

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE POSGRADO**



**“CALIDAD DEL SERVICIO SANITARIO Y LEALTAD DEL PACIENTE AL  
CENTRO HOSPITALARIO EN EL POLICLÍNICO MUNISALUD CALLAO,  
2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GERENCIA EN SALUD**

**Ysabel Del Pilar, Arteaga Castillo  
Alisson Giannina, Salazar Gutiérrez**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ysabel', on a white rectangular background.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alisson Salazar', on a white background.

**Callao, 2022  
PERÚ**

A large, stylized handwritten signature in blue ink, possibly reading 'Ysabel', on a white background.



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO:

- PRESIDENTE: DR. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ
- SECRETARIO: MG. CESAR ANGEL DURAND GONZALES
- MIEMBRO: DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA
- MIEMBRO: MG. MARIA ELENA TEODOSIO YGRUGO

### ASESOR:

DRA. NANCY SUSANA CHLACO CASTILLO

N° Libro: 001

N° Acta: 001

N° Folio: 052

Fecha de aprobación de tesis:

**Bellavista, 17 de Enero del 2022**

Resolución de comité directivo de la unidad de pos grado

**N° 071-2021-CDUPG-FCS**

## DEDICATORIA

A *DJOS* y a mis hermanos Mónica, Francisco, Antonio y Josué, por apoyarme y guiarme, en mi camino hacia la superación.

**Ysabel Del Pilar**

A *DJOS*, Esther y Luis; mis padres, por impulsarme a salir adelante brindándome su apoyo incondicional en cada meta trazada y por siempre estar ahí para alentarme.

**Alisson Giannina**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros asesores la Dra. Nancy Chalco y el Dr. Raúl Gutiérrez.

Al sr. Manuel Basauri Murga, Administrador del Policlínico MUNISALUD

A la Dra. Janeth Paulina Jara Díaz coordinadora del Policlínico MUNISALUD

A los pacientes del Policlínico MUNISALUD por su colaboración en las encuestas.

A nuestros docentes de la Unidad de Postgrado de la Universidad Nacional del Callao, por transmitirnos sus experiencias y saberes que contribuyen al crecimiento personal como profesional.

<b>ÍNDICE</b>		<b>Pág.</b>
TABLAS DE CONTENIDO		3
ÍNDICE DE GRÁFICOS		4
RESUMEN		7
ABSTRAT		9
INTRODUCCIÓN		11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		13
1.1 Descripción de la realidad problemática		13
1.2 Formulación del problema		15
1.3 Objetivos de la Investigación		16
1.4 Limitantes de la investigación		16
II. MARCO TEÓRICO		18
2.1 Antecedentes		18
2.2 Bases Teóricas		21
2.3 Conceptual		24
2.4 Definición de términos básicos		27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES		29
3.1. Hipótesis		29
3.2. Definición conceptual de las variables		29
3.2.1 Operacionalización de las variables		31
IV. DISEÑO METODOLÓGICO		34
4.1 Tipo y diseño de investigación		34
4.2 Método de investigación		35
4.3 Población y muestra		35
4.4 Lugar de estudio		37
4.5 Técnica e instrumento para la recolección de la información		37
4.6 Análisis y procesamientos de datos		39
V. RESULTADOS		40
5.1 Resultados descriptivos		40
5.2 Resultados Inferenciales		51
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		64

6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	64
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	77
6.3	Responsabilidad ética	79
	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES	82
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
	ANEXOS	89
	Anexo A: Matriz de Consistencia	i
	Anexo B: Encuesta Calidad del Servicio Sanitario	iii
	Anexo C: Encuesta Lealtad del Paciente al centro Hospitalario	v
	Anexo D: Consentimiento Informado	vii
	Anexo E: Base de Datos Prueba Piloto SPSS	ix
	Anexo F: Base de Datos General SPSS	xi
	Anexo G: Concordancia de Juicio de Expertos	xxv
	Anexo H: Confiabilidad	xxvi
	Anexo I: Resultados Descriptivos	xxvii

## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla N° 5.1.1: Distribución de pacientes atendidos según sexo	40
Tabla N° 5.1.2: Distribución de pacientes atendidos según edad	41
Tabla N° 5.1.3: Distribución de la variable Calidad del Servicio del servicio	42
Tabla N° 5.1.4: Distribución de la dimensión Empatía	43
Tabla N° 5.1.5: Distribución de la dimensión aspecto tangible	44
Tabla N° 5.1.5.1: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad	45
Tabla N° 5.1.5.2: Las instalaciones hospitalarias son de calidad	46
Tabla N° .5.1.6 Distribución de la dimensión seguridad	47
Tabla N° 5.1.7 Distribución de la dimensión eficiencia	48
Tabla N° 5.1.8: Distribución de la dimensión nivel de mejora	49
Tabla N° 5.1.9: Distribución de la variable Lealtad de paciente	50
Tabla N° 5.2.1: Prueba de normalidad estadística de Kolmogorov-Smirnov de la Calidad del servicio sanitario y Lealtad del paciente al Centro Hospitalario en el Policlínico Munisalud callao,	51
Tabla N° 5.2.2: 2021Tabla de contingencia de la variable calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	52
Tabla N° 5.2.3: Tabla de contingencia de la dimensión empatía y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	54
Tabla N° 5.2.4: Tabla de contingencia de la dimensión aspecto tangible y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao,	56
Tabla N° 5.2.5: Tabla de contingencia de la dimensión seguridad y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	58
Tabla N° 5.2.6: Tabla de contingencia de la dimensión eficiencia y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	60



Tabla N° 5.2.7: Tabla de contingencia de la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021

62

## INDICE DE GRÁFICO

Gráfico N° 5.1.1: Distribución de pacientes atendidos según sexo	40
Gráfico N° 5.1.2: Distribución de pacientes atendidos según edad	41
Gráfico N°5. 1.3: Distribución de la variable Calidad del Servicio del servicio	42
Gráfico N° 5.1.4: Distribución de la dimensión Empatía	43
Gráfico N° 5.1.5: Distribución de la dimensión aspecto tangible	44
Gráfico N° 5.1.5.1: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad	45
Gráfico N° 5.1.5.2: Las instalaciones hospitalarias son de calidad	46
Gráfico N°.5.1.6 Distribución de la dimensión seguridad	47
Gráfico N° 5.1.7 Distribución de la dimensión eficiencia	48
Gráfico N° 5.1.8: Distribución de la dimensión nivel de mejora	49
Gráfico N° 5.1.9: Distribución de la variable Lealtad de paciente	50
Gráfico N° 5.2.1: Contingencia de la variable calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	53
Gráfico N° 5.2.2: Contingencia de la dimensión empatía y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	55
Gráfico N° 5..2.3: Contingencia de la dimensión aspecto tangible y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao,	57
Gráfico N° 5.2.4: Contingencia de la dimensión seguridad y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	59
Gráfico N° 5.2.5: Contingencia de la dimensión eficiencia y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021	61
Gráfico N° 5.2.6: Contingencia de la dimensión nivel de mejora del	63

servicio asistencial y lealtad del paciente al centro hospitalario en el  
Policlínico Munisalud Callao, 2021

## RESUMEN

La tesis “Calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021”, es importante porque la calidad del servicio sanitario asegura que cada paciente reciba el conjunto de servicios (diagnósticos y terapéuticos) adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio asistencial, logrando la máxima satisfacción del paciente durante el proceso y por consiguiente su lealtad. Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación de la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao. El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 242 pacientes atendidos en el Policlínico Munisalud Callao. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta donde se empleó dos instrumentos, el primero cuestionario de calidad del servicio sanitario (26 preguntas), el cuestionario de lealtad del paciente al centro hospitalario (18 preguntas). Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS.

Los resultados obtenidos a nivel general se encontró una alta calidad del servicio sanitario y alta lealtad con el 87,6% (197) y una calidad alta y lealtad media represento el 12,4% (28). Se aplicó el Rho de Spearman, obteniéndose el p-valor  $0.000 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,586$ . Por lo que se concluye a nivel general que existe correlación positiva moderada entre las variables calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021; y a nivel específicas tenemos que existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,566 y p-valor  $< 0.05$ ) entre la dimensión empatía y la Variable lealtad del paciente al centro hospitalario; existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,524 y p-valor  $< 0.05$ ) entre la dimensión aspecto tangible y la variable lealtad de paciente al centro hospitalario; existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,521 y p-valor  $< 0.05$ ) entre la dimensión seguridad y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario; existe relación

positiva moderada (Rho de Spearman 0,545 y p-valor < 0.05) entre la dimensión eficiencia y la variable lealtad de paciente al centro hospitalario y existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,521 y p-valor < 0.05) entre la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario.

**Palabras claves:** Calidad del servicio sanitario, lealtad del paciente al centro hospitalario, empatía, nivel de mejora del servicio asistencial y policlínico.

## ABSTRACT

A tese "Qualidade do serviço de saúde e fidelização do paciente ao centro hospitalar da Policlínica Munisalud Callao, 2021", é importante porque a qualidade do serviço de saúde garante que cada paciente receba o conjunto adequado de serviços (diagnóstico e terapêutico) para obter cuidados adequados de saúde ótimos, tendo em conta todos os fatores e conhecimentos do doente e do serviço de cuidados, conseguindo a máxima satisfação do doente durante o processo e conseqüentemente a sua fidelização. O objetivo desta pesquisa foi estabelecer a relação entre a qualidade do serviço de saúde e a fidelidade do paciente ao centro hospitalar da Policlínica Munisalud Callao. O estudo foi quantitativo, observacional, descritivo, correlacional, transversal. A amostra foi composta por 242 pacientes atendidos na Policlínica Callao Munisalud. Para a coleta de dados foi utilizada a técnica de survey onde foram utilizados dois instrumentos, o primeiro questionário de qualidade do serviço de saúde (26 questões), o questionário de fidelização do paciente ao centro hospitalar (18 questões). Para o tratamento dos dados foi utilizado o programa SPSS.

Os resultados obtidos em nível geral encontraram alta qualidade do serviço de saúde e alta fidelidade com 87,6% (197) e alta qualidade e fidelidade média representaram 12,4% (28). Aplicou-se o Rho de Spearman, obtendo-se um valor de p de  $0,000 < 0,05$  e o coeficiente de correlação de Spearman  $\rho = 0,586$ . Portanto, conclui-se em um nível geral que existe uma correlação positiva moderada entre as variáveis qualidade do serviço de saúde e a fidelidade do paciente ao centro hospitalar da Policlínica Munisalud Callao, 2021; e ao nível específico temos que existe uma relação moderada positiva (Rho de Spearman 0,566 e p-valor  $< 0,05$ ) entre a dimensão empatia e a variável lealdade do paciente ao centro hospitalar; existe uma relação positiva moderada (Rho de Spearman 0,524 e p-valor  $< 0,05$ ) entre a dimensão aspecto tangível e a variável lealdade do paciente ao centro hospitalar; existe uma relação positiva moderada (Rho de Spearman 0,521 e p-valor  $< 0,05$ ) entre a dimensão segurança e a variável lealdade do paciente ao centro hospitalar; há

uma relação positiva moderada (Rho de Spearman 0,545 e valor de  $p < 0,05$ ) entre a dimensão eficiência e a variável lealdade do paciente ao centro hospitalar e há uma relação positiva moderada (Rho de Spearman 0,521 e valor de  $p < 0,05$ ) entre o dimensão nível de melhoria do serviço assistencial e a variável fidelidade do paciente ao centro hospitalar.

**Palavras-chave:** Qualidade do serviço de saúde, fidelização do paciente ao hospital, empatia, nível de melhoria do serviço de atendimento e policlínica.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, “Calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021”, tiene por finalidad determinar si hay relación entre las variables de estudio

La Calidad del servicio sanitario es considerada como la idea del cliente sobre las características de superioridad con respecto al producto o servicio utilizado.

La Lealtad del paciente al centro hospitalario es el compromiso del cliente de repetir la compra de un producto o servicio de una marca determinada, la cual se muestra en su comportamiento de recompra de corto y largo plazo

Este estudio se inicia con una revisión de la Calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en entidades a nivel mundial, en América Latina, en nuestro país y en la capital, observándose que el paciente no tiene la garantía por lo cual nos lleva a investigar cómo se relaciona la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao.

Además, se revisó los antecedentes del estudio, considerando 5 trabajos a nivel internacional y 5 trabajos a nivel nacional, en el marco teórico se revisaron las bases teóricas de las variables de estudio y el aporte de otros trabajos similares, en la definición de los términos del estudio se consideró calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario

Posteriormente se emitió como hipótesis general: La calidad del servicio sanitario se relaciona directamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao y como hipótesis específica: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, así mismo se realizó la operacionalización de las variables, considerando sus dimensiones, indicadores y los respectivos ítems.

Se trabajó con una metodología, siendo este estudio de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo, relacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 242 pacientes atendidos en el Policlínico Munisalud Callao.



Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta donde se empleó dos instrumentos, siendo el primer instrumento escala de calidad del servicio sanitario conformado por 26 preguntas, y segundo instrumento escala de lealtad del paciente al centro hospitalario conformado por 18 preguntas.

Los datos obtenidos fueron procesados con el programa SPSS.

En los resultados descriptivos e inferenciales, se mostró los resultados con su respectiva escala de medición entre la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario.

Finalmente, en relación a la discusión de resultados y a la contratación de la hipótesis general, se mostró que existe correlación entre las variables a través el Rho de Spearman con un nivel de significancia p-valor  $< 0.05$ .

Asimismo, en las hipótesis específicas se evidencia correlación de las variables.

En cuanto a la responsabilidad ética se ha mantuvo en reserva los aportes obtenidos por los participantes en el presente trabajo.

**LAS AUTORAS**

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El acceso a servicios de salud esenciales de calidad está considerado dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible numerado en el 3.8.

En el 2020 a nivel mundial la OMS reporta que el 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente; se agrega que las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes:

Uno de cada ocho centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, uno de cada cinco no tiene servicio de saneamiento y uno de cada seis no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención. (1)

En el 2018 según Kruk et al; en los países de ingresos medios y bajos los hallazgos revelan, que los pacientes reciben menos de la mitad de las medidas clínicas recomendadas durante la visita preventiva, así como menos de la mitad reciben un tratamiento eficaz o mínimamente adecuado (2).

Las deficiencias en la gestión de la calidad de servicio de los centros de salud públicos y privados, se aprecian en las carencias en la prevención, seguridad y continuidad de la atención; e influyen negativamente en la lealtad del cliente, lo cual se manifiesta en la escasa retención de los pacientes. Una de cada tres personas de los países de ingresos medios y bajos, reporta experiencias negativas sobre la calidad de servicio de su centro de salud, principalmente en los aspectos de atención, respeto, comunicación y breve duración de la consulta médica; en el extremo de estas experiencias, se destacan el trato irrespetuoso y el abuso hacia el paciente. A su vez, los grupos vulnerables, como los pobres, menos educados, adolescentes, y aquellos que padecen enfermedades estigmatizadas, perciben una menor calidad del servicio hospitalario (2).

Fátima et al; en el 2018 refiere que los pacientes manifiestan una mayor preocupación por la prestación de los servicios sanitarios. Por lo cual, los centros de salud han empezado a hacer hincapié en la mejora de la calidad de

los servicios sanitarios, ya que el aumento de la competencia entre los hospitales, induce cada día a los pacientes a tomar la mejor decisión a la hora de elegir un hospital (3).

Tal como señala Zhou et al; en el 2017, la libertad de elección de los pacientes de asistir a un hospital específico, ha fomentado una competencia feroz entre los proveedores de servicios sanitarios, los cuales pugnan por alcanzar una mayor cuota de participación de mercado. En tal sentido, para garantizar el éxito de la gestión sanitaria, no solo se requiere de una buena capacidad técnica profesional y la prestación de servicios de alta calidad, sino también es importante lograr la satisfacción de los pacientes, para mejorar su percepción sobre la calidad del servicio sanitario recibido, el cual influye en la lealtad del paciente (4).

Pekkaya et al; en el 2017 afirma que la evaluación de la satisfacción de los pacientes que asisten a los centros de salud, tiene una gran importancia en el fortalecimiento de la lealtad del paciente, ya que la mejora de la calidad de los servicios sanitarios, implica la toma de decisiones por parte de los gestores acerca de las ventajas y debilidades de los aspectos que son más fundamentales para el paciente, lo cual, se refleja en la mejora oportuna de los puntos débiles y, en consecuencia, se manifiesta en el comportamiento del paciente de volver a utilizar el servicio sanitario y recomendarlo a las personas de su entorno. Todo ello, finalmente se aprecia en el incremento de la rentabilidad (5).

En Perú, la Contraloría General realizó en 2018 el operativo de control “Por una salud de calidad” donde identificó un alto nivel de incumplimiento de las Normas Técnicas de Salud en los servicios de consulta externa, emergencia, farmacia, diagnóstico por imágenes y laboratorio que brindan los hospitales e institutos especializados de salud públicos a nivel nacional lo que genera el riesgo de una inadecuada atención a los pacientes. (6)

En 2019 de acuerdo con cifras de la Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud), hace referencia que el Estado concentra la oferta de servicio de salud en el Perú, pero la calidad aún es baja. (7)

Por lo mencionado, desde su creación en marzo del 2007 el Policlínico anteriormente llamado CHALACO I y reinaugurado en enero del 2018 tiene la finalidad de brindar ayuda a las personas de bajos recursos económicos dentro de la provincia constitucional del Callao y distritos colindantes (Ventanilla, San Martín de Porres y Los Olivos) y en su búsqueda por lograr una mayor competitividad con los centros de salud públicos y privados, así como construir una relación de lealtad con el paciente, ha desarrollado estrategias de mejora de la calidad de servicio; sin embargo, nunca ha realizado una evaluación para conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio sanitario prestado, se observa que hay quejas en la demora del inicio de la atención médica, en el precio de algunos tratamientos por lo cual, la investigación propone realizar una evaluación de la calidad de servicio del hospital y analizar de qué manera influye en la lealtad del paciente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?

### **Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la empatía y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?
- ¿Cómo se relaciona el aspecto tangible y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?
- ¿Cómo se relaciona la seguridad y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?
- ¿Cómo se relaciona la eficiencia y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?
- ¿Cómo se relaciona el nivel de mejora del servicio asistencial y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Establecer la relación de la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar la relación de la empatía y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.
- Determinar la relación del aspecto tangible y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.
- Determinar la relación de la seguridad y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.
- Determinar la relación de la eficiencia y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.
- Determinar la relación del nivel de mejora del servicio asistencial y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021

### **1.4 Limitantes de la investigación**

- **Limitante Teórico:**

En el presente trabajo de investigación tuvo limitantes para la elaboración de fuentes bibliográficas de los últimos años en el ámbito local, por lo cual no permitió obtener un mayor diagnóstico y acercamiento a nuestra realidad.

- **Limitante de temporal:**

En el presente trabajo de investigación se dispuso de un tiempo adicional por la demora en el permiso oficial y protocolo de formalidad entre la entidad privada y universidad para el inicio de la aplicación de la prueba piloto y del instrumento adecuado a la realidad de centro asistencial según el contexto actual (para el inicio de la validez de los

instrumentos para nuestro contexto actual), paso inicial de los procesos de validación y confiabilidad de las variables de la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao.

- **Limitante espacial:**

En el presente trabajo de investigación se desarrolló en el Policlínico Munisalud Callao. Se presentaron restricciones en cuanto al acceso a las áreas disponibles en las que fueron aplicadas las encuestas, debido a las indicaciones proporcionadas por el Policlínico Munisalud Callao, así como por las medidas de seguridad que se estableció en el establecimiento de salud debido al distanciamiento social impuesto por el Gobierno para disminuir los efectos del Covid-19. Por lo cual, el método a emplear fue una encuesta en físico y de manera presencial. Se usó la estrategia indirecta para la aplicación del instrumento en las salas de espera del policlínico.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes Internacionales y Nacionales

#### **Antecedentes Internacionales**

Bentum-Micah Geoffrey, Ma Zhiqiang, Wang Wenxin, Sampson Atuahene, y Bondzie-Micah Victor (China - 2020), en su estudio empírico titulado “La calidad de servicio percibida, clave para mejorar la satisfacción y la lealtad de los pacientes en la prestación de servicios sanitarios: El enfoque de la dimensión servicial”, examinaron el impacto de la calidad de servicio sobre la lealtad del paciente, en una muestra de 562 pacientes de un centro de salud del sector privado. Los elementos evaluados de la calidad de servicio fueron la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad, los elementos tangibles y la fiabilidad. Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio percibida beneficia la lealtad del paciente al hospital (8).

Fatima Taqdees, Malik Shahab, y Shabbir Asma (Pakistan - 2018), en su estudio empírico titulado “Calidad del servicio sanitario hospitalario, satisfacción y lealtad del paciente”, analizaron el efecto de la calidad del servicio sanitario sobre la lealtad del cliente y la satisfacción del cliente, en una muestra de 611 pacientes internos y externos de seis hospitales del sector privado. Las dimensiones de la calidad de servicio del paciente fueron el entorno físico, el ambiente acogedor para el cliente, la capacidad de respuesta, la comunicación, la privacidad y la seguridad. Los resultados revelaron que la calidad del servicio de los centros de salud influye de forma positiva y significativa en la lealtad de los pacientes, así como en su satisfacción (3).

Ahmed Selim, Tarique Kazi, y Arif Ishtiaque (Bangladesh - 2017), en su estudio empírico titulado “Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de

los pacientes en el sector sanitario de Bangladesh, evaluaron la calidad de servicio, la lealtad del cliente y la satisfacción del cliente en los hospitales del sector público y privado, en una muestra de 450 pacientes. Los resultados reflejaron que los pacientes de los hospitales privados tienen una mejor percepción de la calidad de los servicios sanitarios que los pacientes de los hospitales públicos. (9).

Budi Fitri y Rahmat Tantri (Indonesia - 2017), en su estudio de tipo empírico titulado “Determinantes de la lealtad de los pacientes en la Clínica de ginecología y obstetricia del Hospital Público de Yakarta Occidental”, examinaron los determinantes de la lealtad del paciente al centro de salud, como la equidad de precios, la imagen corporativa y la satisfacción del paciente; en una muestra de 225 pacientes de un hospital público. Las dimensiones en los resultados advirtieron que la satisfacción del paciente y la imagen corporativa son determinantes directos y significativos de la lealtad del paciente. No obstante, la equidad de precios no influye significativamente en la lealtad del usuario del servicio sanitario (10).

Zhou Wei, Wan Qiao, Liu Cong, Feng Xiao y Shang Shao (China-2017), en su estudio de tipo revisión sistemática titulado “Determinantes de la lealtad de los pacientes a los proveedores de atención sanitaria: Una revisión integradora”, evaluaron los determinantes de la lealtad de los pacientes a los proveedores de servicios sanitarios. Fueron seleccionados 13 artículos científicos que contaron con validez y confiabilidad, a partir de los cuales, se identificaron 8 determinantes de la lealtad del paciente al centro de salud, como satisfacción del paciente, calidad del servicio, valor percibido, imagen de marca del hospital, confianza, compromiso, comportamiento de ciudadanía organizacional y quejas de los pacientes (4).



### **Antecedentes Nacionales**

Barrios Fernando, Calvo Arturo, Velicia Félix, Criado Fernando y Leal Antonio (Perú - 2020), en su estudio de tipo empírico titulado “Satisfacción del paciente en los servicios de salud peruanos: validación y aplicación de la escala HEALTHQUAL”, aplicaron la escala de calidad de los servicios médicos HEALTHQUAL para medir la satisfacción de los usuarios en los servicios ambulatorios de dos hospitales peruanos, en una muestra no probabilística de 250 usuarios. Las dimensiones de la escala fueron la satisfacción con el personal sanitario, la satisfacción con el personal no sanitario, la satisfacción con las instalaciones y el equipamiento, la percepción de eficiencia y la confianza. Los resultados evidenciaron la validez y confiabilidad de la escala (11).

Sono Oscar (Perú - 2019), en su estudio de tipo correlacional titulado “Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del paciente del Hospital Regional Docente Las Mercedes a través de la confianza – 2018”, analizó cómo impacta la calidad de servicio sobre la lealtad del paciente hacia el hospital, en una muestra de 325 pacientes. La calidad de servicio se estimó a través de las dimensiones de elementos tangibles, confianza, capacidad de respuesta, garantía y empatía. La lealtad del paciente se valoró mediante las dimensiones cognitiva, afectiva, conativa y acción. Los resultados advirtieron que la calidad de servicio valorada por los usuarios de los servicios médicos impacta de forma positiva y significativa sobre la lealtad del paciente (12).

