que fue peor de lo que ellos esperaban.

Un 30.13% de los pacientes tiene la percepción que el personal que le atendió considera que fue peor de lo que ellos esperaban.

De las variables demográficas las únicas que tuvieron un tipo de correlación únicamente y fueron; la escolaridad donde las expectativas mostraron una correlación baja y la ocupación donde las percepciones mostraron una correlación negativa muy baja.

De las dimensiones la que demostró mayor brecha fue la capacidad de respuesta tomando en cuenta que la correlación de esta con las expectativas y las percepciones es positiva lo que resulta muy valioso en la gestión de la calidad y la mejora del elemento a destacar en este caso la rapidez en el área de caja y admisiones propiamente.

La percepción de los pacientes relacionado a la atención en consulta directamente con el médico considera que la misma fue mejor de lo que esperaban.

El hospital más frecuentado por los encuestados fue hospital Del Valle lo que represento el 35.94%.

Al valorar la relación de las percepciones y los factores demográficos de los pacientes es muy importante considerar una variedad de factores adicionales al analizar y generar las estrategias para mejorar la calidad en los servicios.

En esta investigación la correlación de las variables fue fundamental para identificar las oportunidades de mejora para aumentar la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios brindados en el área de consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

RECOMENDACIONES

Se recomienda en momentos donde las áreas tienen mayor flujo de pacientes tener opción para que sea más de una persona la que atienda en caja y admisiones o realizar una preadmisión en línea.

Enunciar visiblemente los posibles tiempos de espera de los pacientes en admisiones y caja según sea el caso específicamente de los pacientes con precertificaciones u autorizaciones especiales.

Contar con el personal suficiente para informar y orientar a los pacientes de forma adecuada sin prisa y con calma.

Capacitación continua en temas de atención al cliente que puedan verse reflejados al brindar una atención con calidad prestando la atención debida, la paciencia y el respeto que el paciente espera recibir en un hospital privado.

Que cada uno de los elementos que obtuvo como calificación predominante como lo esperaba se realicen las acciones pertinentes para poder convertirlas en más de lo que esperaba o mucho más de lo que esperaba.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alteco. (s.f.). Obtenido de https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#_ftn1

Alteco. (28 de 08 de 2012). *En Qué Consiste el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.*

Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing.* Pearson.

Asociación Para Una Sociedad Más Justa. (15 de febrero de 2023). Obtenido de

<https://biblio.asjhonduras.com/biblioteca/documentos/estado-de-pais-2023-salud/>

Barrera Cercado, S. A., & Tobalina Dito, D. S. (2022). *Efecto en la percepción de la calidad en la satisfacción de los pacientes de los servicios médicos en el Centro Médico MEDISUR.*

Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/55950>

Chinchilla, A. L., & Sabonge, J. (2019). *Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa, 2016-2017.* Obtenido

de <https://doi.org/10.5377/rmh.v87i2.11901>

Concepto. (2013). Obtenido de <https://concepto.de/satisfaccion/>

Contreras Garduño, J., Camacho Fernández, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). Obtenido de

<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>

Datatab. (s.f.). Obtenido de <https://datatab.es/tutorial/cronbachs-alpha>

Española, R. A. (2023). Obtenido de <https://dle.rae.es/expectativa>

Estadísticas, I. N. (2023). Obtenido de [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health#:~:text=Unos%20servicios%20de%20salud%20de%20calidad%20deben%20ser)

[health#:~:text=Unos%20servicios%20de%20salud%20de%20calidad%20deben%20ser](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health#:~:text=Unos%20servicios%20de%20salud%20de%20calidad%20deben%20ser)

%3A,de%20espera%20y%20las%20demoras%20perjudiciales%3B%20M%C3%A1s%20elementos

Estadísticas, I. N. (2024). Obtenido de <http://181.115.7.199/binhd/RpWebEngine.exe/Portal?BASE=PROYPOB&lang=ESP>

Euroinnova. (s.f.). Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-la-calidad-segun-juran#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20que%20dio%20Juran%20de%20la%20calidad%2C,deficiencias%2C%20lo%20que%20evita%20la%20insatisfacci%C3%B3n%20del%20cliente>.

Flores Bracamonte , A. F., & Fernández Vásquez, J. A. (2022). *Índice de satisfacción del paciente en un establecimiento de salud enfocado en servicios oftalmológicos en Tegucigalpa, Honduras* . *Innovare: Revista De Ciencia Y tecnología*. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/innovare.v11i2.14783>

Goldstein, B. E. (2010). *Sensación y Percepción*. Thomson.

Hammond, M. (s.f.). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hayes, B. E. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente*.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill .

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mc Grew Hill.

Howard, J., & Sheth, J. (1969). *Theory of Buyer Behavior*.

ISO. (2008). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Luna Domínguez, E. M., Moreno Treviño, J. O., & zurita Garza, D. R. (26 de mayo de 2023). *Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario*. *Horizonte sanitario*, 20(3), 329-342. . Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592021000300329&script=sci_arttext

Maldonado Luna, S. M. (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala de Likert.

Mas, Y. C., Labarca, R., & Nieves Álvarez , M. J. (2022). *Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados*. Obtenido de <https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.2.3>

Melara, M. (2020). Obtenido de <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>

Mendez Rosey, J. C. (mayo de 2013). *Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby*. . Obtenido de <https://gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Méndez Wong, A., Reyes Ruiz, E., & Mellardo Siller, J. F. (30 de agosto de 2021). *Evaluación del posicionamiento e imagen: Caso de los hospitales privados en Saltillo, Coahuila*. *Horizonte sanitario*, 20(2), 243-250. . Obtenido de <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.3813>

Murcia, U. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

Navarro, J., de Quijano, S., & Barnett, C. (s.f.). Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Jose-Navarro->

81/publication/268159466_Percepciones_de_autoeficacia_y_de_instrumentalidad_Relaciones_entre_procesos_cognitivos_determinantes_de_la_motivacion_laboral/links/54633b5b0cf2c0c6aec20dcb/Percepciones-de-autoef

Numpaqué Pacabaque, A., Buitrago Orjuela, L. A., & Pardo Santamaría, D. F. (2019). *Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista de la Facultad de Medicina, 67(2), 235-239.* . Obtenido de <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>

OMS. (2023). Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2

OMS. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

OMS. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3

Ortega, C. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/datos-demograficos/>

Paho. (2021). Obtenido de <https://hia.paho.org/es/paises-2022/perfil-honduras>

Papanicolas, I., Rajan, D., Karanikolos, M., & Figueras, J. (2023). Evaluación del desempeño de los sistemas de salud para la cobertura universal de la salud: justificación y enfoque.

Parasuraman, P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1995). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura.

Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 195-214.*

Sanchis, S. (2020). Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>

Sauceda Gonzáles , K. J. (2 de 2021). Diferencias end el sistema de salud pública y su impacto en la pandemia del COVID-19. Obtenido de file:///C:/Users/SURFACE/Downloads/Numero2-2021-ArtOpinion-DeficienciasSaludPublica%20(1).pdf

Sauceda González, K. (2021). *Revista Médica Hondureña*. Obtenido de file:///C:/Users/SURFACE/Downloads/Numero2-2021-ArtOpinion-DeficienciasSaludPublica%20(2).pdf

Schiffman, L. G. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Pearson.

Simancas Trujillo, R. (2018). *Emergentes de la Administración en el contexto colombiano*. Coruniamerica.

Social, I. H. (2022). Obtenido de <https://www.ihss.hn/index.php/el-ihss-en-cifras/>

Solomon, M. R. (2008). *Comportamiento del Consumidor*. Pearson.

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.

Unidad, Programa de las Naciones. (2022). *Informe de Desarrollo Humano de Honduras*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/honduras/publications/informe-de-desarrollo-humano-de-honduras>

Vigil Molina, I. (s.f.). El mal servicio de salud público y privado. Obtenido de <https://www.elheraldo.hn/opinion/el-mal-servicio-de-salud-publico-y-privado-HKEH614627>

Vivas, J., Carot Sierra , J., & Carrión García , A. (2020). *Introducción a la Gestión de la Calidad*.

Vizueté Toctaquiza, O. E. (2021). *Las dimensiones del modelo servqual en la satisfacción al cliente de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito*. Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7432/1/8.->

TESIS%20Oscar%20Estalin%20Vizuetes%20Toctaquiza-ING-COM.pdf

Zeithaml , V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.