Cajusol Susi y Ortiz Fany (Perú-2018), en su estudio de tipo correlacional titulado “Calidad de servicio y su influencia en el grado de lealtad de los usuarios de dos Hospitales Públicos del Departamento de Lambayeque” examinó la influencia de la calidad de servicio sobre la lealtad del usuario del centro de salud. La calidad de servicio se estimó con la escala SERVQUAL que mide los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y la lealtad del usuario con la escala de Oliver; ambos cuestionarios se aplicaron a una muestra

de 384 pacientes de los consultorios externos. Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio tiene una influencia positiva y significativa sobre la lealtad del usuario de los centros sanitarios públicos (13).

Malarin Luis (Lima - 2017), en su estudio de tipo descriptivo titulado “Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2017”, utilizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL para medir el nivel de calidad de servicio que perciben los pacientes de consulta externa del hospital, en una muestra de 75 pacientes. El cuestionario examinó las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los resultados advirtieron que el 80% de los usuarios perciben un nivel deficiente en la calidad de servicio y el 20% está satisfecho con el servicio sanitario (14).

Ampuero Christian (Lima - 2016), en su estudio de tipo correlacional titulado “Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica Instituto de la Visión en el distrito de San Borja 2016”, analizó la influencia de la calidad de servicio en la fidelización del usuario del centro de salud. La calidad del servicio valoró las dimensiones empatía, fiabilidad e imagen; y la fidelización estimó las dimensiones satisfacción, confiabilidad, eficiencia y eficacia. Ambas escalas se aplicaron en una muestra de 373 pacientes. Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio del centro de salud oftalmológico influye positiva y significativamente en la fidelización del paciente (15).

## **2.2 Bases teóricas**

### **Teoría de Calidad total**

William Edwards DEMING considera el concepto de calidad como: “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”. (16)

Expresó la premisa de la Calidad total en la siguiente secuencia:

1. Mejora de la calidad.
2. Disminución de los costos, por menos errores, menos retrasos y mejor uso de los recursos.
3. Mejora de la productividad con lo cual se consigue: mejor calidad y menores precios, más prestigio, más mercado.

Además, Deming estableció 14 puntos de la mejora de la calidad, basados en 3 principios básicos: orientación al cliente, mejora continua y un sistema para determinar la calidad.

De la calidad como eje de la gestión nacen los 14 principios de Deming como base para la transformación hacia la calidad, los cuales se bene seguir y tener presen te los Siete Pecados Mortales.

#### **Principios de Deming:**

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio
2. Adaptar la empresa a la economía en que se vive (Adoptar la nueva filosofía).
3. Evitar la inspección masiva de productos.
4. Comprar por calidad (no por precio) y estrechar vínculos con los proveedores.
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa (siempre los sistemas de producción y servicio).
6. Formar a los trabajadores para la mejora del desempeño (capacitación en el trabajo).
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Eliminar el miedo para que las personas den lo mejor de sí.
9. Romper las barreras entre departamentos o áreas.
10. Eliminar consignas, sustituyéndolas por acciones de mejora.
11. Eliminar incentivos y trabajo a destajo.
12. Eliminar barreras a las personas que evitan sentirse orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal y
14. Aplicar el PDCA o PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), también conocido como Círculo de Deming. Es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también denominada "espiral de mejora continua", muy utilizado en los sistemas de gestión de calidad. (16)

Pecados o Enfermedades Mortales:

1. Falta de constancia en el propósito. 2. Énfasis en las utilidades a corto plazo. 3. Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito. 4. Movilidad de la Gerencia. 5. Manejar una compañía basándose únicamente en las cifras visibles. 6. Costos médicos excesivos. 7. Costos excesivos de garantía. (16)

Según Deming (1986), en su libro *Calidad, Productividad y Competitividad*, define la calidad como el nivel de uniformidad y fiabilidad a bajo costo de un producto o servicio, que se adecúa a satisfacer las necesidades de los clientes. La responsabilidad para la resolución del problema de la calidad, se atribuye principalmente a los altos mandos de la organización (17).

### **Calidad del servicio sanitario**

La calidad del servicio sanitario se origina en el concepto de calidad de servicio del cliente. Según Lee; (2016), la calidad de servicio es la valoración del paciente sobre las diferencias entre las expectativas anteriores a la atención médica y la percepción de los resultados, posteriores a la consulta médica. La valoración positiva de la calidad del servicio sanitario se aprecia en la percepción de satisfacción de los pacientes con respecto al resultado de la atención médica (18).

Parasuraman et al; (1991), presenta el modelo SERVQUAL, cuyo propósito es medir y conocer la percepción del cliente sobre la calidad de servicio, por medio de cinco dimensiones, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles, garantía (comunicación, competencia, credibilidad, cortesía y seguridad) y empatía (19).

### **Filosofía de Lealtad**

Según Royce; (1908), en su libro *Filosofía de la Lealtad*, refiere que la lealtad es la devoción voluntaria, práctica y completa de una persona hacia una causa; cuya valoración es objetiva no intrínseca. Además, es totalmente impersonal, porque la valoración concierne a toda la

humanidad; es decir que la lealtad es social. Además, una causa es general y, por lo tanto, tiende a unir a las personas en un mismo servicio. Aquel que es leal, sea cual sea su causa, es devoto, es activo, renuncia a su voluntad privada, se controla a sí mismo, está enamorado de su causa y cree en ella. La lealtad tiende a unificar la vida, a darle centro, fijeza, estabilidad (20).

## **2.3 CONCEPTUAL**

### **Calidad del servicio sanitario**

Según Lee; la calidad de servicio sanitario es la idea de valoración sobre las diferencias entre las expectativas y la percepción del paciente sobre el desempeño del servicio sanitario que proporciona el centro de salud (21).

### **Dimensiones de la calidad del servicio sanitario**

Tal como sugiere Lee; (2016), el concepto de calidad de servicio sanitario está conformado por cinco dimensiones, como el aspecto de empatía, el aspecto tangible, el aspecto de seguridad, el aspecto de eficiencia y el aspecto de nivel de mejora del servicio (21).

Como refiere Lee; (2016), el aspecto de empatía se refiere al reconocimiento de la situación del paciente durante el tratamiento asistencial por parte del personal médico como indicación de los intereses personales de cada paciente. El aspecto tangible aborda la valoración del cliente sobre la calidad del personal médico, los equipos médicos y la tecnología avanzada o moderna (Lee, 2016) (21).

Como refiere Lee; (2016), el aspecto de seguridad examina la valoración del cliente paciente sobre la calificación del personal médico, la confianza en la prestación de servicios médicos y la seguridad que proporciona el entorno para el paciente y los empleados. El aspecto de eficiencia se refiere a la percepción de los pacientes sobre calidad de los procesos y operaciones de los servicios prestados por el centro de salud. El aspecto de nivel de mejora del servicio aborda la percepción

del paciente sobre el esfuerzo del personal médico para mejorar los resultados del tratamiento asistencial y prevenir las enfermedades como actividades de mejora continua (21).

### **LEALTAD DEL CLIENTE**

Oliver; (1999), define la lealtad del cliente como el compromiso profundo de volver a comprar o repetir un producto o servicio preferido en el futuro, lo cual conduce a la compra repetitiva de la misma marca o del mismo conjunto de marcas, a pesar de la posibilidad de que las influencias del entorno y los esfuerzos de las estrategias de marketing para provocar un cambio de comportamiento en el consumidor. Es decir, la lealtad del cliente se refleja en la decisión del cliente de mostrar una conducta fiel hacia los productos o servicios de una organización, a pesar de las oportunidades que tiene de elegir un proveedor alternativo (22).

Oliver; (2010), agrega que la lealtad del cliente se define como el compromiso profundo de repetir la compra o la intención de ser un cliente habitual y continuo de un servicio o producto de una empresa o marca específica en el largo plazo (23). De esta forma, según Faiswal y Niraj; (2011), la lealtad del cliente se aprecia mediante la retención del cliente en el largo plazo, la repetición de ventas, la recomendación de boca a boca y la fidelidad del consumidor (24).

### **Lealtad del paciente**

El concepto teórico de lealtad del paciente al centro hospitalario, se origina en la teoría del marketing de lealtad del cliente. La lealtad del paciente, según Zhou et al; (2017), se refiere a la intención del paciente de retornar en el futuro de corto y largo plazo a la consulta médica de mismo centro de salud donde fue atendido con anterioridad. La lealtad del paciente, implica la conducta del paciente de difundir información positiva sobre el centro de salud de boca en boca, lo cual puede mejorar la imagen de la marca del proveedor de servicios sanitarios. Por tal

motivo, la lealtad de los pacientes se considera un factor de éxito empresarial clave para los proveedores de los servicios sanitarios (4).

La lealtad del paciente, como señala MacStravic; (1994), contribuye a reducir la deserción de pacientes del centro hospitalario y promueve la conducta de compra de repetir la consulta médica entre ellos. Asimismo, representa un ahorro de costos para el hospital, porque no es necesaria la inversión en estrategias de marketing para atraer a nuevos clientes. En consecuencia, los proveedores de servicios sanitarios que se enfocan en la lealtad de los pacientes, obtienen mayores beneficios económicos, debido al incremento en los ingresos y el ahorro de costos (25).

### **Lealtad del paciente al centro hospitalario**

Tal como propone Chang et al. (2013); la lealtad del paciente al centro hospitalario, se define como la disposición del cliente de regresar al mismo centro de salud donde fue atendido con anterioridad, porque percibe que obtiene un valor agregado en su relación con los servicios sanitarios recibidos, por lo cual experimenta satisfacción cuando considera que puede participar activamente en el proceso de diagnóstico y tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre el tratamiento

(26). Este concepto, como menciona Longtin et al; (2010), se fundamenta en el concepto de asistencia enfocado en el paciente, en el cual los médicos toman en cuenta las opiniones de los pacientes (27).

De acuerdo con Chang et al; (2013), el concepto de lealtad del paciente al centro hospitalario está compuesto por cuatro dimensiones, como satisfacción del paciente, fidelidad del paciente, participación del paciente en el proceso de diagnóstico y participación del paciente en la toma de decisiones sobre el tratamiento (26).

La satisfacción del paciente a la organización sanitaria, según Kotler y Keller; (2016), se refiere a las emociones de agrado o desagrado que experimenta un cliente, como resultado de la comparación del valor

percibido de utilizar un producto o servicio frente a las expectativas presentes (18). En tal sentido, la satisfacción del paciente como sostiene Hekkert et al; (2009), es un indicador importante para la evaluación y la mejora de la calidad de los servicios sanitarios (28). La fidelidad del paciente, según Kotler y Keller; (2016), se refiere a la intención del paciente de repetir el uso del servicio hospitalario en el corto o mediano plazo (18).

La participación del paciente en el proceso de diagnóstico, según Eldh et al; (2010), se refiere a la percepción de respeto y comprensión que experimenta el paciente, como resultado de las interacciones con el personal de salud. Asimismo, implica el reconocimiento por la capacidad del médico para escuchar, reconocer y considerar los conocimientos del paciente sobre su cuerpo y síntomas, así como el otorgamiento de información por parte del médico de acuerdo con las necesidades individuales (29).

La participación del paciente en la toma de decisiones sobre el tratamiento, como afirma Chang et al; (2013), se refiere al nivel en que los médicos permiten o animan a los pacientes a decidir sobre las opciones de tratamiento y a comunicar sus preferencias y preocupaciones (26).

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Calidad:**

La calidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las especificaciones establecidas en los contratos de negocios, así como con la satisfacción de los requisitos de los consumidores (30).

### **Calidad de servicio:**

La calidad de servicio es la idea del cliente sobre las características de superioridad con respecto al producto o servicio utilizado (31).

### **Lealtad:**



La lealtad es la devoción y elección voluntaria hacia la valoración objetiva sobre una causa específica (20).

**Lealtad del cliente:**

La lealtad del cliente es el compromiso del cliente de repetir la compra de un producto o servicio de una marca determinada, la cual se muestra en su comportamiento de recompra de corto y largo plazo (22).

**Lealtad del paciente:**

La lealtad del paciente, es la conducta del paciente de volver a la consulta médica del centro hospitalario donde se atendió con anterioridad (4).

**Servicios sanitarios:**

Los servicios son los procesos asociados a los beneficios de los productos o servicios. (32)

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

La calidad del servicio sanitario se relaciona directamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

##### **Hipótesis específicos**

- La empatía se relaciona significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
- El aspecto tangible se relaciona directamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
- La seguridad se relaciona significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
- La eficiencia se relaciona directamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
- El nivel de mejora del servicio asistencial se relaciona directamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

#### **3.2 Definición conceptual de las variables**

##### **Variable 1: Calidad del Servicio Sanitario**

En el 2016 según Lee, se define a la calidad del servicio sanitario como idea de valoración sobre las diferencias entre las expectativas y la percepción del paciente por el uso del servicio sanitario que proporciona el centro de salud (21).

## **Variable 2: Lealtad del paciente al Centro Hospitalario**

En el 2013 según Chang et al, se define a lealtad del paciente al centro hospitalario como la disposición del cliente de regresar al mismo centro de salud donde fue atendido con anterioridad, porque percibe que obtiene un valor agregado en su relación con los servicios sanitarios recibidos, por lo cual experimenta satisfacción cuando considera que puede participar activamente en el proceso de diagnóstico y tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre el tratamiento. (27)

### **3.2.1 Operacionalización de variables**

A continuación, se presenta la definición operacional

Figura 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN/ INDICE	TECNICA	INSTRUMENTO	METODO
<b>Variable 1:</b> <b>Calidad del Servicio Sanitario</b>	<b>EMPATÍA</b>	Actitud	1: totalmente en desacuerdo 2: en desacuerdo 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: de acuerdo 5: totalmente de acuerdo	Encuesta	HEALTHQUAL (CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO SANITARIO)	DESCRIPTIVO DEDUCTIVO
		Comunicación				
		Comprensión				
	<b>ASPECTO TANGIBLE</b>	Equipos médicos				
		Conocimientos				
		Instalaciones hospitalarias				
		Limpieza				
	<b>SEGURIDAD</b>	Entorno seguro				
		Errores de diagnóstico de medico				
		Errores de diagnóstico de enfermera				
		competencia médica				
	<b>EFICIENCIA</b>	Receta de medicamentos innecesarios				
		Métodos de tratamiento adecuados				
		Gastos médicos				
		Costo de los servicios médicos prestados				
<b>NIVEL DE MEJORA DEL SERVICIO</b>	Servicio asistencial adecuado					
	Médico con mejor tratamiento					
	Mejora del paciente por					

	<b>ASISTENCIAL</b>	tratamiento médico				
		Mejora del paciente por la atención hospitalaria				
		Explicación médica sobre prevención				
		Prevención de enfermedades por servicio asistencial				
<b>Variable 2:</b> <b>Lealtad del paciente al Centro Hospitalario</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	Decisión del servicio hospitalario				
		Elección de hospital				
	<b>FIDELIDAD DEL PACIENTE</b>	Consejería médica				
		Fidelidad al hospital				
	<b>PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE EN EL PROCESO DE DIAGNÓSTICO</b>	Registro del paciente de evolución	1: totalmente en desacuerdo 2: en desacuerdo 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: de acuerdo 5: totalmente de acuerdo	Encuesta	CUESTIONARIO DE LEALTAD DEL PACIENTE AL CENTRO HOSPITALARIO	DESCRIPTIVO DEDUCTIVO
		Cuidados complementarios				
		Información recibida del paciente de otras fuentes				
		Preguntas del paciente durante consulta				
		Necesidades solicitadas				
		Participación del paciente en la elección del tratamiento				

		Preocupaciones del paciente				
	<b>PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE EN LA TOMA DE DECISIONES SOBRE EL TRATAMIENTO</b>	Opciones de tratamiento				
		Planificación de tratamiento				
		Sugerencias sobre el tratamiento adecuado				

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

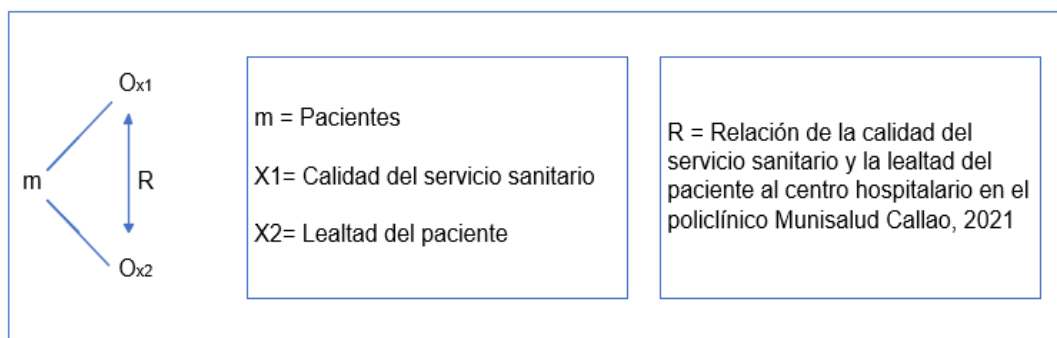
El presente estudio se considera de enfoque cuantitativo, prospectivo, de corte transversal, correlacional; que se ha realizado en el Policlínico Munisalud Callao.

Tipo aplicada, porque permite resolver un problema, según Hernández Sampieri (2017). Cuantitativo, porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías. Es por ello que se efectuó la recolección de datos a través de la encuesta y aplicación de los dos instrumentos. Según la ocurrencia de los hechos es prospectivo, porque se refiere a un grupo que se sigue hacia adelante en el tiempo el inicio del trabajo hasta el resultado. Es transversal, porque estos estudios recolectan los datos en un momento determinado.

Es correlacional debido a que estos estudios asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

#### **Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental porque no se llega a manipular las variables, transversal porque es un momento determinado, y correlacional porque busca identificar el nivel de relación entre las variables.



## 4.2 Método de investigación

El método fue descriptivo porque se detalla y se mide las variables tal como se manifiesta en la realidad, deductivo porque va de lo general a lo particular y analítico porque a partir del análisis busca ampliar el conocimiento científico.

## 4.3 Población y muestra

### 4.3.1 Población:

La población objeto de estudio estuvo conformado por 17,503 pacientes atendidos en el Policlínico Munisalud Callao en el primer trimestre del año 2021.

### 4.3.2 Muestra:

En la determinación del tamaño de la muestra se realizó por medio de la estimación probabilística aleatoria. La fórmula que se aplicó es la muestra para población finita conocida.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra representativa de la población.

N = Tamaño de la población finita.

Z = Distribución estándar en función al nivel de confianza asignado.

p = Proporción de individuos que poseen las características esperadas.



q = Proporción de individuos que no poseen las características esperadas.

e = Margen de error estándar permitido.

Al reemplazar los valores en la fórmula, se obtiene:

$$n = \frac{17,503 \times 1.96^2 \times 0.8 \times 0.2}{0.05^2 \times (17,503 - 1) + 1.96^2 \times 0.8 \times 0.2} = 242.47 = 242$$

La muestra del estudio se estimó con un margen de seguridad del 95% (1.96 al cuadrado), una proporción esperada de 80% (0.8) y un margen de error de 5%. A partir de ello, la muestra se conformó por 242 pacientes que fueron atendidos en el policlínico Munisalud Callao en el primer trimestre del año 2021.

#### **A. Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión tomados en cuenta para esta investigación fueron los siguientes:

Sexo: Hombre y mujer.

Estar en el rango de edad de 25 a 75 años de edad.

Haber sido atendido en el Policlínico Munisalud Callao durante en el primer trimestre del año 2021.

#### **B. Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión tomados en cuenta para esta investigación fueron los siguientes:

Pacientes menores de 25 años y mayores de 75 años.

Paciente con problemas de lenguaje.

Paciente con tratamiento psiquiátrico.

Paciente en condición de Visitante a las instalaciones del Policlínico.

Paciente en condición de acompañante.

#### **4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado**

La investigación se realizó en las instalaciones del establecimiento de salud Policlínico Munisalud Callao.

El Policlínico Munisalud Callao, conocido anteriormente como Chalaco I, fue reinaugurado en enero del 2018 con la finalidad de brindar ayuda a las personas de bajos recursos económicos dentro de la provincia constitucional del Callao y distritos colindantes como Ventanilla, San Martín de Porres y Los Olivos.

El Policlínico Munisalud Callao, cuenta con los servicios de: medicina general, pediatría, cirugía general, dermatología, reumatología, traumatología, oftalmología y optometría, medicina alternativa, odontología, obstetricia ginecología y para la ayuda diagnóstica tiene área de laboratorio clínico, radiografías y ecografías. Se encuentra ubicado en el cruce las avenidas Tomas Valle y Av. Japón (ex Bertello), su horario de atención es de lunes a viernes de 08 a 18 pm y sábados de 08 a 13 pm.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

La técnica que se aplicó a los pacientes en el Policlínico Munisalud Callao durante la investigación fue encuesta. Los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario de calidad del servicio sanitario y el cuestionario de lealtad del paciente al centro hospitalario.

Para la variable de calidad del servicio sanitario se utilizó el instrumento en base al cuestionario HEALTHQUALE (ANEXO B) que tiene como autor Lee et al, cuyas dimensiones son empatía, aspecto tangible, seguridad, eficiencia y nivel de mejora del servicio asistencial, este cuestionario consta de 26 preguntas y su medición es a través de la escala de Likert, con un patrón de respuesta en 5 criterios (1: totalmente en desacuerdo ; 2: totalmente de acuerdo ; 3: ni en desacuerdo ni de acuerdo ; 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo, donde el puntaje e interpretación es respectivamente es 96 a 130 es alto, de 61 a 95 es

medio y de 26 a 60 es bajo siendo adaptado a la realidad del Policlínico Munisalud Callao.

Para la variable de lealtad del paciente al centro hospitalario se utilizó el instrumento usado fue un cuestionario lealtad del paciente al centro hospitalario (ANEXO C) que tiene como autor a Chia Wang et all , cuyas dimensiones satisfacción del paciente, fidelidad del paciente, participación del paciente en el proceso de diagnóstico y participación del paciente en la toma de decisiones sobre el tratamiento, este cuestionario consta de 18 preguntas y su medición es a través de la escala de Likert, con un patrón de respuesta en 5 criterios (1: totalmente en desacuerdo ; 2: totalmente de acuerdo ; 3: ni en desacuerdo ni de acuerdo ; 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo, donde el puntaje e interpretación es respectivamente de 68 a 92 es alto, de 43 a 67 es medio y de 18 a 42 es bajo siendo adaptado a la realidad del policlínico Munisalud callao.

El procedimiento que se realizó para recoger la información de la investigación, se inició con la presentación de una solicitud de permiso al representante del Policlínico Munisalud Callao, para obtener su aprobación en cuanto a la aplicación de las encuestas a los pacientes del policlínico, en dicha solicitud se presentó los objetivos del estudio, así como el compromiso de reportar al Policlínico Munisalud Callao los alcances del estudio. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto de la encuesta a 30 pacientes, con el propósito de examinar el entendimiento de las preguntas de los instrumentos por parte de los pacientes y su respectiva fiabilidad con la prueba Alfa de Cronbach y validación a través de la prueba binomial de concordancia de jueces de experto.

Luego, se proporcionó el consentimiento informado (ANEXO D) a los pacientes, donde se obtuvo la autorización de su participación voluntaria en el estudio. El consentimiento informado expreso los objetivos del estudio y los beneficios para los pacientes. Por último, se aplicó los dos instrumentos de medición de las variables.

## A. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

- Para la validez se realizó a través de la concordancia de juicio de expertos y prueba binomial, donde se pidió la opinión de 7 personas (expertos) con experiencia en el tema. El resultado final de la prueba binomial (Anexo E) de concordancia de jueces de expertos obtenida fue de 0.0376 donde el p valor  $< 0,05$ , por lo tanto, si existe concordancia entre los jueces.
- Se realizó una prueba piloto a 30 pacientes (ANEXO F). Para medir la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba Alfa de Cronbach obteniendo como resultado final para el instrumento Calidad del servicio Sanitario un valor de 0.979 y para el instrumento Lealtad de paciente al centro hospitalario un valor de 0.957 (ANEXO G), concordando que sí hay solidez interna entre los ítems en cada cuestionario, puesto que ambos resultados son cercanos a 1.

### 4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis y procesamientos de datos, se revisó los instrumentos verificando su codificación y correcto llenado. Las puntuaciones obtenidas fueron sometidas a un análisis estadístico, a través del paquete estadístico SPSS y el uso de programas de Microsoft Excel, Word, Power Point, entre otros. Este análisis es de tipo descriptivo, los resultados fueron expresados a través tablas y gráficos con frecuencias absolutas y relativas las cuales fueron descritas y posteriormente sometidas a discusión. Para el análisis estadístico se tuvo en cuenta el tipo de ítems, el tipo de variable según su naturaleza y la escala de medición de dicha variable. Así mismo se aplicó la prueba estadística de **Rho** de Spearman para medir la relación entre las variables, para los resultados inferenciales.