BIBLIOGRAFÍA

Alteco. (s.f.). Obtenido de https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#_ftn1

Alteco. (28 de 08 de 2012). *En Qué Consiste el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*.

Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Pearson.

Asociación Para Una Sociedad Más Justa. (15 de febrero de 2023). Obtenido de

<https://biblio.asjhonduras.com/biblioteca/documentos/estado-de-pais-2023-salud/>

Barrera Cercado, S. A., & Tobalina Dito , D. S. (2022). *Efecto en la percepción de la calidad en la satisfacción de los pacientes de los servicios médicos en el Centro Médico MEDISUR*.

Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/55950>

Chinchilla, A. L., & Sabonge, J. (2019). *Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa, 2016-2017*. Obtenido

de <https://doi.org/10.5377/rmh.v87i2.11901>

Concepto. (2013). Obtenido de <https://concepto.de/satisfaccion/>

Contreras Garduño, J., Camacho Fernández, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). Obtenido de

<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>

Datatab. (s.f.). Obtenido de <https://datatab.es/tutorial/cronbachs-alpha>

Española, R. A. (2023). Obtenido de <https://dle.rae.es/expectativa>

Estadísticas, I. N. (2023). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health#:~:text=Unos%20servicios%20de%20salud%20de%20calidad%20deben%20ser%3A,de%20espera%20y%20las%20demoras%20perjudiciales%3B%20M%C3%A1s%20elementos>

Estadísticas, I. N. (2024). Obtenido de <http://181.115.7.199/binhnd/RpWebEngine.exe/Portal?BASE=PROYPOB&lang=ESP>

Euroinnova. (s.f.). Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-la-calidad-segun-juran#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20que%20dio%20Juran%20de%20la%20calidad%2C,deficiencias%2C%20lo%20que%20evita%20la%20insatisfacci%C3%B3n%20del%20cliente>.

Flores Bracamonte, A. F., & Fernández Vásquez, J. A. (2022). *Índice de satisfacción del paciente en un establecimiento de salud enfocado en servicios oftalmológicos en Tegucigalpa, Honduras*. *Innovare: Revista De Ciencia Y tecnología*. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/innovare.v11i2.14783>

Goldstein, B. E. (2010). *Sensación y Percepción*. Thomson.

Hammond, M. (s.f.). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hayes, B. E. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente*.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Invesyigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metogología de la Investigación*. McGraw-Hill .

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mc Grew Hill.

Howard, J., & Sheth, J. (1969). *Theory of Buyer Behavior*.

ISO. (2008). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Luna Domínguez, E. M., Moreno Treviño, J. O., & zurita Garza, D. R. (26 de mayo de 2023).

Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Horizonte sanitario, 20(3), 329-342. . Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592021000300329&script=sci_arttext

Maldonado Luna, S. M. (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala de Likert.

Mas, Y. C., Labarca, R., & Nieves Álvarez , M. J. (2022). *Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados*. Obtenido de <https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.2.3>

Melara, M. (2020). Obtenido de <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>

Mendez Rosey, J. C. (mayo de 2013). *Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby*. . Obtenido de <https://gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Méndez Wong, A., Reyes Ruiz, E., & Mellardo Siller, J. F. (30 de agosto de 2021). *Evaluación del posicionamiento e imagen: Caso de los hospitales privados en Saltillo, Coahuila. Horizonte sanitario, 20(2), 243-250.* . Obtenido de [ttps://doi.org/10.19136/hs.a20n2.3813](https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.3813)

- Murcia, U. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Navarro, J., de Quijano, S., & Barnett, C. (s.f.). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Navarro-81/publication/268159466_Percepciones_de_autoeficacia_y_de_instrumentalidad_Relaciones_entre_procesos_cognitivos_determinantes_de_la_motivacion_laboral/links/54633b5b0cf2c0c6aec20dcb/Percepciones-de-autoef
- Numpaque Pacabaque, A., Buitrago Orjuela, L. A., & Pardo Santamaría, D. F. (2019). *Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista de la Facultad de Medicina, 67(2), 235-239.* . Obtenido de <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- OMS. (2023). Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2
- OMS. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OMS. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3
- Ortega, C. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/datos-demograficos/>
- Paho. (2021). Obtenido de <https://hia.paho.org/es/paises-2022/perfil-honduras>
- Papanicolas, I., Rajan, D., Karanikolos, M., & Figueras, J. (2023). Evaluación del desempeño de los sistemas de salud para la cobertura universal de la salud: justificación y enfoque.
- Parasuraman, P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1895). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura.

Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 195-214.

Sanchis, S. (2020). Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>

Sauceda Gonzáles , K. J. (2 de 2021). Diferencias end el sistema de salud pública y su impacto en la pandemia del COVID-19. Obtenido de file:///C:/Users/SURFACE/Downloads/Numero2-2021-ArtOpinion-DeficienciasSaludPublica%20(1).pdf

Sauceda González, K. (2021). *Revista Médica Hondureña*. Obtenido de file:///C:/Users/SURFACE/Downloads/Numero2-2021-ArtOpinion-DeficienciasSaludPublica%20(2).pdf

Schiffman, L. G. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Pearson.

Simancas Trujillo, R. (2018). *Emergentes de la Administración en el contexto colombiano*. Coruniamerica.

Social, I. H. (2022). Obtenido de <https://www.ihss.hn/index.php/el-ihss-en-cifras/>

Solomon, M. R. (2008). *Comportamiento del Consumidor*. Pearson.

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.

Unidad, Programa de las Naciones. (2022). *Informe de Desarrollo Humano de Honduras*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/honduras/publications/informe-de-desarrollo-humano-de-honduras>

Vigil Molina, I. (s.f.). El mal servicio de salud público y privado. Obtenido de <https://www.elheraldo.hn/opinion/el-mal-servicio-de-salud-publico-y-privado-HKEH614627>

Vivas, J., Carot Sierra , J., & Carrión García , A. (2020). *Introducción a la Gestión de la Calidad*.

Vizuetto Toctaquiza, O. E. (2021). *Las dimensiones del modelo servqual en la satisfacción al cliente de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7432/1/8.->

TESIS%20Oscar%20Estalin%20Vizuetto%20Toctaquiza-ING-COM.pdf

Zeithaml , V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.

ANEXOS

Anexo No 1

Población Estimada a 2024

Base de datos

Diccionario de la Base

Área Geográfica

sels\DEPTO_05.sel

Universo

PROYEC.AN=2024

Peso

Ponderador de Poblacion

Crosstab

de Edad

por Sexo

AREA # 0501

SAN PEDRO SULA

Edad

Sexo

	Hombres	Mujeres	Total
De 18 Años	8145	8334	16478
De 19 Años	7785	8264	16049
De 20 Años	7885	8286	16171
De 21 Años	7569	8207	15776
De 22 Años	7386	8262	15648
De 23 Años	7049	8349	15397
De 24 Años	7143	8283	15425
De 25 Años	7429	8725	16154
De 26 Años	6890	8230	15120
De 27 Años	6762	8107	14869
De 28 Años	7092	8502	15594

De 29 Años	6958	8316	15274
De 30 - 34 Años	34416	40929	75345
De 35 - 39 Años	31395	37893	69288
De 40 - 44 Años	26733	31448	58181
De 45 - 49 Años	22150	25829	47979
De 50 - 54 Años	16979	19669	36648
De 55 - 59 Años	12672	15170	27843
De 60 - 64 Años	9716	11641	21357
De 65 - 65 Años	7028	9167	16195
De 70 - 74 Años	5239	7136	12375
De 75 - 79 Años	3136	4572	7708
De 80+ Años	3843	6017	9860
Total	261400	309336	570734

Nota: Proyecciones realizadas del sistema web. Fuente INE (2024) por medio de su programa de proyecciones.

Anexo No 2

Operacionalización de Variables

Título	Problema de Investigación	Objetivo General de Investigación	Objetivos Específicos
Estudio de percepción en la calidad de los servicios de consulta externa de los hospitales privados en san pedro sula, enero 2024	¿Cuál es el nivel de percepción en la calidad de los servicios de consulta externa de los hospitales privados en san pedro sula, enero 2024?	Conocer el nivel de percepción en la calidad de los servicios de consulta externa de los hospitales privados en san pedro sula, enero 2024	Distinguir las dimensiones del modelo que influyen de manera relevante en la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios. Distinguir las dimensiones del modelo que influyen de manera relevante en la expectativa de la calidad de

los servicios de los
usuarios.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item
Percepción	Elementos tangibles	Equipo moderno	P.1
		Instalaciones atractivas	P.2
		Colaboradores pulcros	P.3
	Fiabilidad	Materiales necesarios para brindar la atención	P.4
		Promesa de cumplir en tiempo acordado	P.5
		Interés en resolver el problema del cliente	P.6
		Desempeñar bien el servicio por 1era. Vez	P.7