## V.RESULTADOS

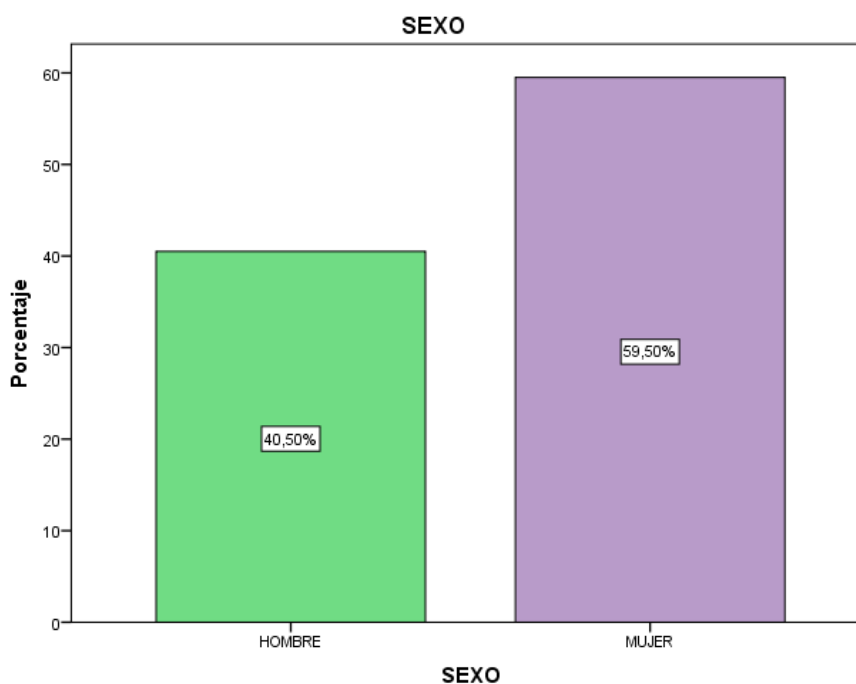
### 5.1 Resultados descriptivos

**Tabla 5.1.1: Distribución de pacientes atendidos según sexo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	HOMBRE	98	40,5 %
	MUJER	144	59,5%
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico MuniSalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.1: Distribución de pacientes atendidos según sexo**



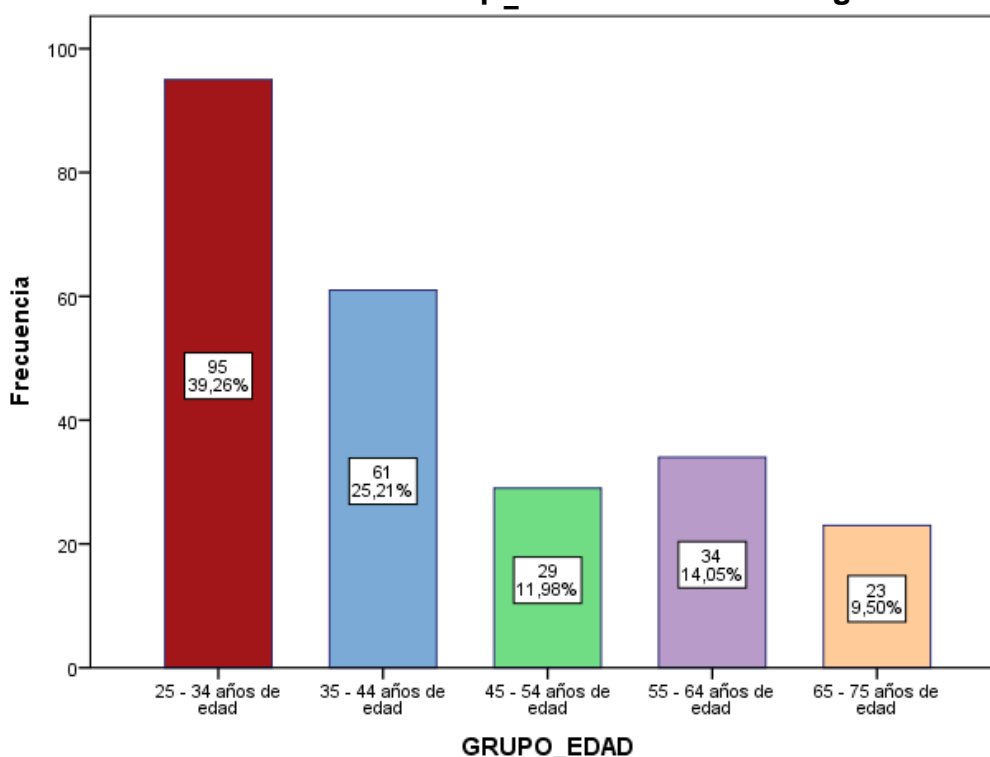
En la tabla y gráfico N° 5.1. Del 100% (242) de los pacientes atendidos en el Policlínico MuniSalud Callao se observa que el mayor porcentaje según sexo son las mujeres con 59,5% (144) y en menor porcentaje los hombres con 40.5% (98).

**Tabla 5.1.2: Distribución de pacientes atendidos según edad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	25 - 34 años de edad	95	39,3%
	35 - 44 años de edad	61	25,2%
	45 - 54 años de edad	29	12,0%
	55 - 64 años de edad	34	14,0%
	65 - 75 años de edad	23	9,5%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico MuniSalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.2: Distribución de pacientes atendidos según edad**



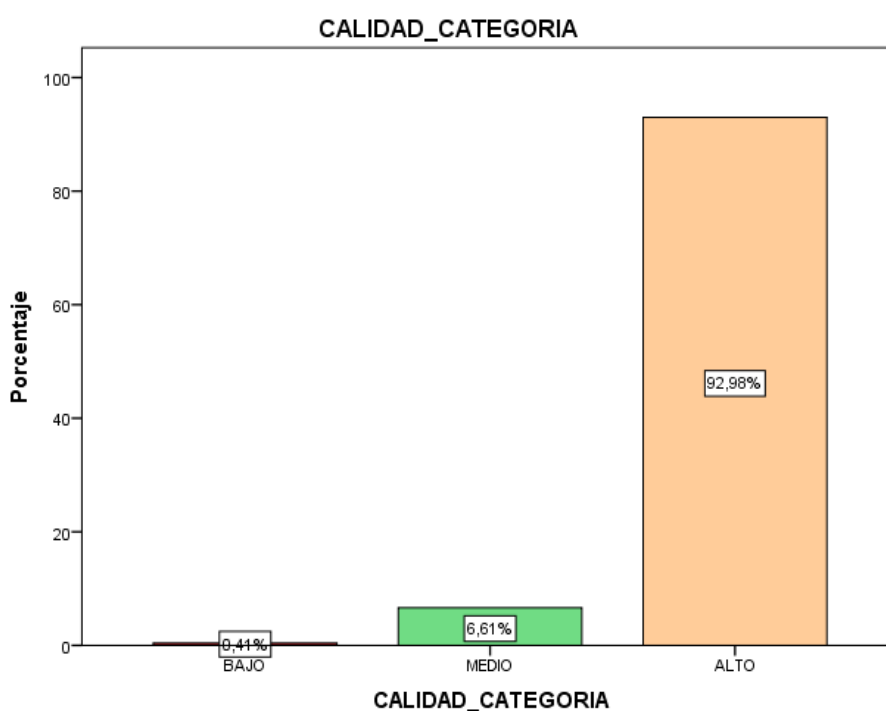
En la tabla y gráfico N° 5.2. Del 100% (242) de pacientes atendidos en el Policlínico MuniSalud Callao se observa que el mayor porcentaje según edad es de 39.26% (95) en el grupo etario de 25 a 34 años de edad, seguido del 25.21% (61) del grupo etario de 35 a 44 años de edad, 14.05% (34) del grupo etario de 55 a 64 años de edad, 11.98% (29) del grupo etario de 45 a 54 años de edad y el menor porcentajes es de 9.50% (23) del grupo etario de 65 a 75 años de edad.

**Tabla 5.1.3: Distribución de la variable Calidad del Servicio Sanitario**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	1	0,4%
	MEDIO	16	6,6%
	ALTO	225	93,0%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.3: Distribución de la variable Calidad del Servicio del servicio**



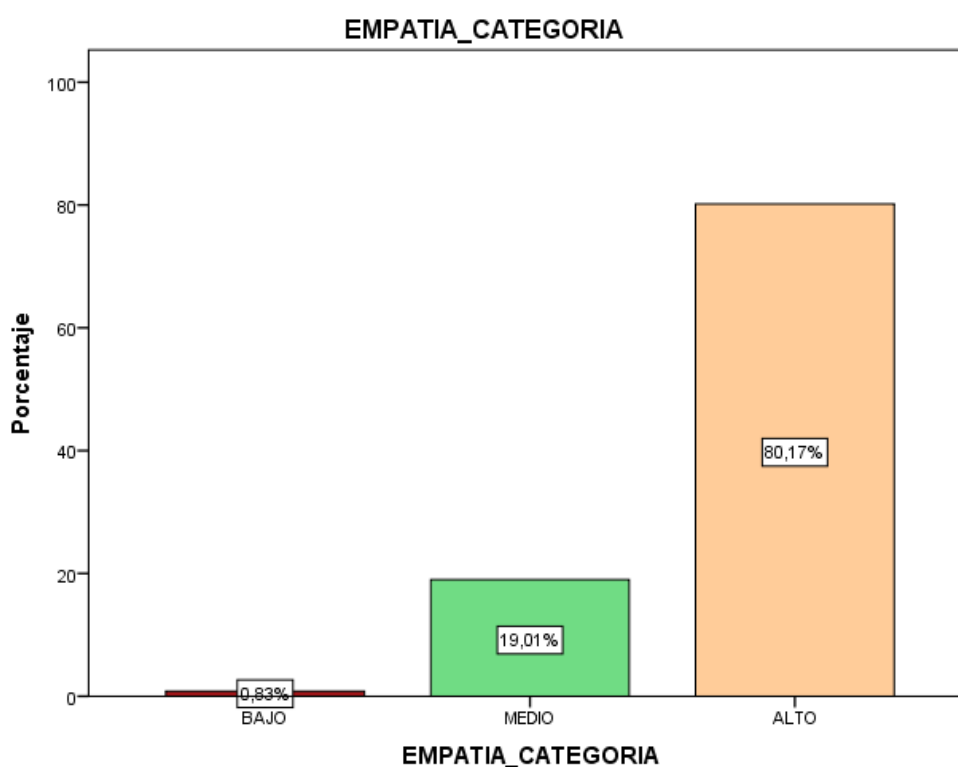
En la tabla y gráfico N° 5.1.3. Según los resultados del cuestionario sobre la variable calidad del servicio sanitario se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 93% (225) indicaba que la calidad del servicio sanitaria fue alta, el 6.6% (16) de los pacientes encuestados sus resultados mostraron un valor medio con respecto a la calidad del servicio sanitaria y el 0.4% (1) la calidad del servicio sanitaria fue calificada como baja.

**Tabla 5.1.4: Distribución de la dimensión Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	2	0,8%
	MEDIO	46	19,0%
	ALTO	194	80,2%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.4: Distribución de la dimensión Empatía**



En la tabla y gráfico N° 5. 1.4. Según la dimensión Empatía, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 80.2% (194) indicaba una empatía alta, el 19% (46) que la empatía fue media y el 0.8% (2) que la empatía fue baja.

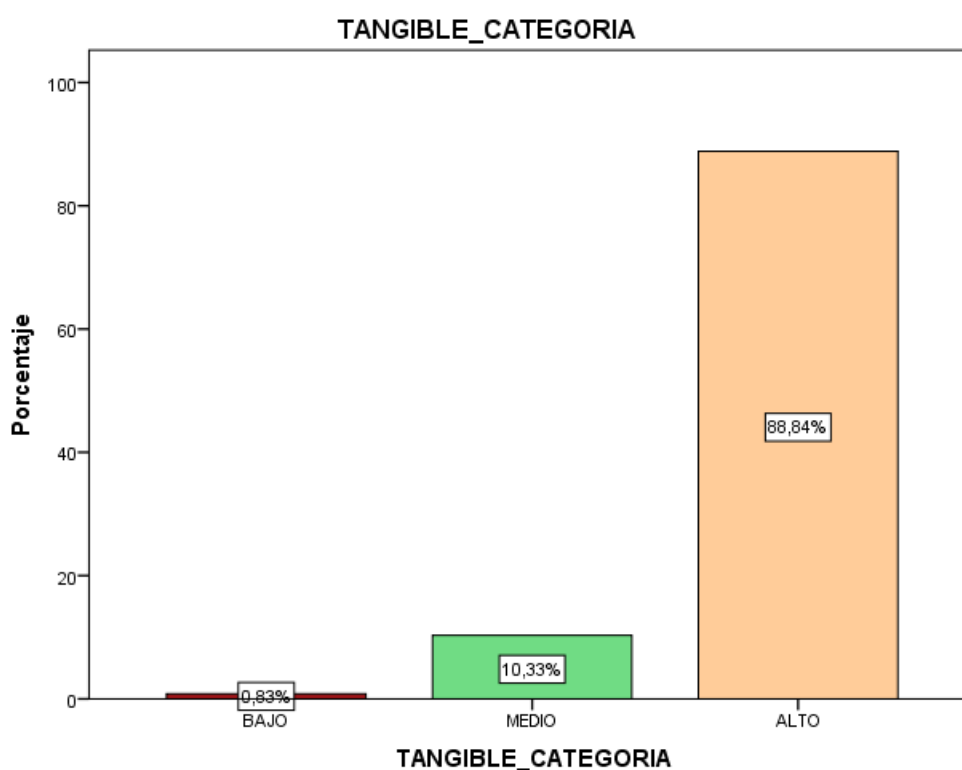


**Tabla 5.1.5: Distribución de la dimensión aspecto tangible**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	2	0,8%
	MEDIO	25	10,3%
	ALTO	215	88,8%
Total		242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.5: Distribución de la dimensión aspecto tangible**



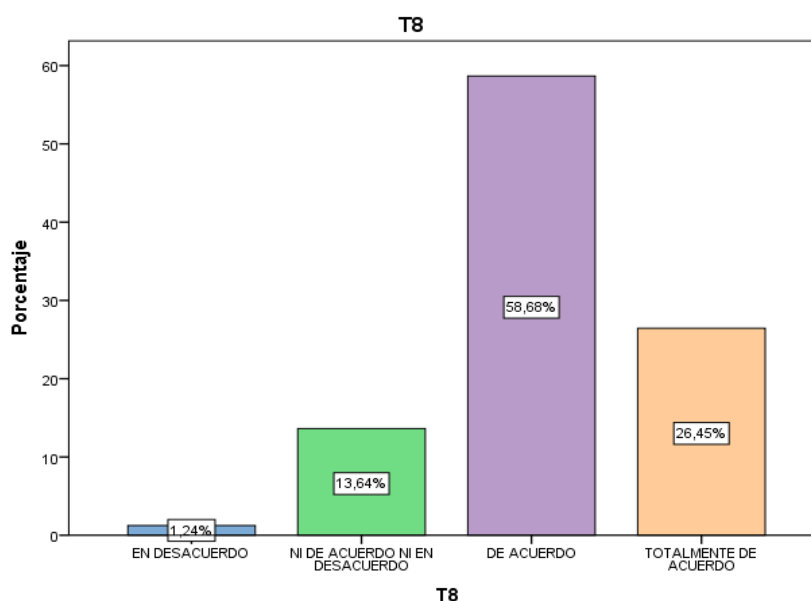
En la tabla y gráfico N° 5.1.5. Según la dimensión Aspecto Tangible, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 88.8% (215) indicaba un aspecto tangible alto, el 10.3% (25) el aspecto tangible fue medio y el 0.8% (2) el aspecto tangible fue calificado como bajo.

**Tabla 5.1.5.1: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	EN DESACUERDO	3	1,2%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	33	13,6%
	DE ACUERDO	142	58,7%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	64	26,45%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.5.1: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad**



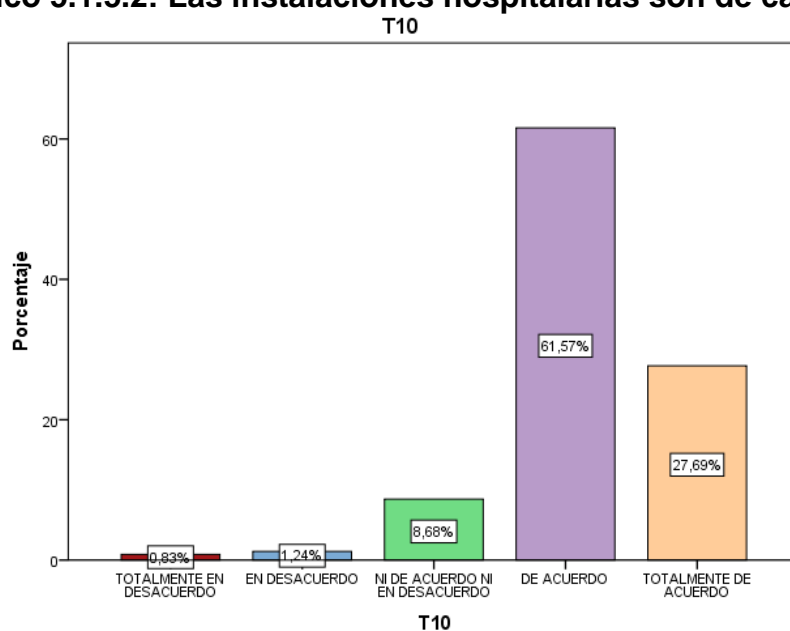
En la tabla 5.1.5.1 y gráfico N° 5.1.5.1. Con respecto a la pregunta 8: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 58.7% (142) contestó que estaba de acuerdo; el 26.45% (64) estaba totalmente de acuerdo; el 13.6% (33) estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo; y el 1,2% (3) estaba en desacuerdo.

**Tabla 5.1.5.2: Las instalaciones hospitalarias son de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8%
	EN DESACUERDO	3	1,2%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	8,7%
	DE ACUERDO	149	61,6%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	67	27,7%
Total		242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.5.2: Las instalaciones hospitalarias son de calidad**



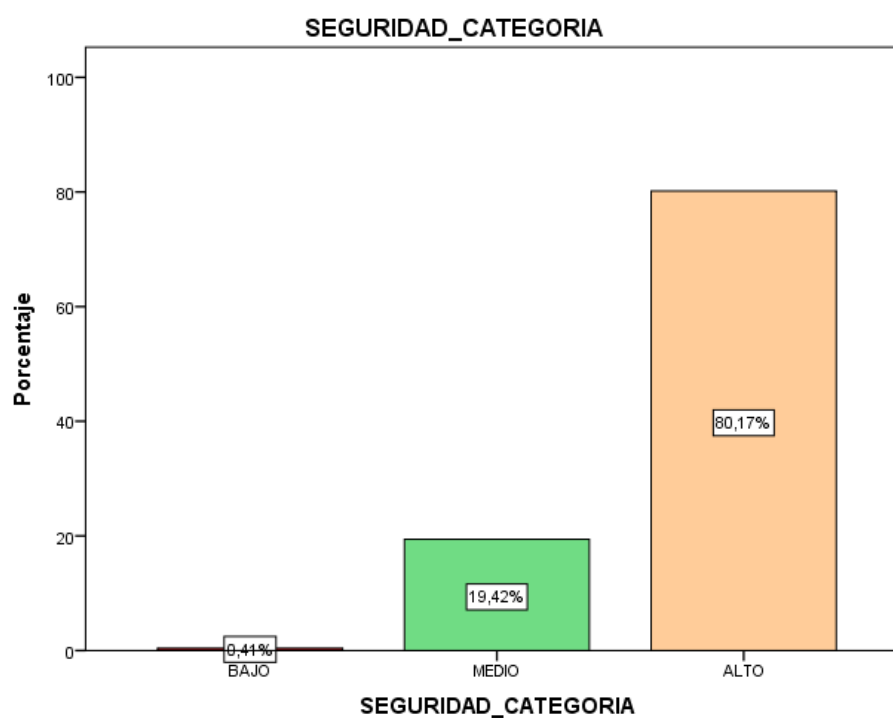
En la tabla 5.1.5.2 y gráfico N° 5.1.5.2. Con respecto a la pregunta 10: Las instalaciones hospitalarias son de calidad, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 61,6% (149) contestó que estaba de acuerdo; el 27,7% (67) está totalmente de acuerdo; el 8,7% (21) no estaba de acuerdo ni en desacuerdo, el 1,2% (3) en desacuerdo y el 0,8% (2) estaba totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.1.6: Distribución de la dimensión seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	1	0,4%
	MEDIO	47	19,4%
	ALTO	194	80,2%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.6: Distribución de la dimensión seguridad**



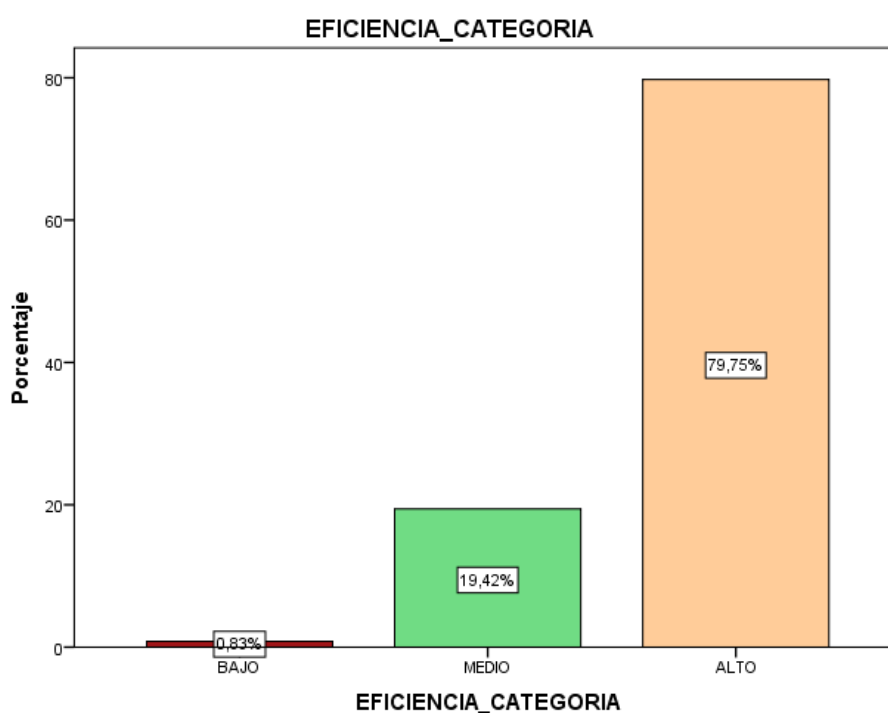
En la tabla y gráfico N° 5.1.6. Según la dimensión seguridad, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 80,2% (194) indicó la seguridad alta del policlínico, el 19,4% (47) de los pacientes encuestados sus resultados mostraron un valor medio con respecto a la seguridad del policlínico y el 0,4% (01) la seguridad del policlínico fue calificada como baja.

**Tabla 5.1.7: Distribución de la dimensión eficiencia**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	2	0,8%
	MEDIO	47	19,4%
	ALTO	193	79,8%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.7: Distribución de la dimensión eficiencia**



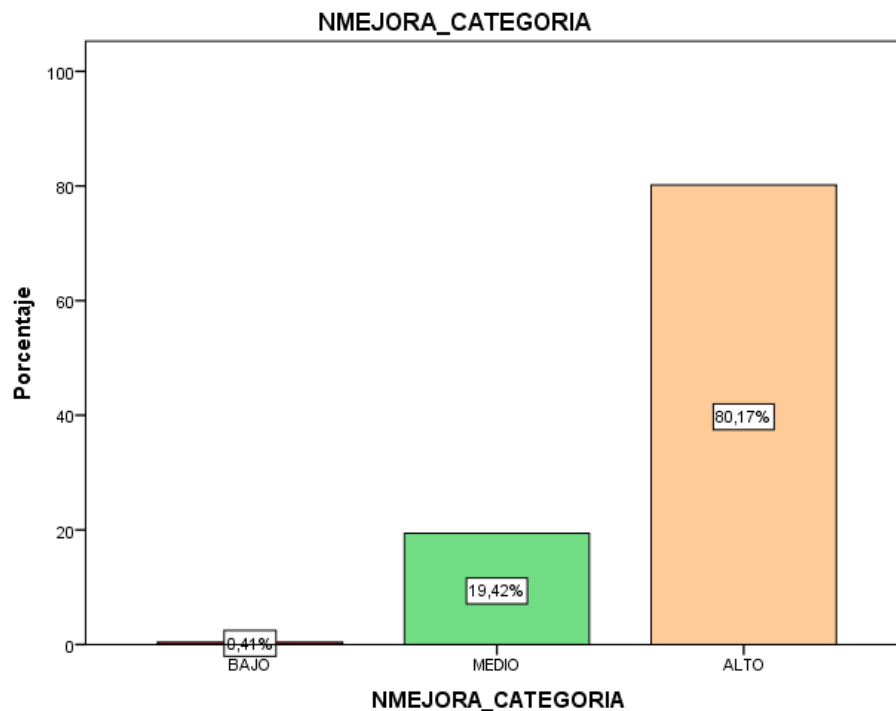
En la tabla y gráfico N° 5.1.7. Según la dimensión eficiencia, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 79.8% (193) indicó la eficiencia alta del policlínico, el 19.4% (47) de los pacientes encuestados sus resultados mostraron un valor medio con respecto a la eficiencia del policlínico y el 0.8% (02) la eficiencia del policlínico fue calificada como baja.