		Proporcionar el servicio en el momento que promete hacerlo	P.8
		Registros libres de errores	P.9
	Capacidad de Respuesta	Información de la ejecución del servicio	P.10
		Servicio expedito y rápido	P.11
		Disposición de ayudar a los clientes	P.12
		Los empleados no deben estar ocupados para ayudar a los clientes	P.13
	Seguridad	El comportamiento de los empleados debe inspirar confianza	P.14
		Seguridad en todo momento	P.15
		Cortesía por parte de todo el personal	P.16
Expectativa		Colaboradores con los conocimientos requeridos para contestar preguntas	P.17
		Atención personalizada	P.18
	Empatía	Colaboradores que ofrecen una atención individualizada	P.19
		Preocupación por los intereses	P.20
		Colaboradores que comprendan las necesidades de los clientes	P.21
		Horarios de atención adecuados	P.22

Nota: Elaboración propia

Anexo No 3

Operacionalización de Variables Demográficas

Variable	Indicador	Definición	Valor	Medición
Género	Entrevistados según género	Atributos que le categorizan como hombre o mujer	Masculino	Nominal dicotómica
			Femenino	
Edad	Entrevistados según edad	Años cumplidos al momento de ser encuestado	18-28 años	Ordinal continua
			29-38 años	
			39-48 años	
			mayor a 49 años	
Escolaridad	Entrevistados según escolaridad	Máximo nivel adquirido académicamente	Analfabeto	Ordinal politómica
			Primaria	
			Secundaria	
			Técnico	
			Universidad	

Nota: Elaboración propia

Anexo No 4

Operacionalización de Variables de Expectativas

Variable	Indicador	Definición	Valor	Escala	Ítem
Aspectos tangibles	Expectativa del usuario	Evaluación de la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal el instrumento.	1. Totalmente en desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 1-4
			2. En desacuerdo		
Aspectos tangibles	Expectativa del usuario	Evaluación de la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal el instrumento.	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 5-9
			4. De acuerdo		
			5. Indeciso, pero más bien de acuerdo		
Confiabilidad	Expectativa del usuario	Es la capacidad de realizar el servicio	1. Totalmente en desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 5-9

		prometido de manera confiable y segura.	2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Indeciso, pero más bien de acuerdo		
Capacidad de respuesta	Expectativa del usuario	Tener la voluntad de ayudar a los usuarios de una forma rápida y oportuna, para resolver los problemas del usuario.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Indeciso, pero más bien de acuerdo	Numérica discreta	Preg. 10-13
Seguridad	Expectativa del usuario	Son los conocimientos de los colaboradores y la	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 14-17

	capacidad de brindar confianza al usuario, que implica confiabilidad, credibilidad y honestidad.	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Indeciso, pero más bien de acuerdo		
Empatía	Expectativa del usuario Es la atención y el cuidado brindado al usuario, identificándose con el comprendiendo sus emociones y su sentir.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Indeciso, pero más bien de acuerdo	Numérica discreta	Preg. 18-22

Nota: Elaboración propia

Anexo No 5

Operacionalización Variables de Percepción

Variable	Indicador	Definición	Valor	Escala	Ítem
Aspectos tangibles	Percepción del usuario	Aspectos tangibles que el usuario observa en la consulta externa	1. Totalmente en desacuerdo 2. En deasuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Indeciso, pero más bien de acuerdo	Numérica discreta	Preg. 1-4
	Percepción del usuario	Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y segura.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En deasuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 5-9
Confiabilidad					