**Tabla 5.1.8: Distribución de la dimensión nivel de mejora**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	1	0,4%
	MEDIO	47	19,4%
	ALTO	194	80,2%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.8: Distribución de la dimensión nivel de mejora**



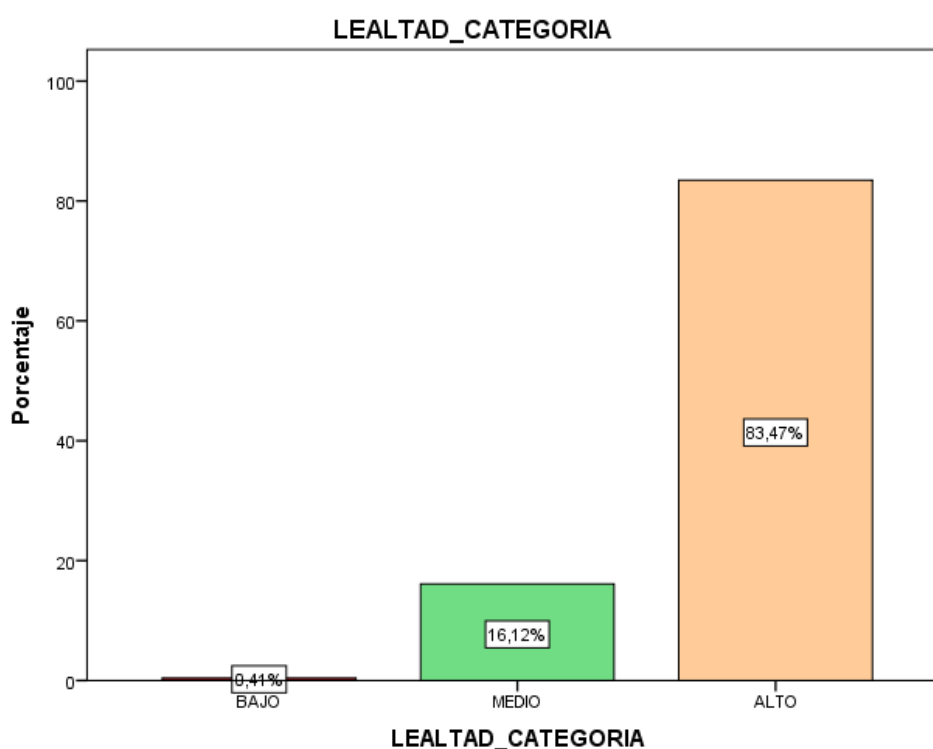
En la tabla y gráfico N° 5.1.8. Según la dimensión de nivel de mejora, se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 80.2% (194) indicó el nivel de mejora alta del policlínico, el 19.4% (47) de los pacientes encuestados sus resultados mostraron un valor medio con respecto al nivel de mejora del policlínico y el 0.4% (01) el nivel de mejora del policlínico fue calificada como baja.

**Tabla 5.1.9: Distribución de la variable Lealtad de paciente**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	1	0,4%
	MEDIO	39	16,1%
	ALTO	202	83,5%
	Total	242	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.1.9: Distribución de la variable Lealtad de paciente**



En la tabla y gráfico N° 5.1.9. Según los resultados del cuestionario sobre la variable lealtad del paciente al centro hospitalario se obtuvo que del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, el 83.5% (202) indicaba que la lealtad del paciente fue alta, el 16.1% (39) de los pacientes encuestados sus resultados mostraron un valor medio con respecto a la lealtad del paciente al policlínico y el 0.4% (1) la lealtad del paciente al policlínico fue calificada como baja.

## 5.2 Resultados inferenciales

Respecto a la aplicación de pruebas estadísticas de correlación, se procedió en un primer momento a evaluar la normalidad de la distribución de los datos. Tomando en cuenta que el tamaño de la muestra fue mayor a 50, se procedió a aplicar la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov donde se permitió evaluar los datos si presentaban o no una distribución normal.

Por ello, se consideró los siguientes criterios:

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:

Si  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$ .

$H_a$ : Los datos no provienen de una distribución normal

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

**Tabla N° 5.2.1: Prueba de normalidad estadística de Kolmogorov-Smirnov de la Calidad del servicio sanitario y Lealtad del paciente al Centro Hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021.**

KOLGOMOROV-SMIRNOV			
	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Lealtad del paciente al Centro Hospitalario	,139	242	.000 <sup>c</sup>
Calidad del servicio hospitalario	,133	242	.000 <sup>c</sup>

c. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5.2.1, se reporta que según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, las variables Calidad del servicio sanitario y Lealtad del

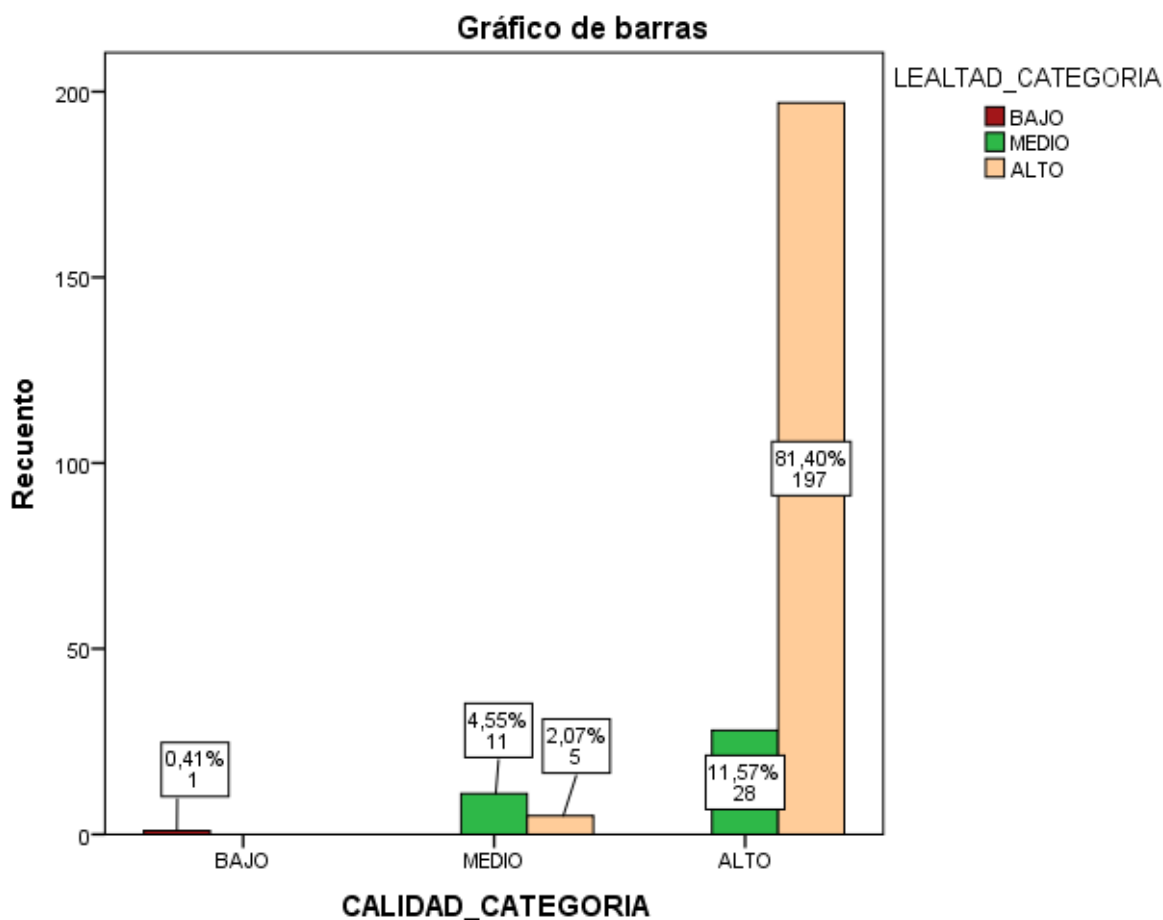


paciente al Centro Hospitalario no presentan una distribución normal ( $p < .000$ ). Por lo tanto, se empleó la prueba no paramétrica para los posteriores análisis estadísticos, específicamente el Rho de Spearman que permito evaluar la correlación.

**Tabla N° 5.2.2: Tabla de contingencia de las variable calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**

Tabla de contingencia CALIDAD_CATEGORIA * LEALTAD_CATEGORIA						
			LEALTAD_CATEGORIA			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CALIDAD_CATEGORIA	BAJO	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de CALIDAD_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	MEDIO	Recuento	0	11	5	16
		% dentro de CALIDAD_CATEGORIA	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	28,2%	2,5%	6,6%
	ALTO	Recuento	0	28	197	225
		% dentro de CALIDAD_CATEGORIA	0,0%	12,4%	87,6%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	71,8%	97,5%	93,0%
	Total	Recuento	1	39	202	242
		% dentro de CALIDAD_CATEGORIA	0,4%	16,1%	83,5%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Gráfico N° 5.2.1: Gráfico de contingencia de las variable calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**



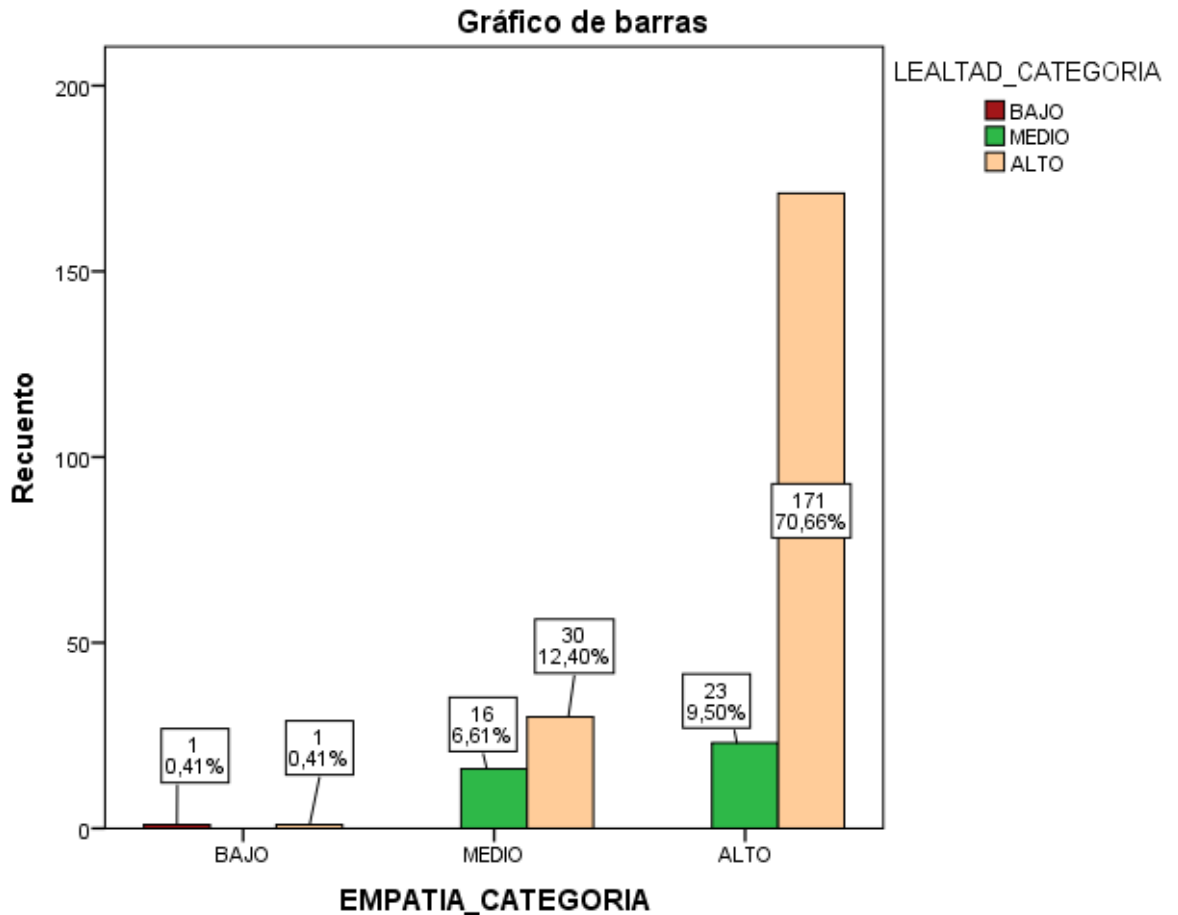
En la tabla N° 5.2.2 y gráfico N° 5.2.1 Del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, con respecto a la relación a las variables evaluadas, Variable 1 Calidad del servicio sanitario y Variable 2 Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta calidad del servicio sanitario que fue el 87,6% (197) con una alta lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, mientras que una calidad alta y lealtad media represento el 12,4% (28).

**Tabla N° 5.2.3: Tabla de contingencia de la dimensión empatía y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**

Tabla de contingencia EMPATIA_CATEGORIA * LEALTAD_CATEGORIA						
			LEALTAD_CATEGORIA			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
EMPATIA_CATEGORIA	BAJO	Recuento	1	0	1	2
		% dentro de EMPATIA_CATEGORIA	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0 %	0,0%	0,5%	0,8%
	MEDIO	Recuento	0	16	30	46
		% dentro de EMPATIA_CATEGORIA	0,0%	34,8%	65,2%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	41,0%	14,9%	19,0%
	ALTO	Recuento	0	23	171	194
		% dentro de EMPATIA_CATEGORIA	0,0%	11,9%	88,1%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	59,0%	84,7%	80,2%
Total	Recuento	1	39	202	242	
	% dentro de EMPATIA_CATEGORIA	0,4%	16,1%	83,5%	100,0%	
	% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0%	

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico N° 5.2.2: Gráfico de contingencia de la dimensión empatía y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**



En la tabla N° 5.2.3 y gráfico N° 5.2.2 Del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, con respecto a la relación de la dimensión empatía (de la Variable 1 Calidad del servicio sanitario) y Variable 2 Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta empatía que fue el 88,1% (171) con una alta lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, mientras que una empatía alta y lealtad media represento 11,9% (23).

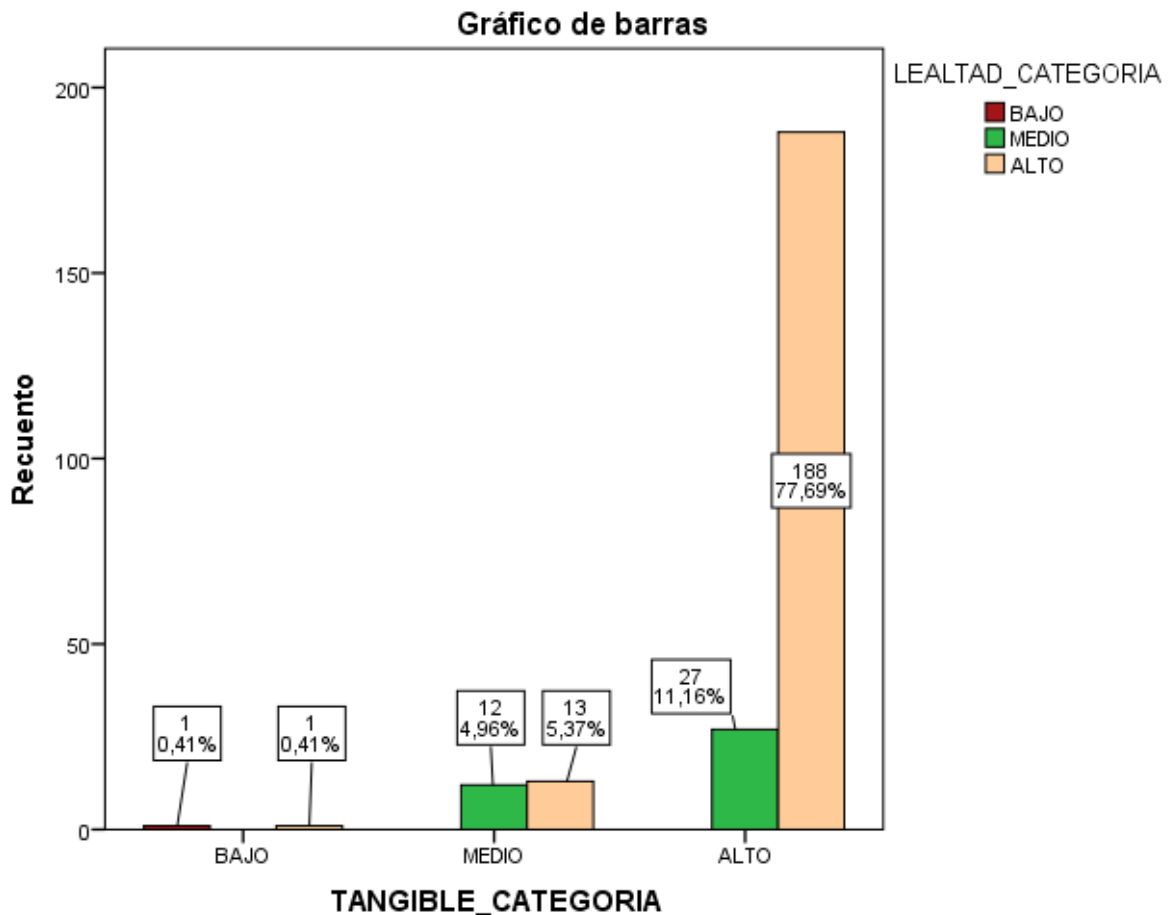
**Tabla N° 5.2.4: Tabla de contingencia de la dimensión aspecto tangible y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**

Tabla de contingencia TANGIBLE_CATEGORIA * LEALTAD_CATEGORIA						
		LEALTAD_CATEGORIA			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
TANGIBLE_CATEGORIA	BAJO	Recuento	1	0	1	2
		% dentro de TANGIBLE_CATEGORIA	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,5%	0,8%
	MEDIO	Recuento	0	12	13	25
		% dentro de TANGIBLE_CATEGORIA	0,0%	48,0%	52,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	30,8%	6,4%	10,3%
	ALTO	Recuento	0	27	188	215
		% dentro de TANGIBLE_CATEGORIA	0,0%	12,6%	87,4%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	69,2%	93,1%	88,8%
Total	Recuento	1	39	202	242	
	% dentro de TANGIBLE_CATEGORIA	0,4%	16,1%	83,5%	100,0%	
	% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

Gráfico N° 5.2.3

Gráfico de contingencia de la dimensión aspecto tangible y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021



En la tabla N° 5.2.4 y gráfico N° 5.2.3 Del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, con respecto a la relación de la dimensión aspecto tangible (de la Variable 1 Calidad del servicio sanitario) y Variable 2 Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a un alto aspecto tangible que fue el 87,4% (188) con una alta lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, mientras que un aspecto tangible alto y lealtad media represento 12,6% (27).

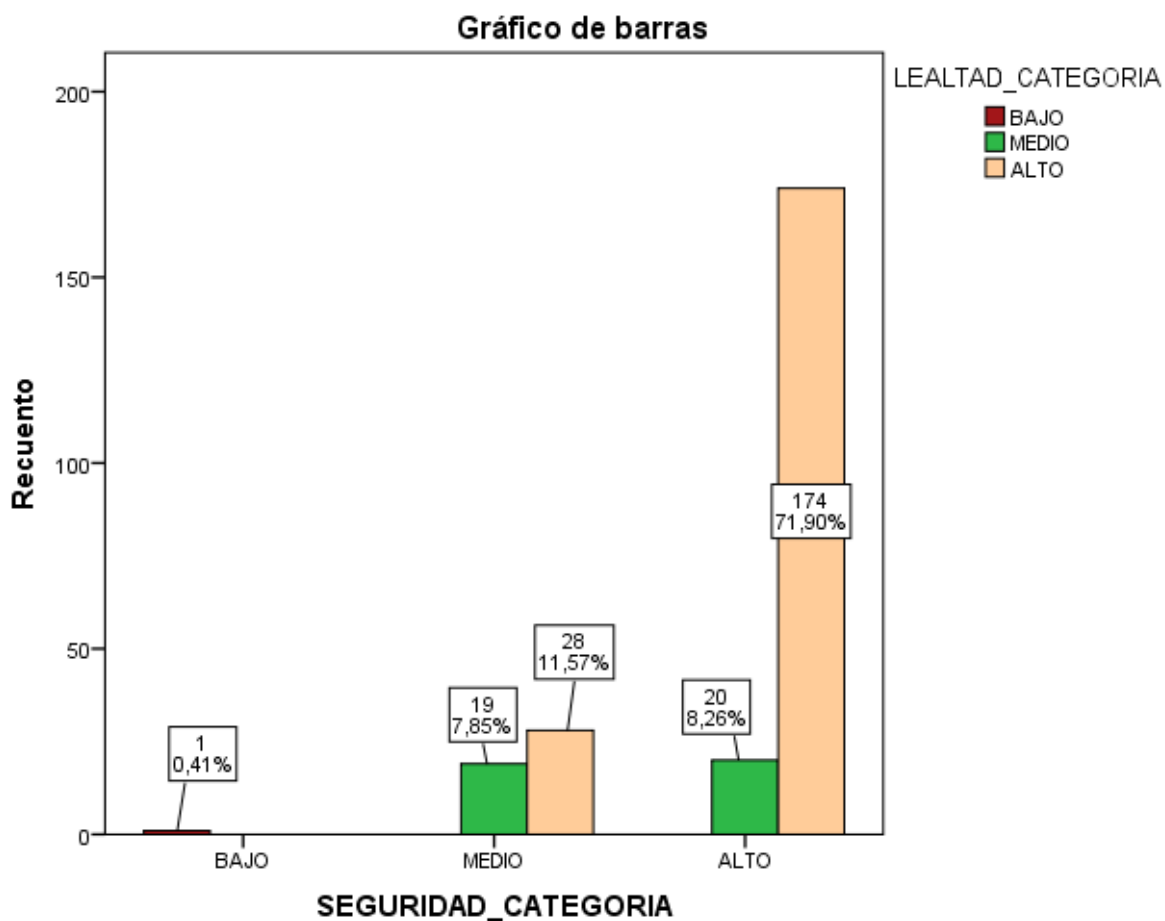
**Tabla N° 5.2.5: Tabla de contingencia de la dimensión seguridad y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**

Tabla de contingencia SEGURIDAD_CATEGORIA * LEALTAD_CATEGORIA						
			LEALTAD_CATEGORIA			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
SEGURIDAD_CATEGORIA	BAJO	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de SEGURIDAD_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	MEDIO	Recuento	0	19	28	47
		% dentro de SEGURIDAD_CATEGORIA	0,0%	40,4%	59,6%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	48,7%	13,9%	19,4%
	ALTO	Recuento	0	20	174	194
		% dentro de SEGURIDAD_CATEGORIA	0,0%	10,3%	89,7%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	51,3%	86,1%	80,2%
Total	Recuento	1	39	202	242	
	% dentro de SEGURIDAD_CATEGORIA	0,4%	16,1%	83,5%	100,0%	
	% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico N° 5.2.4: Grafico de contingencia de la dimensión seguridad y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico**

**Munisalud callao, 2021**



En la tabla N° 5.2.5 y gráfico N° 5.2.4 Del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, con respecto a la relación de la dimensión seguridad (de la Variable 1 Calidad del servicio sanitario) y Variable 2 Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta seguridad que fue el 89,7% (174) con una alta lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, mientras que una alta seguridad y lealtad media represento 10,3% (20).



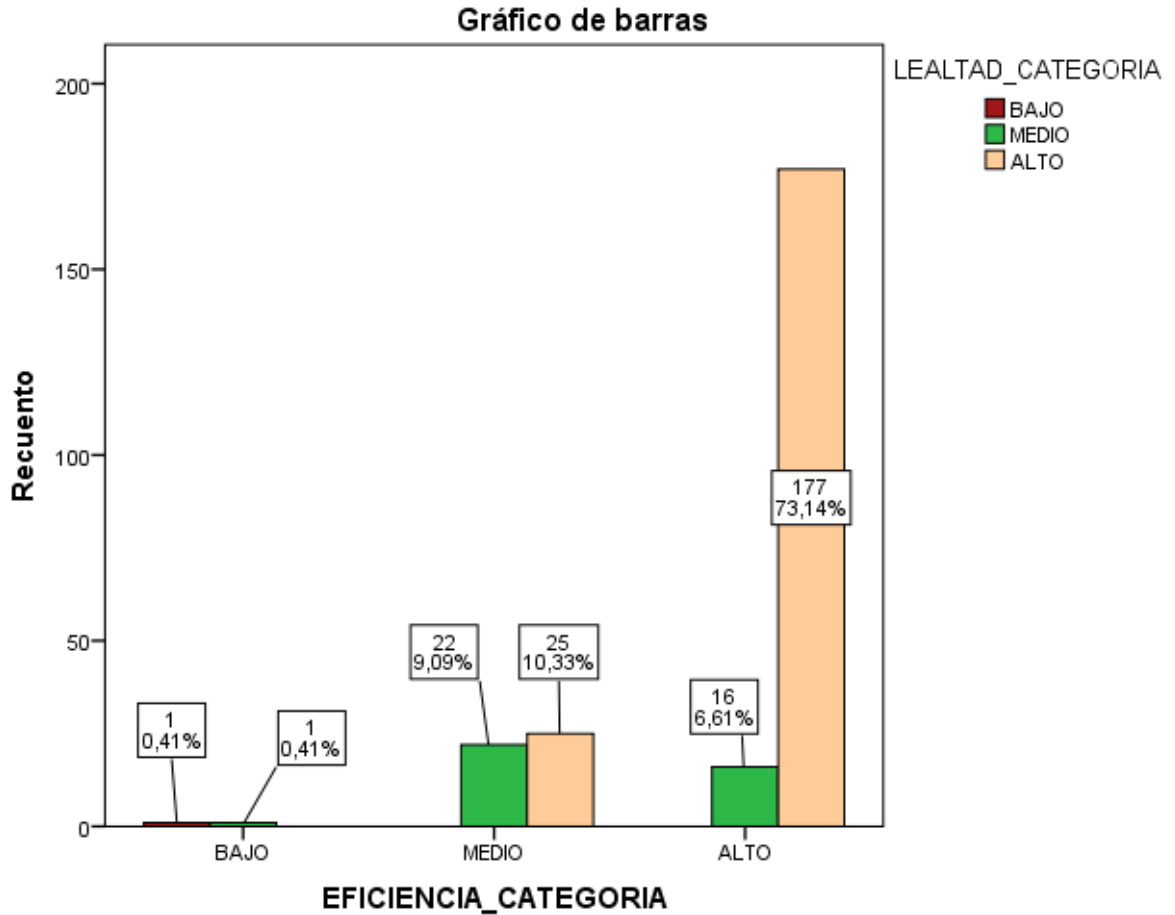
**Tabla N° 5.2.6: Tabla de contingencia de la dimensión eficiencia y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021**

Tabla de contingencia EFICIENCIA_CATEGORIA * LEALTAD_CATEGORIA						
		LEALTAD_CATEGORIA			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
EFICIENCIA_CATEGORIA	BAJO	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de EFICIENCIA_CATEGORIA	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	2,6%	0,0%	0,8%
	MEDIO	Recuento	0	22	25	47
		% dentro de EFICIENCIA_CATEGORIA	0,0%	46,8%	53,2%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	56,4%	12,4%	19,4%
	ALTO	Recuento	0	16	177	193
		% dentro de EFICIENCIA_CATEGORIA	0,0%	8,3%	91,7%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	41,0%	87,6%	79,8%
Total	Recuento	1	39	202	242	
	% dentro de EFICIENCIA_CATEGORIA	0,4%	16,1%	83,5%	100,0%	
	% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

Gráfico N° 5.2.5

Gráfico de contingencia de la dimensión eficiencia y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021



En la tabla N° 5.2.6 y gráfico N° 5.2.5 Del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, con respecto a la relación de la dimensión eficiencia (de la Variable 1 Calidad del servicio sanitario) y Variable 2 Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta eficiencia que fue el 91,7% (177) con una alta lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, mientras que una alta eficiencia y lealtad media represento 8,3% (16).

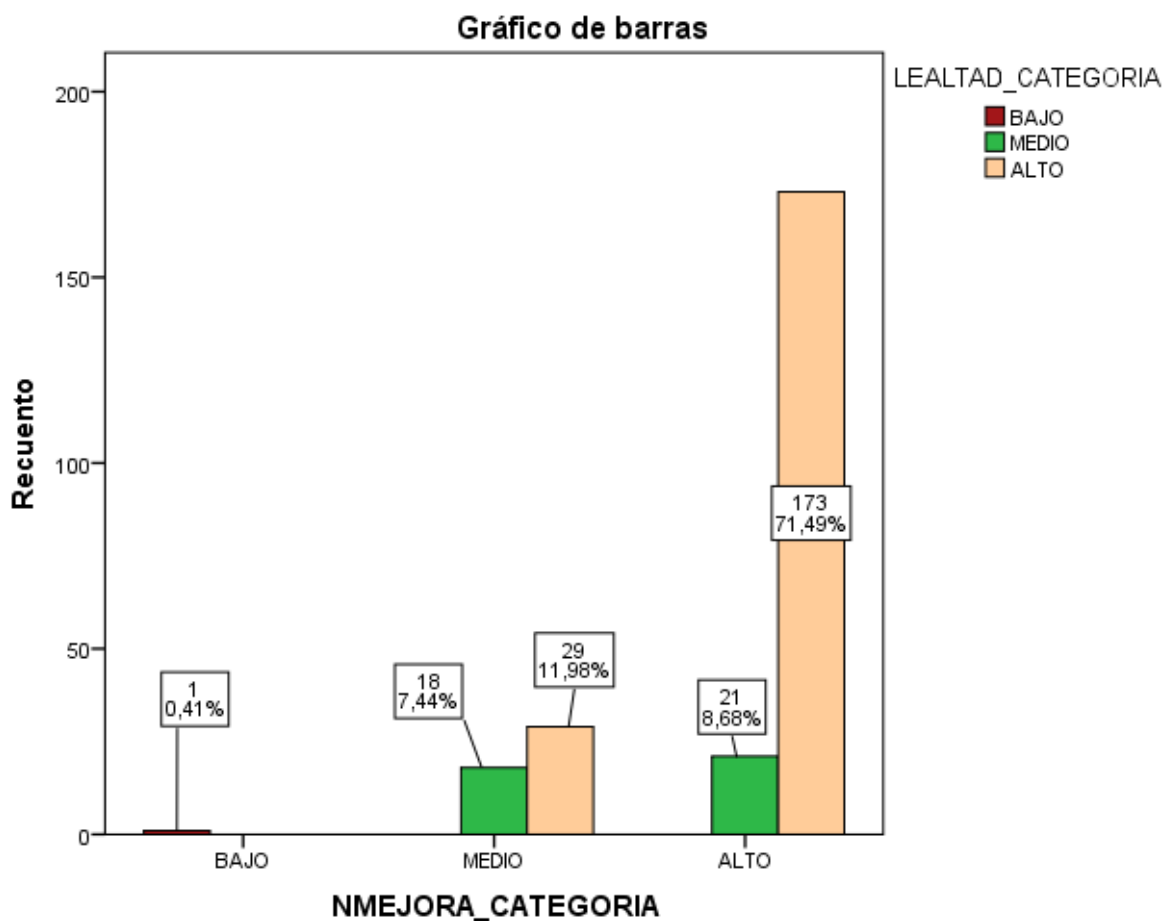
**Tabla N° 5.2.7: Tabla de contingencia de la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021**

Tabla de contingencia NMEJORA_CATEGORIA * LEALTAD_CATEGORIA						
			LEALTAD_CATEGORIA			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
NMEJORA_CATEGORIA	BAJO	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de NMEJORA_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	MEDIO	Recuento	0	18	29	47
		% dentro de NMEJORA_CATEGORIA	0,0%	38,3%	61,7%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	46,2%	14,4%	19,4%
	ALTO	Recuento	0	21	173	194
		% dentro de NMEJORA_CATEGORIA	0,0%	10,8%	89,2%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	0,0%	53,8%	85,6%	80,2%
	Total	Recuento	1	39	202	242
		% dentro de NMEJORA_CATEGORIA	0,4%	16,1%	83,5%	100,0%
		% dentro de LEALTAD_CATEGORIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico N° 5.2.6:**

**Gráfico de contingencia de la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021**



En la tabla N° 5.2.7 y gráfico N° 5.2.6 Del 100% (242) de los pacientes encuestados en el Policlínico Munisalud CALLAO, con respecto a la relación de la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial (de la Variable 1 Calidad del servicio sanitario) y Variable 2 Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a un alto nivel de mejora del servicio asistencial que fue el 89,2% (173) con una alta lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, mientras que un alto nivel de mejora del servicio asistencial y lealtad media represento 10,8% (21).

## VI.DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

#### PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL:

##### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

**H<sub>g</sub>:** La calidad del servicio sanitario se relaciona significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La calidad del servicio sanitario no se relaciona significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.

Se efectuó la prueba de normalidad estadística de Kolmogorov-Smirnov, de la Calidad del servicio sanitario y Lealtad del paciente al Centro Hospitalario en el Policlínico Munisalud callao, 2021, debido a que se contó con 242 personas, como número de muestras.

KOLGOMOROV-SMIRNOV			
	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Lealtad del paciente al Centro Hospitalario	,139	242	.000 <sup>c</sup>
Calidad del servicio hospitalario	,133	242	.000 <sup>c</sup>

c. Corrección de significación de Lilliefors

Por ello, se consideró los siguientes criterios:

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:

Si  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$ .

$H_a$ : Los datos no provienen de una distribución normal

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

**Toma de decisión:** Debido a que presenta p-valor = 0.000, (p-valor < 0.05), se rechaza la hipótesis nula de normalidad, y se acepta la Hipótesis alterna de distribución no paramétrica.

Es por ello que se efectuó la prueba no paramétrica de relación de Rho de Spearman

**Distribución de la estadística de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman.**

**Nivel de significancia estadística:** Nivel de significancia estadística de 0.00 (p<0.05)

**Regla de decisión:**

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a -1].

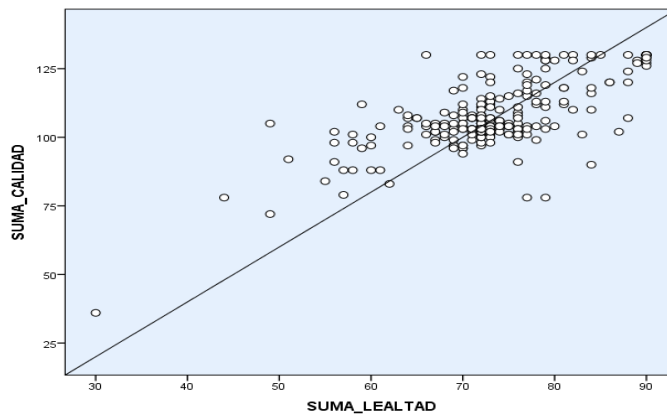
Aceptar la hipótesis alterna ( $H_0$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a 1].

**Calculo estadístico: Valor calculado del Rho de Spearman = 0.586**

### Correlaciones para las Variable 1 Calidad y Variable 2 Lealtad

Correlaciones			
		SUMA_CALIDAD	SUMA_LEALTAD
SUMA_CALIDAD	Correlación de Rho de Spearman	1	,586**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
SUMA_LEALTAD	Correlación de Rho de Spearman	,586**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error estadístico ( $p\text{-valor}$ ): 5% (0.05)

#### **Decisión estadística:**

Y al ser  $p\text{-valor} = 0.000$ , siendo Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.586$ ) y que el valor de la correlación es  $0,586 \in$  (pertenece) al intervalo  $[0.5 \text{ a } 0.8]$  (correlación positiva moderada), se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se determina que existe correlación entre la variable calidad del servicio sanitario y lealtad del paciente al centro hospitalario.**

#### **Conclusión:**

Por lo tanto, se concluye que La **calidad del servicio sanitario** se relaciona significativamente con la **lealtad del paciente al centro hospitalario** en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N°1:

### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

**H<sub>1</sub>:** La empatía se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La empatía no se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

### Distribución de la estadística de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**Nivel de significancia estadística: Nivel de significancia estadística de 0.00 (p<0.05)**

### Regla de decisión:

Rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a -1].

Aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a 1].

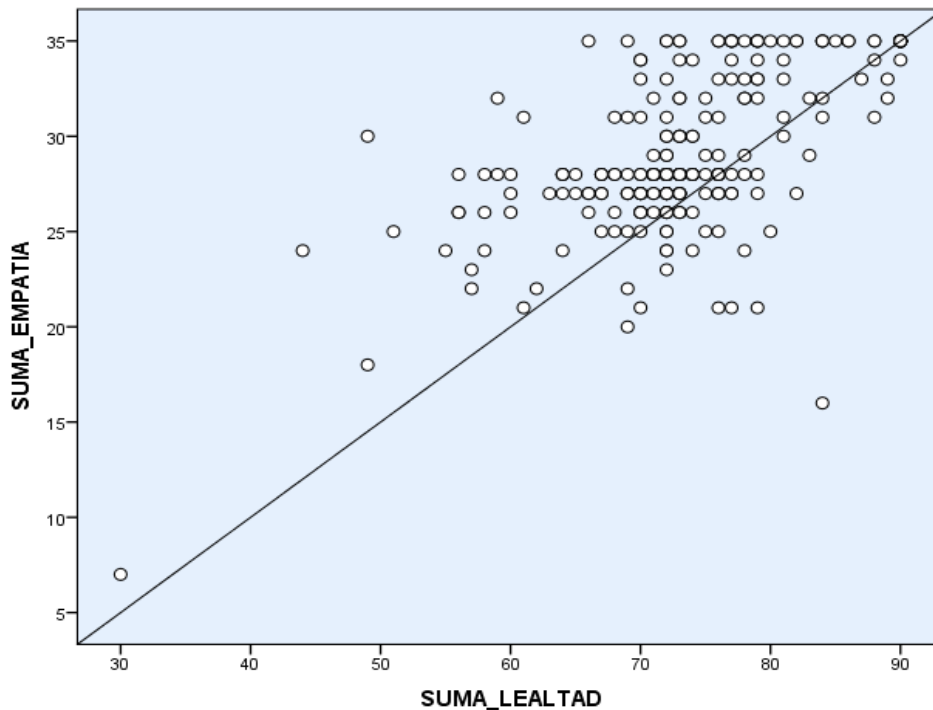
**Calculo estadístico: Valor calculado de Rho de Spearman = 0.566**

### Correlaciones de Dimensión 1 Empatía y Variable 2 lealtad del paciente al centro hospitalario

Correlaciones			
		SUMA_EMPATIA	SUMA_LEALTAD
SUMA_EMPATI A	Correlación de Rho de Spearman	1	,566**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
SUMA_LEALTA D	Correlación de Rho de Spearman	,566**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).





Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error estadístico ( $p\text{-valor}$ ): 5% (0.05)

#### **Decisión estadística:**

$p\text{-valor} = 0.000$ , siendo Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.566$ ) y que el valor de la correlación es  $0,566 \in$  (pertenece) al intervalo  $[0.5 \text{ a } 0.8]$  (correlación positiva moderada), se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se determina que existe correlación entre la dimensión empatía y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario.**

#### **Conclusión:**

**Por lo tanto, se concluye que La empatía se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021**

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N°2:

### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

**H<sub>2</sub>:** El aspecto tangible se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

**H<sub>0</sub>:** El aspecto tangible no se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

### Distribución de la estadística de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**Nivel de significancia estadística:** Nivel de significancia estadística de 0.00 ( $p < 0.05$ )

### Regla de decisión:

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de la prueba estadística Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a -1].

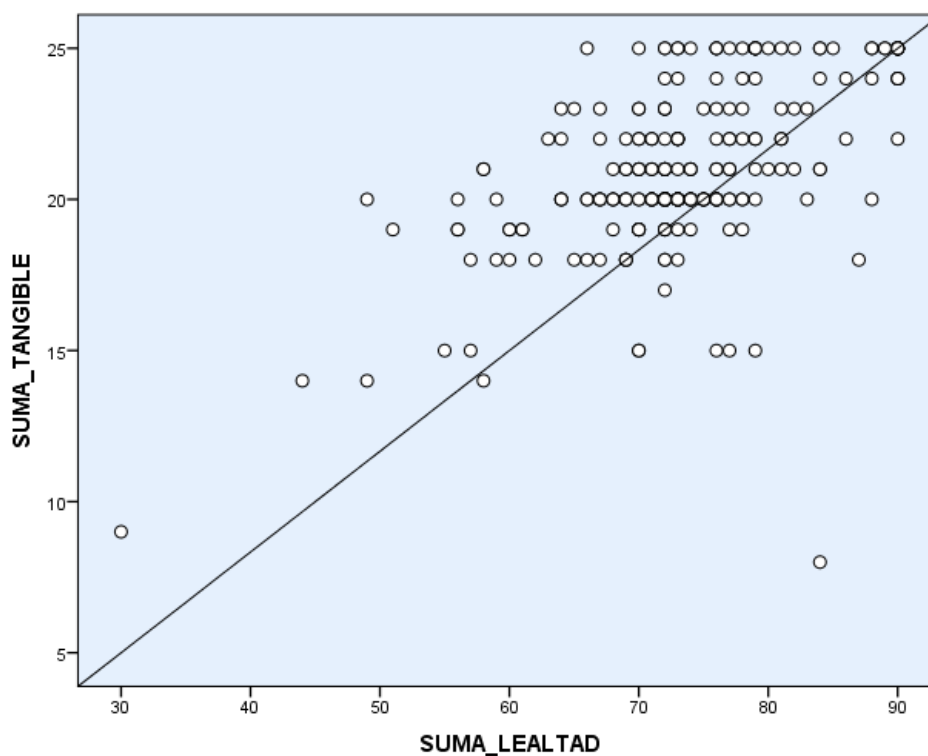
Aceptar la hipótesis alterna ( $H_2$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a 1].

**Calculo estadístico: Valor calculado de Rho de Spearman = 0.524**

### Correlaciones de Dimensión 2 Aspecto tangible y Variable 2 lealtad del paciente al centro hospitalario

Correlaciones			
		SUMA_TANGIBLE	SUMA_LEALTAD
SUMA_TANGIBLE	Correlación de Rho de Spearman	1	,524**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
SUMA_LEALTAD	Correlación de Rho de Spearman	,524**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error estadístico ( $p\text{-valor}$ ): 5% (0.05)

#### Decisión estadística:

$p\text{-valor} = 0.000$ , siendo Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna

Dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.524$ ) y que el valor de la correlación es 0,524  $\in$  (pertenece) al intervalo [0.5 a 0.8] (correlación positiva moderada), se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se determina que existe correlación entre la dimensión aspecto tangible y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario.

#### Conclusión:

Por lo tanto, se concluye que El aspecto tangible se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021

### PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N°3:

#### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

**H<sub>3</sub>:** La seguridad se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021

**H<sub>0</sub>:** La seguridad no se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021

#### Distribución de la estadística de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**Nivel de significancia estadística:** Nivel de significancia estadística de 0.00 ( $p < 0.05$ )

#### Regla de decisión:

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo  $[0 \text{ a } -1]$ .

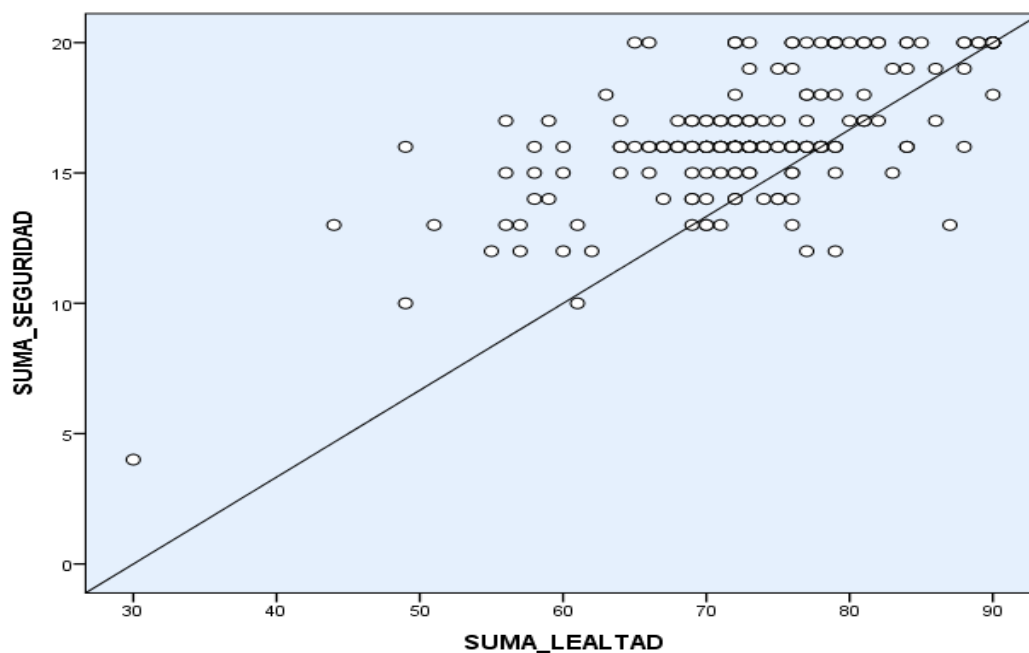
Aceptar la hipótesis alterna ( $H_3$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo  $[0 \text{ a } 1]$ .

**Calculo estadístico:** Valor calculado de Rho de Spearman = **0.521**

#### Correlaciones de Dimensión 3 Seguridad y Variable 2 lealtad del paciente al centro hospitalario

Correlaciones			
		SUMA_SEGURIDAD	SUMA_LEALTAD
SUMA_SEGURIDA D	Correlación de Rho de Spearman	1	,521**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
SUMA_LEALTAD	Correlación de Rho de Spearman	,521**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error estadístico ( $p\text{-valor}$ ): 5% (0.05)

#### Decisión estadística:

$p\text{-valor} = 0.000$ , siendo Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna

Dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.521$ ) y que el valor de la correlación es  $0,521 \in$  (pertenece) al intervalo  $[0.5 \text{ a } 0.8]$  (correlación positiva moderada), se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se determina que existe correlación entre la dimensión seguridad y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario.

#### Conclusión:

Por lo tanto, se concluye que La seguridad se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N°4:

### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

**H<sub>4</sub>:** La eficiencia se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La eficiencia no se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

### Distribución de la estadística de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**Nivel de significancia estadística:** Nivel de significancia estadística de 0.00 ( $p < 0.05$ )

### Regla de decisión:

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo  $[0 \text{ a } -1]$ .

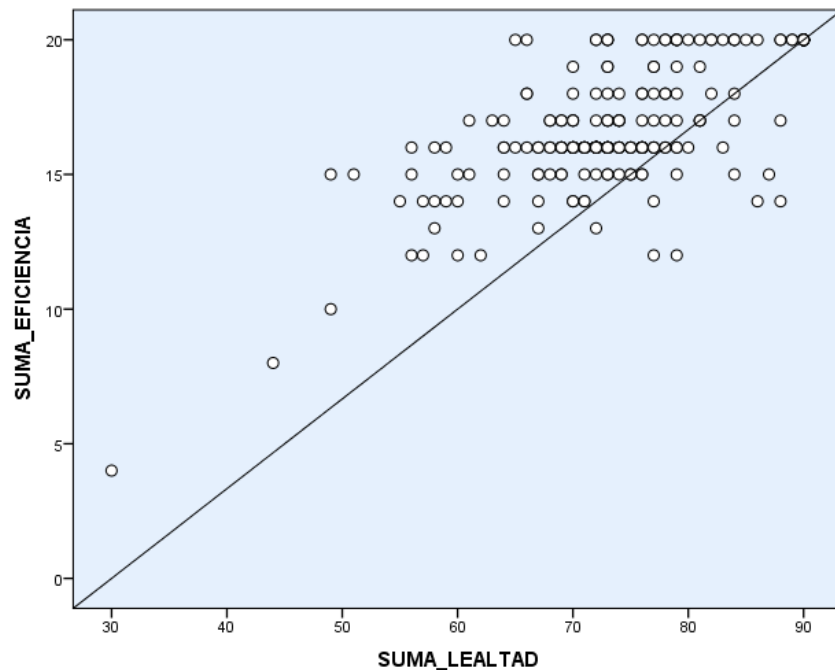
Aceptar la hipótesis alterna ( $H_4$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo  $[0 \text{ a } 1]$ .