			4. De acuerdo		
			5. Indeciso, pero más bien de acuerdo		
	Percepción del usuario	Tener la voluntad de ayudar a los usuarios de una forma rápida y oportuna, para resolver los problemas del usuario.	1. Totalmente en desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 10-13
Capacidad de respuesta			2. En deasuerdo		
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
			4. De acuerdo		
			5. Indeciso, pero más bien de acuerdo		
	Percepción del usuario	Son los conocimientos de los colaboradores y la capacidad de brindar confianza al usuario, que implica confiabilidad,	1. Totalmente en desacuerdo	Numérica discreta	Preg. 14-17
Seguridad			2. En deasuerdo		
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
			4. De acuerdo		

	credibilidad y	5. Indeciso, pero más bien		
	honestidad.	de acuerdo		
Percepción	Es la atención y el	1. Totalmente en	Numérica	Preg.
del usuario	cuidado brindado al	desacuerdo	discreta	18-
	usuario,	2. En desacuerdo		22
	identificándose con el	3. Ni de acuerdo, ni en		
Empatía	comprendiendo sus	desacuerdo		
	emociones y su sentir.	4. De acuerdo		
		5. Indeciso, pero más bien		
		de acuerdo		

Nota: Elaboración propia


Anexo No 6

Encuesta

Percepción de la calidad de los servicios prestados en el área de consulta externa en los hospitales privados en San Pedro Sula.

Soy alumna de la maestría en Gestión de Negocios de la Universidad Metropolitana de Honduras, solicito su apoyo en contestar a las siguientes preguntas con el fin de culminar mi tesis.

feliciabanegas01@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido



* Indica que la pregunta es obligatoria

Sexo *

Hombre

Mujer

Edad *

22

Escolaridad *

Ninguna

Primaria

Secundaria

Técnico

Universidad

Ocupación *

Estudiante

Empleado

Independiente

Desempleado

Percepción de la calidad de los servicios prestados en el área de consulta externa en los hospitales privados en San Pedro Sula.

feliciabanegas01@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Expectativas

Refiere a la **importancia** que usted le otorga a la atención que **espera recibir** en el área de consulta externa de un hospital privado en la ciudad de San Pedro Sula.

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada uno de los siguientes aspectos al acudir a un hospital privado en la ciudad de San Pedro Sula. *

Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

- 1=Nada Importante
- 2=Poco Importante
- 3=Algo Importante
- 4=Importante
- 5=Muy Importante

1 2 3 4 5

Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes

Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes

Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que el personal de información, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que la atención en caja o admisión sea rápida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida

Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.

Que la atención en farmacia sea rápida

Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención

Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza

Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia

Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud

Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención

Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán

Percepción de la calidad de los servicios prestados en el área de consulta externa en los hospitales privados en San Pedro Sula.

feliciabanegas01@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Percepción

Refiere a como usted **ha recibido** la atención en el servicio de consulta externa en el hospital privado de San Pedro Sula que selecciono en la pregunta anterior.

califique entre 1 a 5 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted **ha recibido** en el área de consulta externa del hospital privado de su preferencia en la ciudad de San Pedro Sula. *

Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

- 1=Mucho peor de lo que esperaba
- 2=Peor de lo que esperaba
- 3=Como lo esperaba
- 4=Mejor de lo que esperaba
- 5=Mucho mejor de lo que esperaba

	1	2	3	4	5
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

¿El personal de información le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

¿El médico le atendió en el horario programado?

¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?

¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

¿La atención en caja o admisión fue rápida?

¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?

¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

¿La atención en farmacia fue rápida?

¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

¿En cual de los siguientes hospitales privados de San Pedro Sula adquirió con mayor frecuencia el servicio de consulta externa en el ultimo año? *

- Hospital Cemesa
- Hospital Del Valle
- Hospital Bendaña
- Otro hospital

¿Posee seguro médico privado? *

- Si
- No

Anexo No 7

Validación por Expertos

Ficha para validación de instrumento por expertos

Nombre del experto: **Dilan Suyapa Rodríguez García**
 Cargo e institución donde labora: **Coordinadora de Mercadeo, Bancuraf Honduras**
 Tiempo de laborar: **8 años**
 Título de la investigación:
Estudio de percepción de la calidad del servicio de consulta externa en los hospitales privados en San Pedro Sula, enero 2024.

Objetivos de la investigación:

General

Valorar la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula en enero 2024.