**Calculo estadístico:** Valor calculado de Rho de Spearman = **0.545**

### Correlaciones de Dimensión 4 Seguridad y Variable 2 lealtad del paciente al centro hospitalario

Correlaciones			
		SUMA_EFICIENCIA	SUMA_LEALTAD
SUMA_EFICIENCIA	Correlación de Rho de Spearman	1	<b>,545**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
SUMA_LEALTAD	Correlación de Rho de Spearman	<b>,545**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error estadístico ( $p\text{-valor}$ ): 5% (0.05)

#### **Decisión estadística:**

$p\text{-valor} = 0.000$ , siendo Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.545$ ) y que el valor de la correlación es  $0,545 \in$  (pertenece) al intervalo  $[0.5 \text{ a } 0.8]$  (correlación positiva moderada), se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se determina que existe correlación entre la dimensión seguridad y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario.**

#### **Conclusión:**

**Por lo tanto, se concluye que La eficiencia se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021**

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N°5:

### Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

**H<sub>5</sub>:** El nivel de mejora del servicio asistencial se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de mejora del servicio asistencial no se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

### Distribución de la estadística de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**Nivel de significancia estadística:** Nivel de significancia estadística de 0.00 ( $p < 0.05$ )

### Regla de decisión:

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a -1].

Aceptar la hipótesis alterna ( $H_5$ ) si el valor calculado de la prueba estadística de Rho de Spearman  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0 a 1].

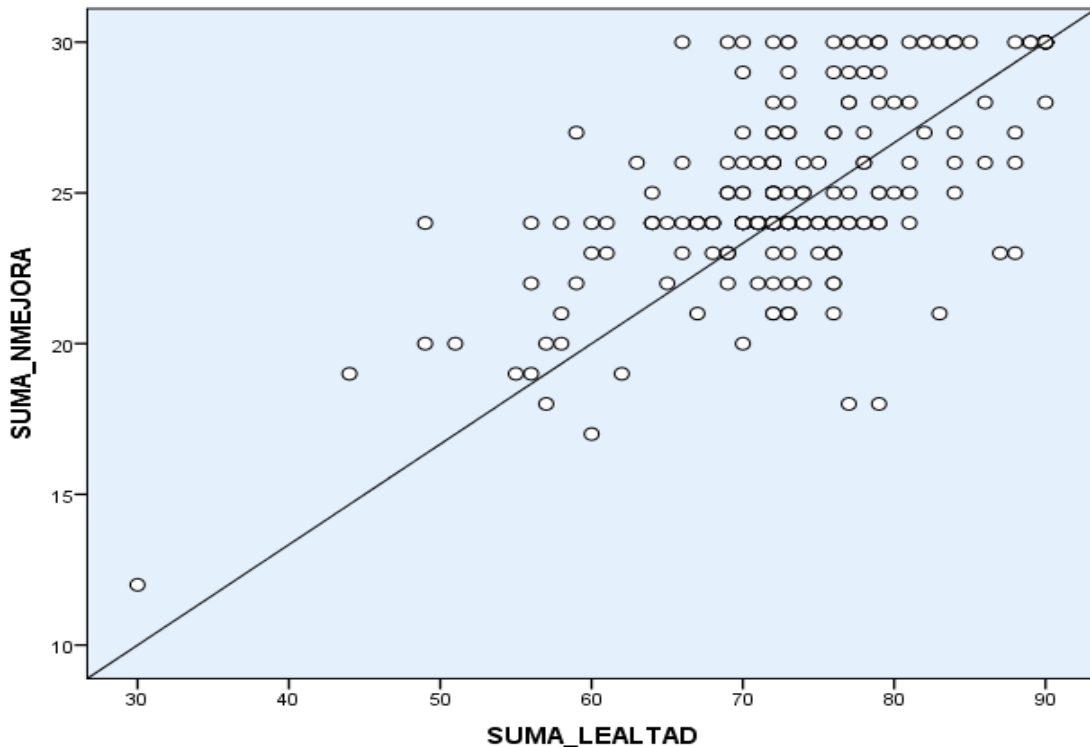
**Calculo estadístico:** Valor calculado de Rho de Spearman = **0.521**

### Correlaciones de Dimensión 5 nivel de mejora del servicio asistencial y Variable 2 lealtad del paciente al centro hospitalario

Correlaciones			
		SUMA_NMEJORA	SUMA_LEALTAD
SUMA_NMEJORA	Correlación de Rho de Spearman	1	<b>,521**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	242	242
SUMA_LEALTAD	Correlación de Rho de Spearman	<b>,521**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	242	242

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).





Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna.

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error estadístico ( $p\text{-valor}$ ): 5% (0.05)

**Decisión estadística:**

$p\text{-valor} = 0.000$ , siendo Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $\rho = 0.521$ ) y que el valor de la correlación es 0,521  $\epsilon$  (pertenece) al intervalo [0.5 a 0.8] (correlación positiva moderada), se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se determina que existe correlación entre la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario.**

**Conclusión:**

**Por lo tanto, se concluye que El nivel de mejora del servicio asistencial se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021**

## **6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

En la investigación realizada en la relación de las variables Calidad del servicio sanitario y Lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta calidad del servicio sanitario y alta lealtad del paciente al centro hospitalario con el 87,6% (197) mientras que una calidad alta y lealtad media represento el 12,4% (28). La relación de la dimensión empatía y variable lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta empatía y lealtad fue el 88,1% (171) mientras una empatía alta y lealtad media represento 11,9% (23). La relación de la dimensión aspecto tangible y variable lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a un alto aspecto tangible y alta lealtad con el 87,4% (188), mientras que un aspecto tangible alto y lealtad media represento 12,6% (27). La relación de la dimensión seguridad y variable lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta seguridad y lealtad con el 89,7% (174) mientras que una alta seguridad y lealtad media represento 10,3% (20). La relación de la dimensión eficiencia y variable lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a una alta eficiencia y lealtad con el 91,7% (177) mientras que una alta eficiencia y lealtad media represento 8,3% (16) y la relación de la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y variable lealtad del paciente al centro hospitalario, se encontró que el mayor porcentaje correspondió a un alto nivel de mejora del servicio asistencial y lealtad con el 89,2% (173) mientras que un alto nivel de mejora del servicio asistencial y lealtad media represento 10,8% (21). Con estos resultados obtenidos y por lo tanto con las investigaciones revisadas, respecto a la relación entre la calidad del servicio sanitario y lealtad del

paciente al centro hospitalario, podemos decir que hay estudios, que presentaron similitud y guardaron relación con nuestra investigación, dado que el valor obtenido en la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.586 cuyo valor pertenece al intervalo [0.5 a 0.8] (correlación positiva moderada) con estos resultados se confirmó que sí existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad del servicio sanitario y lealtad de paciente en el policlínico MuniSalud callao, 2021 así mismo se probó y se aceptó la hipótesis general ( $H_g$ ) donde se indicó que la calidad del servicio sanitario se relaciona significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021 y por lo tanto se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ); como es el caso del estudio realizado por los autores Fatima Taqdees, Malik Shahab, y Shabbir Asma (Pakistan - 2018), en su estudio titulado “Calidad del servicio sanitario hospitalario, satisfacción y lealtad del paciente”, analizaron el efecto de la calidad del servicio sanitario sobre la lealtad del cliente y la satisfacción del cliente, donde sus resultados guardan similitud con nuestro trabajo y revelaron que la calidad del servicio de los centros de salud influye de forma positiva y significativa en la lealtad de los pacientes, así como en su satisfacción. De igual manera Sono Oscar (Perú - 2019), en su tesis titulada “Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del paciente del Hospital Regional Docente Las Mercedes a través de la confianza - 2018”, analizó cómo impacta la calidad de servicio sobre la lealtad del paciente hacia el hospital, teniendo como resultados que la calidad de servicio valorada por los usuarios de los servicios médicos impacta de forma positiva y significativa sobre la lealtad del paciente.

Así mismo Ampuero Christian (Lima - 2017) en su estudio titulada “Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica Instituto de la Visión en el distrito de San Borja 2016”, con una muestra de 373 pacientes; los resultados evidenciaron que la calidad de servicio del centro de salud oftalmológico influye positiva y significativamente en la fidelización del paciente.

### **6.3 Responsabilidad ética**

El presente trabajo de investigación cumplió con los estándares en la rigurosidad del diseño metodológico y de cada proceso, se contó con la autorización respectiva de la institución de salud Policlínico Munisalud Callao y el consentimiento informado de los pacientes atendidos para responder el formulario, siendo el manejo de dicha información con carácter de privacidad y confidencialidad para fines diagnósticos y de investigación.

## CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman 0,586) entre las variables calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud callao 2021, obteniéndose p-valor  $< 0.05$ , por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna donde la calidad del servicio sanitario se relaciona significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
2. Existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,566) entre la dimensión empatía y la Variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico MuniSalud Callao, 2021, siendo su p-valor  $< 0.05$ , por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna donde la empatía se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
3. Existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,524) entre la dimensión aspecto tangible y la variable lealtad de paciente al centro hospitalario en el Policlínico MuniSalud Callao, 2021, cuyo p-valor  $< 0.05$ , por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna donde el aspecto tangible se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.
4. Existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,521) entre la dimensión seguridad y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico MuniSalud Callao, 2021, cuyo p-valor  $< 0.05$ , se aceptó la hipótesis alterna donde la seguridad se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021

5. Existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,545) entre la dimensión eficiencia y la variable lealtad de paciente al centro hospitalario en el Policlínico MuniSalud Callao, 2021, cuyo p-valor < 0.05, se aceptó la hipótesis alterna donde la eficiencia se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021
  
6. Existe relación positiva moderada (Rho de Spearman 0,521) entre la dimensión nivel de mejora del servicio asistencial y la variable lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico MuniSalud Callao, 2021, cuyo p-valor < 0.05, se aceptó la hipótesis alterna donde el nivel de mejora del servicio asistencial se relaciona directa y significativamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021.

## **RECOMENDACIONES**

1. Continuar impulsando las mejoras continuas para la correcta toma de decisiones y mantener la calidad del servicio sanitario del policlínico Munisalud Callao y por consiguiente la lealtad del paciente al centro hospitalario.
2. Mejorar la empatía mediante la comprensión y comunicación por parte del personal que labora en el policlínico Munisalud callao hacia la demanda de concurrencia de pacientes que solicitan atención de salud en el mencionado policlínico municipal.
3. Mejorar la calidad de los equipos a través de supervisiones continuas sobre el mantenimiento y áreas donde estos se ubican y sobre la infraestructura hospitalaria; manteniendo los servicios higiénicos limpios, con materiales necesarios para el usuario externo y se mantengan abiertos durante el horario de atención, mejorar la señalización, ampliar las salas de espera en los servicios de mayor demanda e insistir más con la medidas impuestas por el gobierno dado el contexto actual, como respetar el distanciamiento en las salas de espera, mejorar la bioseguridad o áreas de protección en los consultorios médicos.
4. Continuar mejorando la eficiencia del personal asistencial y policlínico Munisalud callao hacia los pacientes indagando a través de encuestas o sugerencias sobre sus diversas necesidades tanto personal como familiar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe [Internet]. (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago. [citado 29 de marzo del 2021] Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/S1801141\\_es](https://repositorio.cepal.org/S1801141_es)
2. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H. High-Quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet. Global health* [revista en Internet] 2018. [Citado 11 de marzo de 2021]. Disponible en: [www.thelancet.com/lancetgh](http://www.thelancet.com/lancetgh)
3. Fatima T, Malik S, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*. [Artículo en internet] 2018. [citado 13 de marzo de 2021]: 35(6). Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/324638454\\_Hospital\\_Healthcare\\_Service\\_Quality\\_Patient\\_Satisfaction\\_and\\_Loyalty\\_An\\_Investigation\\_in\\_context\\_of\\_Private\\_Healthcare\\_Systems/link/5b0fd0d80f7e9b1ed70412f5/download](https://www.researchgate.net/publication/324638454_Hospital_Healthcare_Service_Quality_Patient_Satisfaction_and_Loyalty_An_Investigation_in_context_of_Private_Healthcare_Systems/link/5b0fd0d80f7e9b1ed70412f5/download)
4. Zhou, W., Wan, Q., Cong Y., Xiao L., Shao M. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *Journal for Quality in Health Care*. [revista en internet] 2017. [citado 13 de marzo]. 29(4). Disponible en: <https://academic.oup.com/intqhc/article/29/4/442/3852065?login=true>
5. Pekkaya M, Pulat İmamoğlu Ö, Koca H. Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*. [Artículo de internet] 2017. 12(4). [citado 15 de marzo de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/320429762\\_Evaluation\\_of\\_healthcare\\_service\\_quality\\_via\\_Servqual\\_scale\\_An\\_application\\_on\\_a\\_hospital](https://www.researchgate.net/publication/320429762_Evaluation_of_healthcare_service_quality_via_Servqual_scale_An_application_on_a_hospital)



6. La Contraloría general de la Republica. el operativo de control “Por una salud de calidad” [Internet] Lima – Peru; 2018; [citado 29 de marzo del 2021] Disponible en: <http://doc.contraloria.gob.pe › operativos › OPER...>
7. Informe de Contraloria. Operativo “Por una Salud de Calidad 2019”. [Internet] Lima – Peru; 2019; [citado 29 de marzo del 2021] Disponible en: <https://apps5.contraloria.gob.pe › doc › históricos>
8. Bentum-Micah G, Ma z, Wang W, Atuahene S, Bondzie-Micah V. Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual Dimension Approach. The Asian Institute of Research. [Artículo en internet] 2020; 3(2). [citado 15 de junio de 2021]. Disponible en: [https://abd88079-bdc5-4274-9638-f3715aab13b0.filesusr.com/ugd/ed8b62\\_3827c596126e4727857829a\\_b0a1faa72.pdf](https://abd88079-bdc5-4274-9638-f3715aab13b0.filesusr.com/ugd/ed8b62_3827c596126e4727857829a_b0a1faa72.pdf)
9. Ahmed S, Tarique K, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. International Journal of Health Care Quality Assurance. [Artículo en internet] 2017; 30(5). [citado 15 de junio de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/316529788\\_Service\\_quality\\_patient\\_satisfaction\\_and\\_loyalty\\_in\\_the\\_Bangladesh\\_healthcare\\_sector](https://www.researchgate.net/publication/316529788_Service_quality_patient_satisfaction_and_loyalty_in_the_Bangladesh_healthcare_sector)
10. Budi F, Rahmat T. Determinants of patient loyalty in West Jakarta Government Hospital, Obstetry and Gynecology Clinic. International Journal of Economics. [Artículo en internet] 2017; 5(6). [citado 16 de junio de 2021] Disponible en: <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2017/06/5645.pdf>
11. Barrios F, Calvo A, Velicia F, Criado F, Leal A. Satisfaction In the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. International Journal of Environmental Research and Public Health. [Artículo en internet] 2020; 17(14). [

- citado 18 de junio de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342970844\\_Patient\\_Satisfaction\\_in\\_the\\_Peruvian\\_Health\\_Services\\_Validation\\_and\\_Application\\_of\\_the\\_HEALTHQUAL\\_Scale](https://www.researchgate.net/publication/342970844_Patient_Satisfaction_in_the_Peruvian_Health_Services_Validation_and_Application_of_the_HEALTHQUAL_Scale)
12. Sono O. Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del paciente del Hospital Regional Docente Las Mercedes a través de la confianza. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo [ Tesis en internet] 2018. [citado 18 de junio de 2021]. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2321/1/TL\\_SonoLoraOscar.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2321/1/TL_SonoLoraOscar.pdf).
  13. Cajusol S, Ortiz F. Calidad de servicio y su influencia en el grado de lealtad de los usuarios de dos Hospitales Públicos del Departamento de Lambayeque. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [tesis en internet] 2018. [citado 19 de junio de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5942>
  14. Malarin L. Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2017. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis en internet] 2018. [citado 19 de junio de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16173?show=full>
  15. Ampuero C. Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica Instituto de la Visión en el distrito de San Borja 2016. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega. [Tesis en internet] 2017.[citado 21 de junio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1714>
  16. Sociedad Española de Calidad Asistencial. Manual de la calidad asistencial. [Internet]. España. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.2009.60p. . [Disponible en: http://www.calidadasistencial.es/documentos](http://www.calidadasistencial.es/documentos)

17. Deming E. Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis. [internet]. 1st ed. Madrid: Díaz de Santos. 1989.[ citado el 22 de junio de 2021]. Disponible en: <https://pdfcoffee.com/fuera-de-crisis-deming-pdf-free.html>
18. Faisal A, Niraj R. Examining mediating role of attitudinal loyalty and nonlinear effects in satisfaction-behavioral intentions relationship. Journal of Services Marketing. [ Artículo en internet] 2011; 25(3). [ citado el 15 de mayo 2021].Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/235264444\\_Examining\\_mediating\\_role\\_of\\_attitudinal\\_loyalty\\_and\\_nonlinear\\_effects\\_in\\_satisfaction-behavioral\\_intentions\\_relationship](https://www.researchgate.net/publication/235264444_Examining_mediating_role_of_attitudinal_loyalty_and_nonlinear_effects_in_satisfaction-behavioral_intentions_relationship)
19. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing.[Artículo en internet]. 1985; 49(3).[citado el 28 de junio del 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL)
20. Haywood-Farmer J. A conceptual model of service quality. International Journal of Operations & Production Management.[Artículo en internet] 1988 Aug; 6. [citado el 04 de mayo].Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/228623195\\_A\\_conceptual\\_model\\_for\\_quality\\_of\\_service\\_in\\_the\\_supply\\_chain](https://www.researchgate.net/publication/228623195_A_conceptual_model_for_quality_of_service_in_the_supply_chain)
21. MacStravic S. Patient loyalty to physicians. J Health Care Mark. 1994; 14
22. Jacoby C, Kyner B. Brand loyalty versus repeat purchasing behaviour. Journal of Marketing.[Artículo en internet]. 1973.[ citado el 04 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/248776393\\_Brand\\_Loyalty\\_versus\\_Repeat\\_Purchasing](https://www.researchgate.net/publication/248776393_Brand_Loyalty_versus_Repeat_Purchasing)

23. Oliver R. Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*. [Artículo en internet] 1999; 63.[ citado el 10 de mayo de 2021 ]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/329447179\\_Whence\\_Consumer\\_Loyalty](https://www.researchgate.net/publication/329447179_Whence_Consumer_Loyalty)
24. Oliver R. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. 1st ed. Sharpe ME, editor. Armonk, N.Y.; 2010.[Artículo en internet] 2010. [ citado el 10 de mayo de 2021]. Disponible en:[https://www.researchgate.net/publication/272696279\\_Satisfaction-A\\_behavioral\\_perspective\\_on\\_consumer\\_Review\\_criticism\\_and\\_contribution](https://www.researchgate.net/publication/272696279_Satisfaction-A_behavioral_perspective_on_consumer_Review_criticism_and_contribution)
25. Chia-Wen C, Ting-Hsiang T, Woodside A. Configural algorithms of patient satisfaction, participation in diagnostics, and treatment decisions'. *J Ser Market*. [Articulo en internet] 2013; 27.[citado el 16 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/259397351\\_Configural\\_algorithms\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_participation\\_in\\_diagnostics\\_and\\_treatment\\_decisions%27\\_influences\\_on\\_hospital\\_loyalty](https://www.researchgate.net/publication/259397351_Configural_algorithms_of_patient_satisfaction_participation_in_diagnostics_and_treatment_decisions%27_influences_on_hospital_loyalty)
26. Lee D. HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality. *Service Business*. [ Articulo en internet] 2016; 11(3). [ciatdo el 26 de mayo de 2021].Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/303948025\\_HEALTHQUAL\\_a\\_multi-item\\_scale\\_for\\_assessing\\_healthcare\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/303948025_HEALTHQUAL_a_multi-item_scale_for_assessing_healthcare_service_quality)
27. Chang C, Tseng T, Woodside A. Configural algorithms of patient satisfaction, participation in diagnostics, and treatment decisions ' influences on hospital loyalty. *Journal of Services Marketing*. [Artículo en internet] 2013; 27(2). [citado el 27 de mayo de 2021]. Disponible en internet: [https://www.researchgate.net/publication/259397351\\_Configural\\_algorithms\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_participation\\_in\\_diagnostics\\_and\\_treatment\\_decisions%27\\_influences\\_on\\_hospital\\_loyalty](https://www.researchgate.net/publication/259397351_Configural_algorithms_of_patient_satisfaction_participation_in_diagnostics_and_treatment_decisions%27_influences_on_hospital_loyalty)

28. Longtin Y, Sax H, Leape L, Sheridan S, Donaldson L, Pitiet D. Mayo Clinic Proceedings. Patient participation: current knowledge and applicability to patient safety. [Artículo en internet] 2010; 85(1). [citado el 27 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.zorgneticuro.be/sites/default/files/general/Longtin%202010.pdf>
29. Hekkert K, Cihangir S, Kleefstra S, van den Berg B, Kool R. Patient satisfaction revisited: a multilevel approach. Social Science & Medicine. [Artículo en internet] 2009; 69(1): [Citado el 27 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/24431874\\_Patient\\_satisfaction\\_revisited\\_A\\_multilevel\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/24431874_Patient_satisfaction_revisited_A_multilevel_approach)
30. Eldh A, Ekman I, Ehnfors M. A comparison of the concept of patient participation and patients' descriptions as related to healthcare definitions. International Journal of Nursing Terminologies and Classifications. [Artículo en internet] 2010; 21(1). [citado el 27 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/227928989\\_A\\_Comparison\\_of\\_the\\_Concept\\_of\\_Patient\\_Participation\\_and\\_Patients'\\_Descriptions\\_as\\_Related\\_to\\_Healthcare\\_Definitions](https://www.researchgate.net/publication/227928989_A_Comparison_of_the_Concept_of_Patient_Participation_and_Patients'_Descriptions_as_Related_to_Healthcare_Definitions)
31. Alcalde P. Calidad. 3rd ed. Madrid: Parainfo; 2009.
32. Soriano C. La Lealtad de Sus Clientes. 1st ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994.

## **ANEXOS**

	PAG
ANEXO A: Matriz de consistencia	i
ANEXO B: Encuesta Calidad del Servicio Sanitario	iii
ANEXO C: Encuesta Lealtad del paciente al centro Hospitalario	v
ANEXO D: Consentimiento informado	vii
ANEXO E: Concordancia de Juicio de expertos	ix
ANEXO F: Base de datos prueba Piloto SPSS	x
ANEXO G: Confiabilidad	xii
ANEXO H: Base de datos General SPSS	xiii
ANEXO I: Resultados descriptivos	xxi

**ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA CIENTIFICA**

**“CALIDAD DEL SERVICIO SANITARIO Y LEALTAD DEL PACIENTE AL CENTRO HOSPITALARIO EN EL POLICLÍNICO MUNISALUD CALLAO, 2021”**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO</b>
¿Cómo se relaciona la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?	Establecer la relación de la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.	La calidad del servicio sanitario se relaciona directamente con la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.	<p><b><u>Variable 1</u></b> Calidad del servicio sanitario Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Aspecto tangible</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Nivel de mejora del servicio asistencial</li> </ul> <p><b><u>Variable 2</u></b> Lealtad del paciente al centro hospitalario Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del paciente</li> <li>- Fidelidad del paciente</li> <li>- Participación del paciente en</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Diseño de investigación:</b> No experimental Descriptivo Correlacional Transversal <b>Método:</b> descriptivo <b>Población:</b> 17503 <b>Muestra:</b> 242 <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico <b>Lugar de estudio:</b> Policlínico Munisalud Callao. <b>Técnica indirecta:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Escala de Calidad del Servicio Sanitario Escala de Lealtad del paciente al Centro Hospitalario</p>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		
¿Cómo se relaciona la empatía y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?	Identificar la relación de la empatía y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.	Existe relación significativa entre la empatía y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.		
¿Cómo se relaciona el aspecto tangible y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?	Determinar la relación del aspecto tangible y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021	Existe relación directa entre el aspecto tangible y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021		

¿Cómo se relaciona la seguridad y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?	Determinar la relación de la seguridad y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.	Existe relación significativa entre la seguridad y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.
¿Cómo se relaciona la eficiencia y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?	Determinar la relación de la eficiencia y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.	Existe relación directa entre la eficiencia y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.
¿Cómo se relaciona el nivel de mejora del servicio asistencial y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021?	Determinar la relación del nivel de mejora del servicio asistencial y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.	Existe relación directa entre el nivel de mejora del servicio asistencial y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.

el proceso de diagnóstico  
- Participación del paciente en la toma de decisiones sobre el tratamiento

**Análisis y procesamiento de datos:**  
Software estadístico SPSS Statistics.



## ANEXO B: Cuestionario de Calidad del Servicio Sanitario

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre el servicio asistencial del centro salud donde fue atendido como paciente. Por favor, piense en su experiencia como paciente del centro hospitalario y responda en una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Marque con un aspa (X) sobre la respuesta que considere según su experiencia.

N°	Escala de Calidad del Servicio Sanitario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	El personal muestra una actitud cortés (educada).					
2	El personal comunica las explicaciones con detalle.					
3	El personal escucha al paciente con atención.					
4	El personal comprende y considera el estado del paciente.					
5	El personal transmite una actitud de cercanía y cordialidad.					
6	El personal del hospital sabe lo que quiere el paciente.					
7	El personal del hospital entiende los problemas del paciente con empatía.					
8	La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad.					
9	Las habilidades y conocimientos avanzados del personal médico son de calidad.					
10	Las instalaciones hospitalarias son de calidad					
11	La limpieza de los uniformes de los empleados es de calidad.					
12	La limpieza general del hospital es de calidad.					
13	El hospital tiene la dedicación para proporcionar un entorno cómodo y seguro a los pacientes.					
14	Tiene la sensación de que los médicos no cometerán errores de diagnóstico.					

15	Tiene la sensación de que las enfermeras no cometerán errores.					
16	Tiene confianza en la competencia médica de este hospital.					
17	El personal médico no receta medicamentos innecesarios.					
18	El personal médico se esfuerza por utilizar métodos de tratamiento adecuados.					
19	Los gastos (precios) médicos son razonables.					
20	El costo es equivalente a los servicios médicos prestados.					
21	El servicio asistencial prestado es adecuado.					
22	El personal médico se esfuerza por identificar y proporcionar el mejor tratamiento.					
23	La condición médica (enfermedad) del paciente mejora como resultado de los esfuerzos y el tratamiento por parte del personal médico.					
24	El estado del paciente (enfermedad) mejora después de recibir la atención hospitalaria.					
25	El médico proporciona explicaciones al paciente para prevenir enfermedades asociadas al diagnóstico (enfermedad).					
26	El servicio asistencial se esfuerza por impulsar la prevención de enfermedades.					

**ANEXO C: Cuestionario de Lealtad del paciente al Centro Hospitalario**

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre el servicio que recibió en el centro salud donde fue atendido como paciente. Por favor, piense en su experiencia como paciente del centro hospitalario y responda en una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Marque con un aspa (X) sobre la respuesta que considere según su experiencia.

N°	Escala de Lealtad del paciente al Centro Hospitalario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con mi decisión de recibir el servicio en este hospital.					
2	Mi elección de este hospital ha sido acertada.					
3	Realmente disfruto de este hospital.					
4	Si necesito buscar consejo médico, pensaré en este hospital en primer lugar.					
5	Si tengo que pedir consejo médico, este hospital será mi primera opción.					
6	Me siento un paciente fiel a este hospital					
7	Llevo un registro de mi evolución (progreso) para informar a mi médico.					
8	Discuto los cuidados complementarios (adicionales) con mi médico.					
9	Comento la información recibida de otras fuentes (por ejemplo, amigos, medios de comunicación) con mi médico.					
10	Hago muchas preguntas durante mis consultas.					
11	Indico a mi médico sobre las necesidades que deben ser tratadas.					
12	Participo en la elección del tratamiento.					
13	Informo plenamente al médico de mis preocupaciones.					

14	Mi médico me pide consejo y asesoramiento sobre las opciones de tratamiento.					
15	Ayudo al médico a planificar mi tratamiento.					
16	Mi médico fomenta las sugerencias sobre el tratamiento adecuado de mi enfermedad.					
17	Juntos (médico y paciente) participamos ampliamente en la planificación del tratamiento de mi enfermedad.					
18	Juntos (médico y paciente) establecemos objetivos y discutimos opciones de tratamiento.					

## **ANEXO D: Consentimiento informado**

**Protocolo:** Encuesta de investigación académica

**Título de la investigación:** “Calidad del servicio sanitario y lealtad al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021”

**Nombre de los Investigadores:** Ysabel Arteaga Castillo y Alisson Giannina Salazar Gutiérrez

**Dirección del Sitio de Investigación:** Av. Tomás Valle cruce con la Av. Japón (Ex Bertello), a dos cuadras del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

### **Introducción**

A continuación, lo invitamos a participar en una encuesta para conocer su percepción acerca de la calidad de servicio del hospital en el que fue atendido, así como su lealtad hacia el centro de salud. Los resultados de la encuesta serán utilizados para fines académicos. El estudio, se realiza con la finalidad de identificar la relación entre la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021.

A través, de este documento queremos hacerle una invitación a participar voluntariamente en el estudio de investigación académica, que tiene como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio sanitario y la lealtad del paciente al centro hospitalario en el policlínico Munisalud Callao, 2021. Para ello, solicitamos nos ayude a responder con total sinceridad las preguntas de los cuestionarios sobre calidad de servicio y lealtad del paciente que le haremos llegar.

Antes de que usted acepte participar en este estudio, se le presenta este documento de nombre “Consentimiento Informado”, que tiene como objetivo comunicarle que su participación en el estudio será resguardada con confidencialidad y anonimato. El consentimiento informado le proporciona información sobre el estudio al que se le está invitando a participar, por ello, es de suma importancia que lo lea atentamente antes de tomar alguna decisión. Si usted tiene preguntas

puede hacerlas directamente a la investigadora que le proporciona la encuesta, quien resolverá cualquier inquietud.

Una vez que tenga conocimiento sobre el estudio y los procedimientos que se llevarán a cabo, se le pedirá que firme esta forma para poder participar en el estudio. Su decisión de que es voluntaria, lo que significa que usted es totalmente libre de ingresar a o no en el estudio. Podrá retirar su consentimiento en cualquier momento sin tener que explicar las razones sin que esto signifique una disminución en la calidad de la atención médica que se le provea, ni deteriorará la relación con su médico.

Yo....., y en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “Calidad del servicio sanitario y lealtad al centro hospitalario en el Policlínico Munisalud Callao, 2021”. Además, declaro que me informaron sobre el objetivo y los fines de mi participación en la investigación; así como que puedo desistir en cualquier momento de mi participación.

---

Firma del paciente  
EDAD: \_\_\_\_\_

---

Firma del investigador

## ANEXO E : BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO SPSS

Base de datos piloto de la variable Calidad del servicio sanitario

N° de participante	Edad	Grupo	Sexo	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	I 0	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	I 0	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6
1	25	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
2	25	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
3	57	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	32	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	30	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	25	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	30	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	27	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
9	38	2	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
10	29	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
11	46	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
12	27	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	33	1	1	3	2	2	3	3	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	54	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	27	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3
16	34	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
17	52	3	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4
18	30	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	25	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	33	1	1	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
22	27	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	34	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
24	52	3	1	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	30	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
26	31	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3





## ANEXO F: BASE DE DATOS GENERAL SPSS

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO SANITARIO

N° de participante	Sexo	Edad	Grupo	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26
1	1	25	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	33	1	4	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	2	25	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
4	2	27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	34	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
6	1	52	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	30	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
8	1	31	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	2	27	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	40	2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
11	2	39	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	1	45	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
13	2	67	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5
14	2	32	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	2	30	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
16	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	2	25	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	46	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5
19	1	27	1	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
20	2	56	4	1	4	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	29	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	2	72	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
23	1	35	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
24	2	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1	25	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
26	2	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	2	41	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
28	2	46	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1	27	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

30	2	56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
31	2	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	
32	2	72	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	2	28	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
34	2	44	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
35	1	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	1	38	2	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	
37	2	31	1	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
38	1	61	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	1	36	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
40	1	57	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	
41	2	37	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	2	39	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	1	50	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	2	60	4	2	2	5	3	2	4	3	3	3	4	4	5	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	2	
45	2	42	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
46	2	55	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	2	34	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	5	4	4	5	5	
48	2	46	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
49	1	25	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
50	2	33	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	2	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
52	1	69	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	1	54	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
54	1	32	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
55	2	27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	1	41	2	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	
57	2	57	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
58	2	28	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
59	1	36	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	2	40	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	2	59	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
62	1	73	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	2	43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	2	25	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
65	2	29	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
66	2	34	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

67	1	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
68	2	58	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
69	2	25	1	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
70	1	45	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	2	56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	2	34	1	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4		
73	2	34	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
74	2	33	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
75	2	33	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
76	2	41	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
77	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
78	1	40	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
79	1	33	1	3	2	2	3	3	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
80	1	54	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	1	27	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3
82	2	34	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
83	2	52	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	
84	2	30	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
85	2	27	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
86	1	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	2	38	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	1	30	1	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	
89	2	31	1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
90	2	27	1	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	2	40	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	2	39	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4
93	2	26	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
94	2	29	1	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
95	1	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
97	2	31	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
98	1	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	2	64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	1	25	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
101	2	25	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
102	2	57	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
103	1	32	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

104	2	30	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	2	30	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	2	27	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
109	1	38	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
110	1	29	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
111	1	46	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
112	1	27	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	2	56	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
114	2	29	1	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	1	72	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3
116	2	50	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
117	1	27	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
118	2	27	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	2	35	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
120	1	55	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
121	1	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
122	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	2	31	1	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
124	2	36	2	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
125	2	26	1	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
126	1	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
127	1	64	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
128	1	43	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4
129	2	35	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	1	40	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5
131	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	2	40	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	2	41	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
134	2	27	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4
135	1	31	1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	2	28	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
137	2	44	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	1	67	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
139	2	38	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	2	31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



178	1	25	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
179	2	33	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	2	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
181	2	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
182	2	54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	
183	1	32	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	2	27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4
185	2	73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	2	68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	2	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	2	26	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	1	33	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
190	2	41	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	
191	2	57	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	2	28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	2	36	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
194	1	40	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	1	59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
196	2	73	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
197	2	55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	1	45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
199	2	65	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	1	41	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
201	2	43	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	1	25	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	2	29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
204	2	34	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	1	63	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
206	2	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	2	26	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
208	2	38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
209	2	40	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	2	44	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
211	2	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	1	63	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
213	2	47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
214	2	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

215	2	57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
216	1	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
217	1	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
218	2	32	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
219	1	28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	2	43	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
221	1	28	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	1	25	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
223	2	35	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	2	55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	1	40	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	1	36	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	1	67	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4
228	2	39	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	2	48	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
230	1	58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	1	40	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
232	2	25	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
233	1	28	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
234	1	73	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
235	1	75	5	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	1	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	1	40	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
238	2	41	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2
239	2	75	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
240	1	55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
241	2	36	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
242	2	31	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE LEALTAD DEL PACIENTE AL CENTRO HOSPITALARIO

Nº de participante	Sexo	Edad	Grupo	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
1	1	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	33	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	25	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
4	2	27	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	34	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
6	1	52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5
7	2	30	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	1	31	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
9	2	27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
10	2	40	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
11	2	39	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	45	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
13	2	67	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4
14	2	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	30	1	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	1
16	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	2	2
17	2	25	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	46	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	27	1	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	1
20	2	56	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	29	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
22	2	72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	2	2
23	1	35	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
24	2	40	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3
25	1	25	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3
26	2	40	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
27	2	41	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
28	2	46	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
29	1	27	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
30	2	56	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	29	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
32	2	72	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4



33	2	28	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2
34	2	44	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	1	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	1	38	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	31	1	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	1	61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	1	36	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4
40	1	57	4	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4
41	2	37	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
42	2	39	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	1	50	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
44	2	60	4	4	4	2	3	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2
45	2	42	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
46	2	55	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
47	2	34	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
48	2	46	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	4	2	2	4	4	4
49	1	25	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
50	2	33	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	1	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
54	1	32	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
55	2	27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	1	41	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
57	2	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
58	2	28	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4
59	1	36	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	2	59	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3
62	1	73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	2	43	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	25	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	4	2	2
65	2	29	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2
66	2	34	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	1	63	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
68	2	58	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
69	2	25	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

70	1	45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	2	56	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
72	2	34	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
73	2	34	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	33	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
75	2	33	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	2	41	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	2	25	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3
78	1	40	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
79	1	33	1	4	4	3	3	4	4	2	1	4	5	5	5	4	5	4	4	4
80	1	54	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	2	3	4	4
81	1	27	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2
82	2	34	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1
83	2	52	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
84	2	30	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	2	27	1	4	4	4	3	3	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
86	1	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	2	38	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4
88	1	30	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	2	31	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
90	2	27	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	2	40	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5
92	2	39	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
93	2	26	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	2	29	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
95	1	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	38	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3
97	2	31	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
98	1	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	1	5	3
99	2	64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
100	1	25	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
101	2	25	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
102	2	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	1	32	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	2	30	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	2	3	2
105	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	2	25	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3

107	2	30	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
108	2	27	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3
109	1	38	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
110	1	29	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3
111	1	46	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	1	27	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	2	56	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4
114	2	29	1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	2
115	1	72	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2
116	2	50	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
117	1	27	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
118	2	27	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	2	35	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
120	1	55	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
121	1	45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3
122	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
123	2	31	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3
124	2	36	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2
125	2	26	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	5	2	2	4	2	2
126	1	59	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4
127	1	64	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2	5	2	2	4	2	2
128	1	43	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
129	2	35	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
130	1	40	2	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4
131	2	25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	2	40	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	2	41	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
134	2	27	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
135	1	31	1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
136	2	28	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	2	4	4
137	2	44	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	1	67	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
139	2	38	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	3	5	4	3	5	5	5
140	2	31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	1	61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
142	2	32	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	2	38	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4

144	1	33	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4
145	1	72	5	5	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
146	2	60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
147	1	49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
148	1	44	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
149	1	32	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5
150	1	35	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	1	49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	2	40	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
153	2	36	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	1	57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
155	1	37	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	2	45	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	1	42	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	1	38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	1	33	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
160	1	74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
161	1	46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	2	25	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
163	1	48	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	1	46	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
165	1	53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	2	45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	1	39	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	4	3	2
168	2	50	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	1	71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	1	29	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
171	2	38	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	2	34	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
173	2	36	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	1	48	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	1	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5
176	2	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	2	46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	1	25	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4
179	2	33	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
180	2	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

181	2	69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	2	54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3
183	1	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	2	27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
185	2	73	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
186	2	68	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
187	2	56	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
188	2	26	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	
189	1	33	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
190	2	41	2	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	
191	2	57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
192	2	28	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	
193	2	36	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	1	40	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	
195	1	59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	
196	2	73	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
197	2	55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	1	45	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
199	2	65	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	
200	1	41	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
201	2	43	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	1	25	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
203	2	29	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	
204	2	34	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
205	1	63	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
206	2	58	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
207	2	26	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
208	2	38	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
209	2	40	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	
210	2	44	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
211	2	59	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	1	63	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
213	2	47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
214	2	55	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
215	2	57	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
216	1	57	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	
217	1	32	1	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	

218	2	32	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4
219	1	28	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	2	43	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
221	1	28	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
222	1	25	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	2	35	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
224	2	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	1	40	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
226	1	36	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
227	1	67	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
228	2	39	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
229	2	48	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5
230	1	58	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3
231	1	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
232	2	25	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	1	28	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
234	1	73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
235	1	75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	1	32	1	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	1	40	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
238	2	41	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	2	2	4	2	2
239	2	75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
240	1	55	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
241	2	36	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
242	2	31	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## ANEXO G: CONCORDANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
3		Item	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	Totales	Pvalor	
4		1	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125	
5		2	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125	
6		3	1	1	1	0	1	1	1	6	0.0546875	
7		4	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125	
8		5	1	1	1	0	1	1	1	6	0.0546875	
9		6	1	1	1	0	1	1	1	6	0.0546875	
10		7	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125	
11		8	1	0	1	1	1	1	1	6	0.0546875	
12		9	1	1	1	0	1	1	1	6	0.0546875	
13		10	1	1	1	0	1	1	1	6	0.0546875	
14		11	1	1	0	1	1	1	1	6	0.0546875	
15												

PROM Pvalor 0.037642045 P menor 0.05

Se establece la Ho y la H1:

Ho: No hay concordancia entre los jueces. La proporción de los jueces que dicen “si” (0.50) es igual al de los jueces que dicen “No” (0.50).

H1: Si hay concordancia entre los jueces. La proporción entre los jueces es diferente de 0.50.

El resultado de la celda K4 es 0.0078125 por ser menor que 0.05 se rechaza la Ho y se acepta la H1 para el primer ítem. Es decir, si hay concordancia entre los jueces.

Los ítems: N° 1, 2, 3,4,5,6,7,8,10,11 tiene un p valor < 0,05, por lo tanto, si existe concordancia entre los jueces para dichos ítems.

## ANEXO H: CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

### Cuestionario de Calidad del Servicio Sanitario

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	26

### Cuestionario de Lealtad del paciente al Centro Hospitalario

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	18

Se demuestra que sí hay solidez interna entre los ítems en cada cuestionario, puesto que ambos resultados son cercanos a 1.

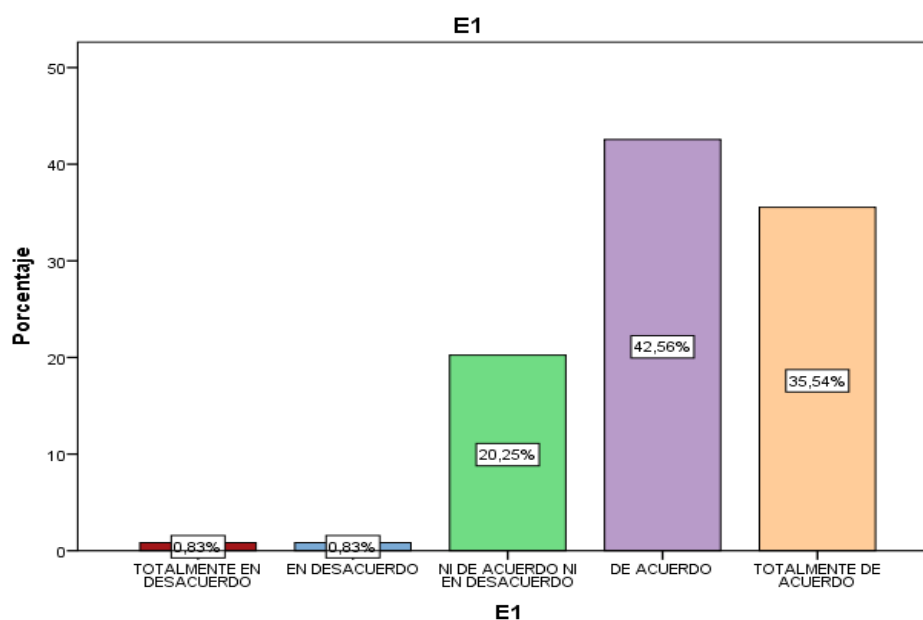


**ANEXO I: ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS**  
**Tabla 5.3: El personal muestra una actitud cortés**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8%
	EN DESACUERDO	2	,8%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	49	20,2%
	DE ACUERDO	103	42,6%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	86	35,5%
	Total	242	100,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico 5.3: El personal muestra una actitud cortés**



En la tabla y gráfico N° 5.3. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 1: El personal muestra una actitud cortés, el mayor porcentaje contestó que está de acuerdo con el 42.56% (103) seguido del 35.54% (86) que está totalmente de acuerdo, el 20.25% (49) que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83%

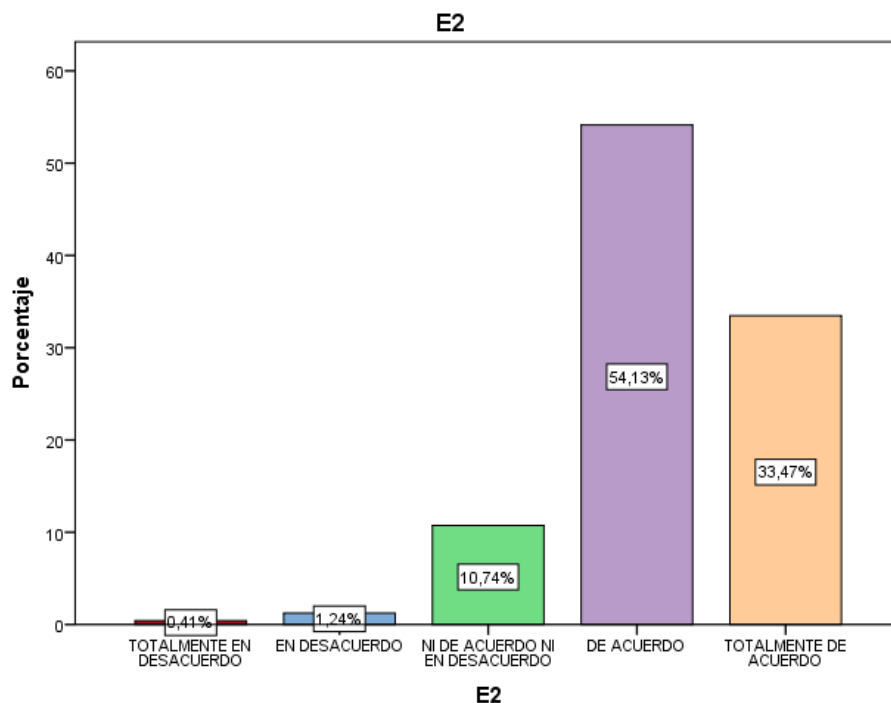
(2) está en desacuerdo y en menor porcentaje el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.4: El personal comunica las explicaciones con detalle.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	10,7
	DE ACUERDO	131	54,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	81	33,5
	Total	242	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico 5.4: El personal comunica las explicaciones con detalle.**



En la tabla y gráfico N° 5.4. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 2: El personal comunica las explicaciones con detalle, el mayor porcentaje contestó que está de acuerdo 54.13% (132) seguido del 33,47% (81) que está totalmente de acuerdo, el 10.74% (26) que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.24%

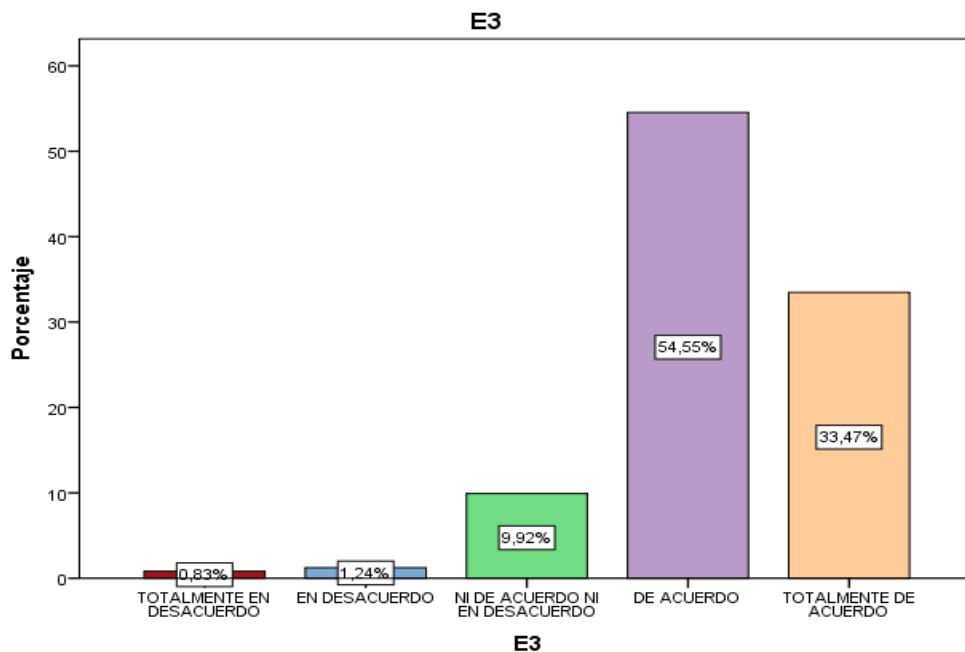
(3) está en desacuerdo y el menor porcentaje es de 0.41% (1) que está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.5: El personal escucha al paciente con atención.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	9,9
	DE ACUERDO	132	54,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	81	33,5
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.5: El personal escucha al paciente con atención.**