Específicos

Determinar el grado de satisfacción de los elementos tangibles, habilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Relacionar las variables demográficas con la satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Indicador	Criterios	Deficiente 0	Regular 0.5	Buena 1	Muy Buena 1.5	Excelente 2
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					2
Objetividad	Permite recabar datos o conductas observables					2
Actualidad	Corresponde al estado actual de los conocimientos					2
Organización	Existe organización lógica				1,5	
Suficiencia	Evalúa las dimensiones de la variable en cantidad y calidad					2
Intencionalidad	Adecuado para alcanzar los objetivos del estudio					2
Consistencia	Basado en aspectos teórico científico y del tema de estudio					2
Coherencia	Con las variables, dimensiones e indicadores					2
Metodología	Responde al propósito					2
Conveniencia	Permite un adecuado levantamiento de la información					2

Criterio de evaluación: Valoración cuantitativa Valoración Opinión de Aplicabilidad
 17 a 20 Aprobado Válido- Aplicar
 11 a 16 Observado No válido - subsanar
 0 a 10 Rechazado No válido - replantear

Promedio de valoración:

Opinión de aplicabilidad:



1 de febrero, 2024

Fecha:

Ficha para validación de instrumento por expertos

Nombre del experto: Horacio Francisco Love Perata
 Cargo e institución donde labora: Instituto Nacional de Estadística, Sub-Director
 Tiempo de laborar: 20 años
 Título de la investigación:

Estudio de percepción de la calidad del servicio de consulta externa en los hospitales privados en san pedro sula, enero 2024.

Objetivos de la investigación:

General

Valorar la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula en enero 2024.

Específicos

Determinar el grado de satisfacción de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Relacionar las variables demográficas con la satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Indicador	Criterios	Deficiente 0	Regular 0.5	Buena 1	Muy buena 1.5	Escala de 2
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					2
Objetividad	Permite recabar datos o conductas observables			1		
Actualidad	Corresponde al estado actual de los conocimientos					2
Organización	Existe organización lógica			1		
Suficiencia	Evalúa las dimensiones de la variable en cantidad y calidad			1		
Intencionalidad	Adecuado para alcanzar los objetivos del estudio					2
Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos y del tema de estudio			1		
Coherencia	Con las variables, dimensiones e indicadores					2
Metodología	Responde al propósito					2
Conveniencia	Permite un adecuado levantamiento de la información					2

Criterio de evaluación:

Valoración cuantitativa

17 a 20
11 a 16
0 a 10

Valoración Cualitativa

Aprobado
Observado
Rechazado

Opinión de Aplicabilidad

Válido- Aplicar
No válido - subsanar
No válido - replantear

Promedio de valoración:

18

Opinión de aplicabilidad:

Modificar el género por sexo y la edad no poner rangos sino edad específica

Firma

1 - 2 - 2024
Fecha:

Ficha para validación de instrumento por expertos

Nombre del experto: Cindy Karely Mejía Martínez

Cargo e institución donde labora: Jefe de Enfermería, Hospital La Lima Medical Center

Tiempo de laborar: 2 años

Título de la investigación:

Estudio de percepción de la calidad del servicio de consulta externa en los hospitales privados en San Pedro Sula, enero 2024.

Objetivos de la investigación:

General

Valorar la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula en enero 2024.

Específicos

Determinar el grado de satisfacción de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que tiene los usuarios de la consulta externa respecto a la calidad de atención de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Relacionar las variables demográficas con la satisfacción global de los usuarios de la consulta externa de los hospitales privados en San Pedro Sula.

Indicador	Criterios	Deficiente 0	Regular 0.5	Buena 1	Muy buena 1.5	Excelente 2
Ciudadanía	Esta formulado con lenguaje apropiado				1.5	
Objetividad	Permite recabar datos o conductas observables					2
Actualidad	Corresponde al estado actual de los conocimientos			1		
Organización	Existe organización lógica			1		
Suficiencia	Evalúa las dimensiones de la variable en cantidad y calidad					2
Intencionalidad	Adecuado para alcanzar los objetivos del estudio					2
Consistencia	Basado en aspectos teórico científico y del tema de estudio				1.5	
Coherencia	Con las variables, dimensiones e indicadores					2
Metodología	Responde al propósito			1		2
Conveniencia	Permite un adecuado levantamiento de la información					2

Criterio de	Valoración cuantitativa	Valoración Cualitativa	Opinión de Aplicabilidad
	17 a 20	Aprobado	Válido- Aplicar
	11 a 16	Observado	No válido - subsanar
	0 a 10	Rechazado	No válido - replantear

Promedio de valoración:

18

Opinión de aplicabilidad:

Válido para aplicar



 Firma

Fecha