En la tabla y gráfico N° 5.5. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 3: El personal escucha al paciente con atención, el mayor porcentaje contestó que está de acuerdo con el 54.55% (132) seguido del 33.47% (81) que está totalmente de acuerdo, el 9.92% (24) que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.24% (3) está en

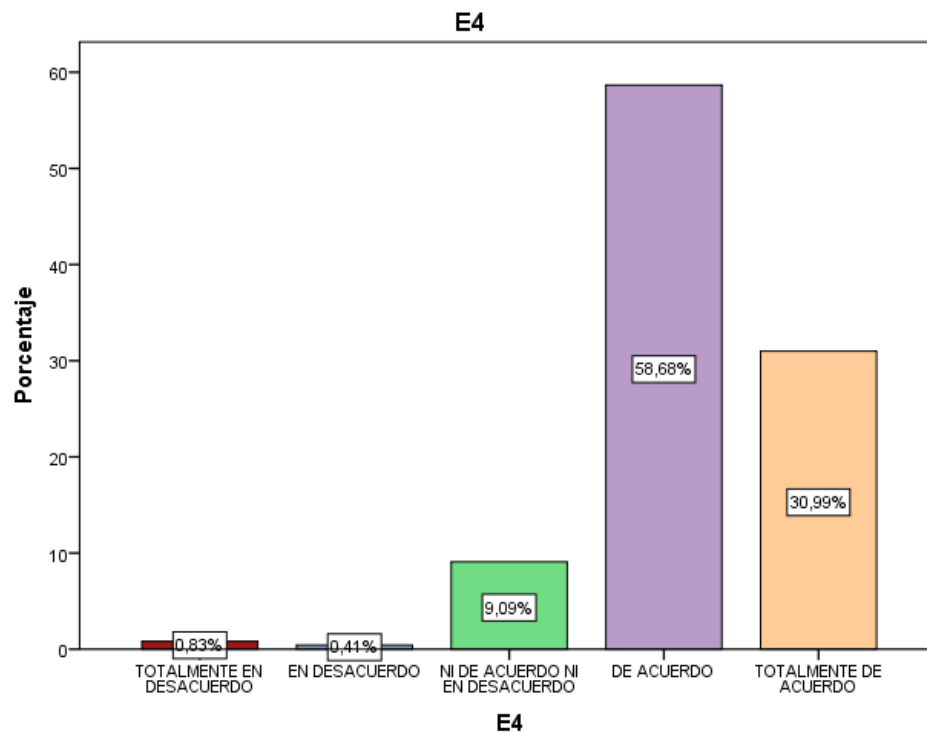
desacuerdo y el menor porcentaje es de 0.83% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.6: El personal comprende y considera el estado del paciente.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	22	9,1
	DE ACUERDO	142	58,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	75	31,0
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.6: El personal comprende y considera el estado del paciente.**



En la tabla y gráfico N° 5.6. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 4: El personal comprende y considera el estado del paciente, el mayor porcentaje contestó que está de acuerdo con el 58.68% (142) seguido,

**XXX**

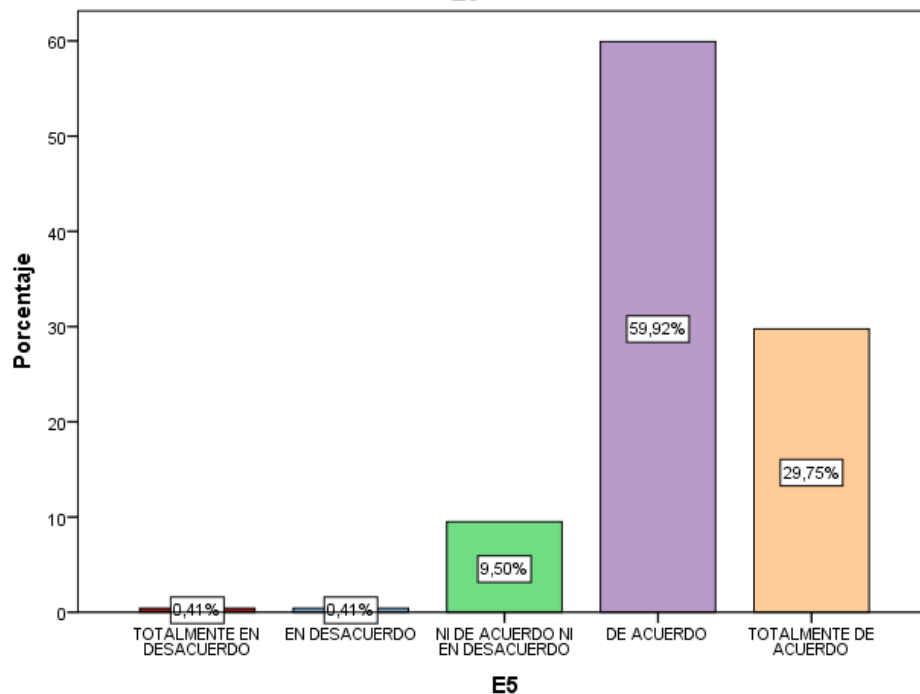
con el 30.99% (75) que está totalmente de acuerdo y el 9.09% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo y el menor porcentaje con el 0.41% (1) está en desacuerdo.

**Tabla 5.7: El personal transmite una actitud de cercanía y cordialidad.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	9,5
	DE ACUERDO	145	59,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	72	29,8
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.7: El personal transmite una actitud de cercanía y cordialidad.**



En la tabla y gráfico N° 5.7. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 5: El personal transmite una actitud de cercanía y cordialidad, el mayor porcentaje contestó que está de acuerdo con el 59.92% (145) seguido del 29.75% (72) que está totalmente de

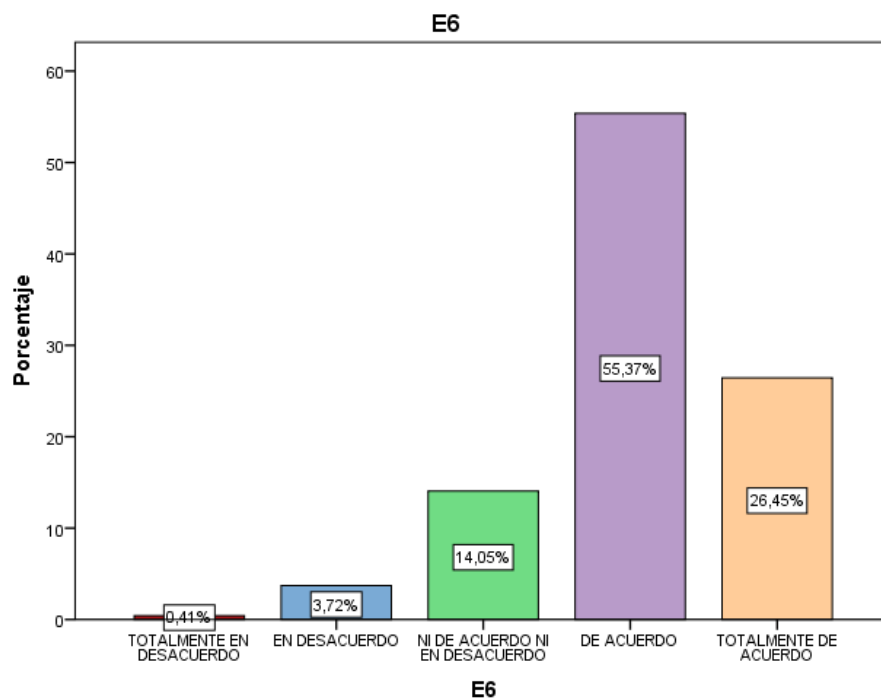
acuerdo, el 9.50% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.41% (1) está en desacuerdo y el menor porcentaje es de 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.8: El personal del hospital sabe lo que quiere el paciente.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	9	3,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	34	14,0
	DE ACUERDO	134	55,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	64	26,4
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.8: El personal del hospital sabe lo que quiere el paciente.**



En la tabla y gráfico N° 5.8. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 6: El personal del hospital sabe lo que quiere el paciente, el mayor

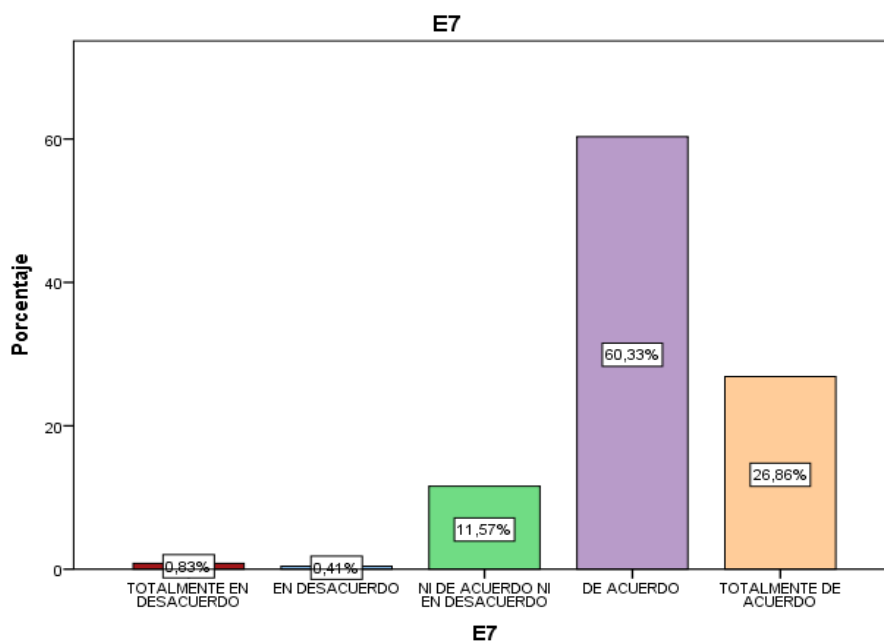
porcentaje contesto que está de acuerdo con el 55.37% (134) seguido del 26.45% (64) que está totalmente de acuerdo, el 14.05% (34) que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,72% (9) está en desacuerdo y el menor porcentaje es de 0,41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.9: El personal del hospital entiende los problemas del paciente con empatía**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	28	11,6
	DE ACUERDO	146	60,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	65	26,9
Total		242	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico 5.9: El personal del hospital entiende los problemas del paciente con empatía**



En la tabla y gráfico N° 5.9. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 7: El personal del hospital sabe lo que quiere el paciente,

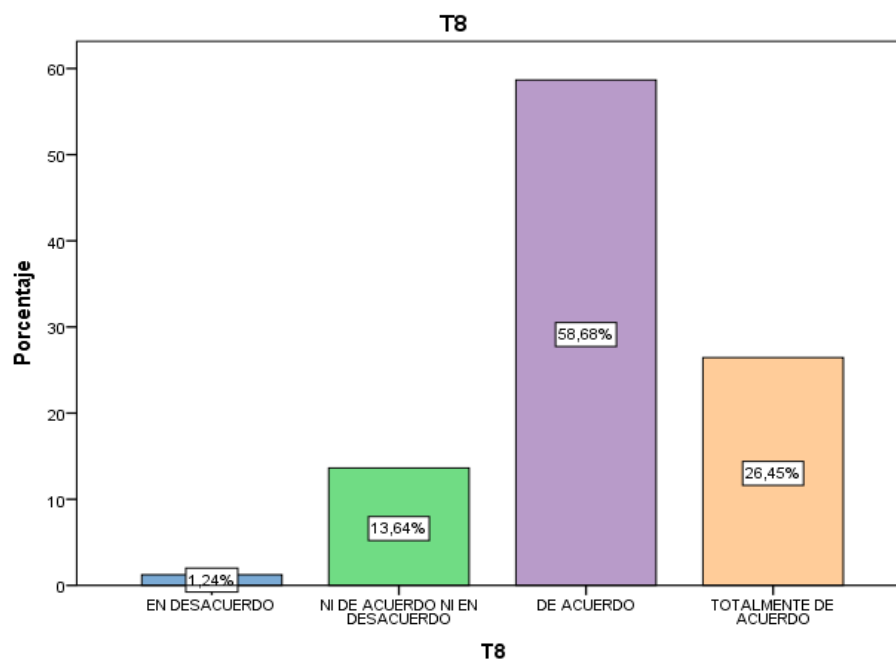
el 60.33% (146) contestó que está de acuerdo; el 26.86% (65) está totalmente de acuerdo y el 11.57% (28) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) totalmente en desacuerdo y el 0,41% (1) está en desacuerdo.

**Tabla 5.10: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	33	13,6
	DE ACUERDO	142	58,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	64	26,4
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.10: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad**





En la tabla y gráfico N° 5.10. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 8: La seguridad de los equipos médicos avanzados es de calidad, el 58.68% (142) contesto que está de acuerdo; el 26.45% (64) está totalmente de acuerdo; el 13.64% (33) y el 1,24% (3) está en desacuerdo.

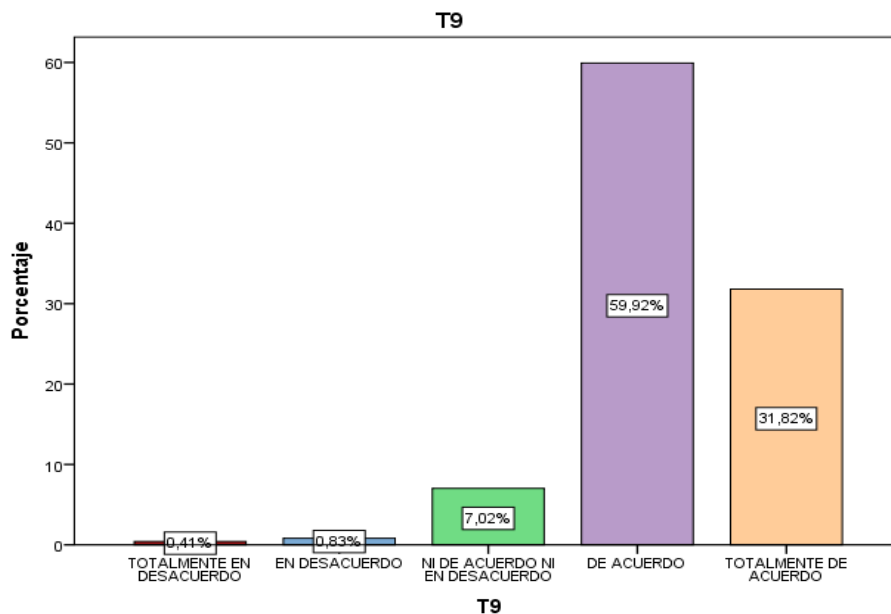
**Tabla 5.11: Las habilidades y conocimientos avanzados del personal médico son de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	7,0
	DE ACUERDO	145	59,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	77	31,8
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.11: Las habilidades y conocimientos avanzados del personal**

**médico son de calidad**



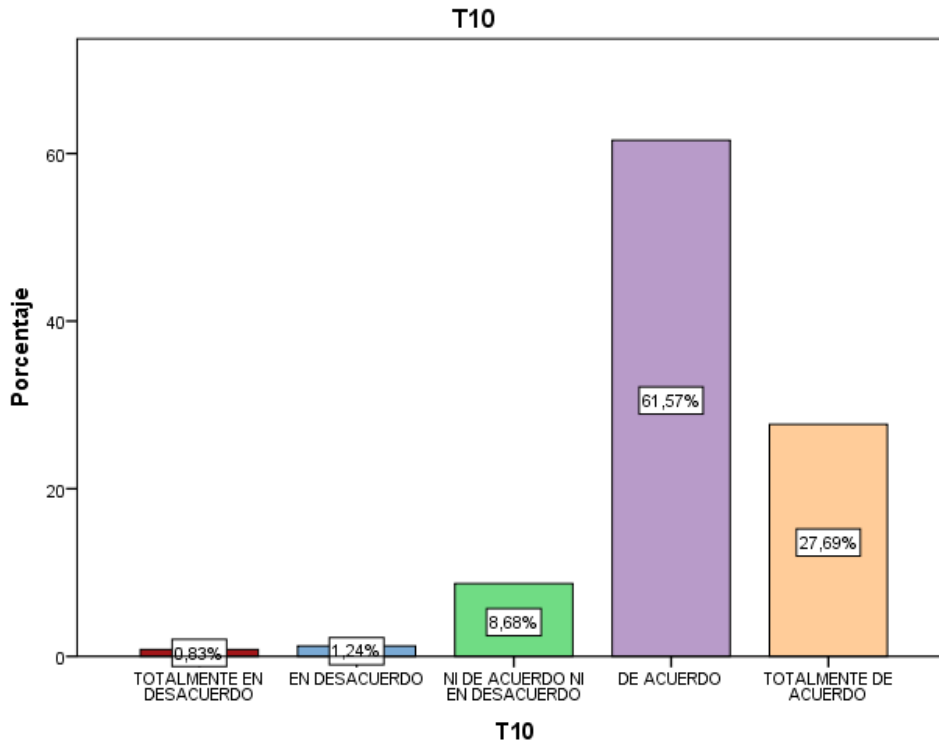
En la tabla y gráfico N° 5.11. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 9: Las habilidades y conocimientos avanzados del personal médico son de calidad, el 59,92% (145) contestó que está de acuerdo; el 31,82% (77) está totalmente de acuerdo y el 7,02% (17) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0,83% (2) en desacuerdo y el 0,41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.12: Las instalaciones hospitalarias son de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	8,7
	DE ACUERDO	149	61,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	67	27,7
Total		242	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico 5.12: Las instalaciones hospitalarias son de calidad**



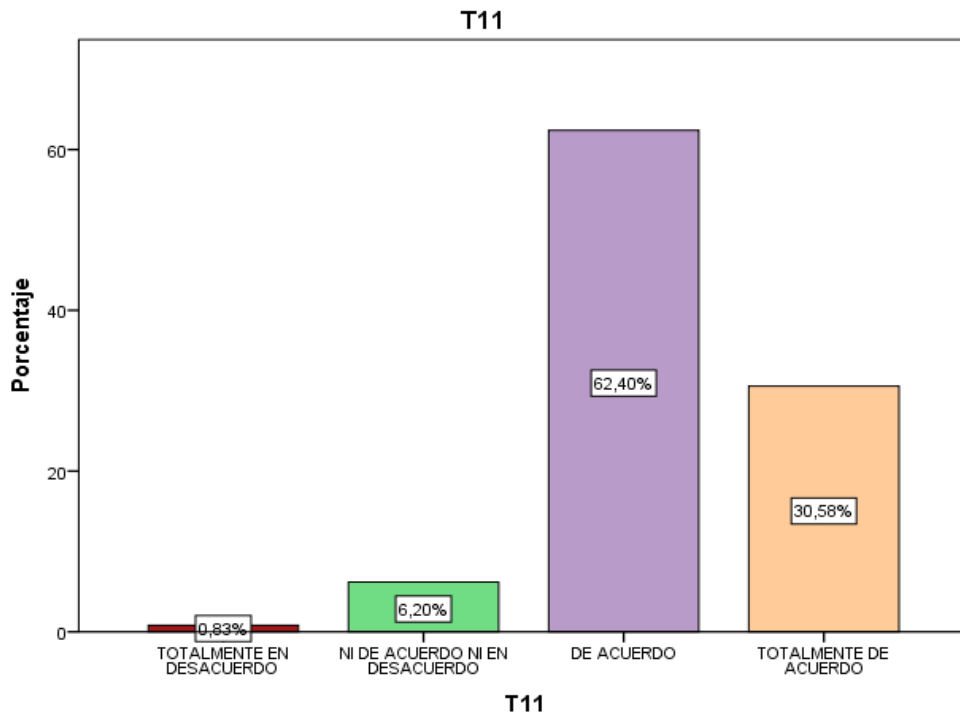
En la tabla y gráfico N° 5.12. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 10: Las instalaciones hospitalarias son de calidad, el 61,57% (149) contestó que está de acuerdo; el 27,69% (67) está totalmente de acuerdo y el 8,68% (21) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 1,24% (3) en desacuerdo y el 0,83% (2) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.13: La limpieza de los uniformes de los empleados es de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	6,2
	DE ACUERDO	151	62,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	74	30,6
	Total	242	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico 5.13: La limpieza de los uniformes de los empleados es de calidad**



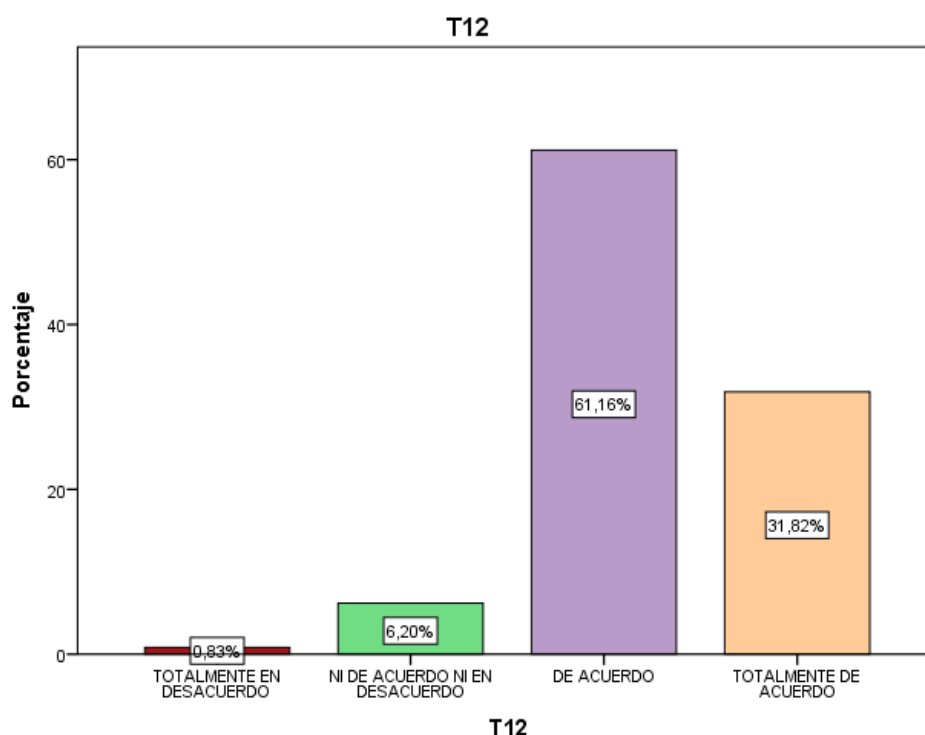
En la tabla y gráfico N° 5.13. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 11: La limpieza de los uniformes de los empleados es de calidad, el 62.40% (151) contesto que está de acuerdo; el 30.58% (71) está totalmente de acuerdo y el 6.2% (15) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.14: La limpieza general del hospital es de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	6,2
	DE ACUERDO	148	61,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	77	31,8
	Total	242	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021*

**Gráfico 5.14: La limpieza general del hospital es de calidad**



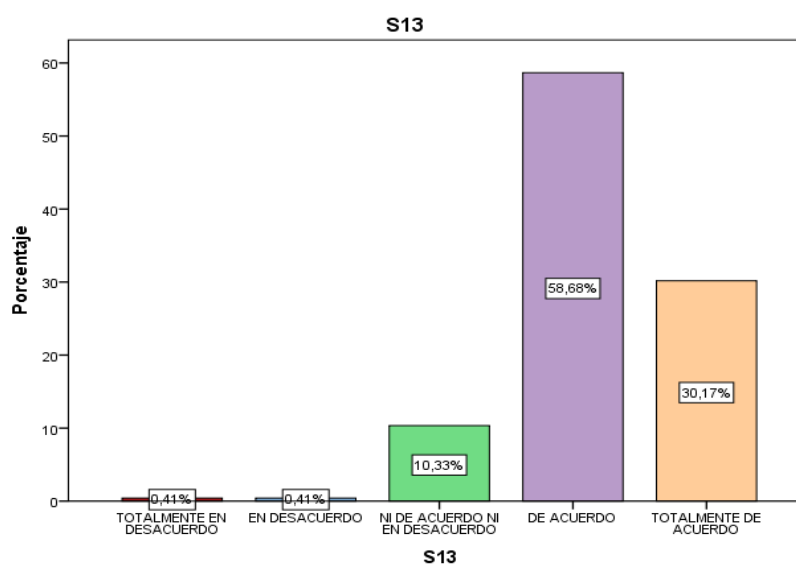
En la tabla y gráfico N° 5.14. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 12: La limpieza general del hospital es de calidad, el 61.16% (148) contestó que está de acuerdo; el 31.82% (77) está totalmente de acuerdo y el 6.20% (15) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo,

**Tabla 5.15: El hospital tiene la dedicación para proporcionar un entorno cómodo y seguro a los pacientes**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	25	10,3
	DE ACUERDO	142	58,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	73	30,2
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.15: El hospital tiene la dedicación para proporcionar un entorno cómodo y seguro a los pacientes**



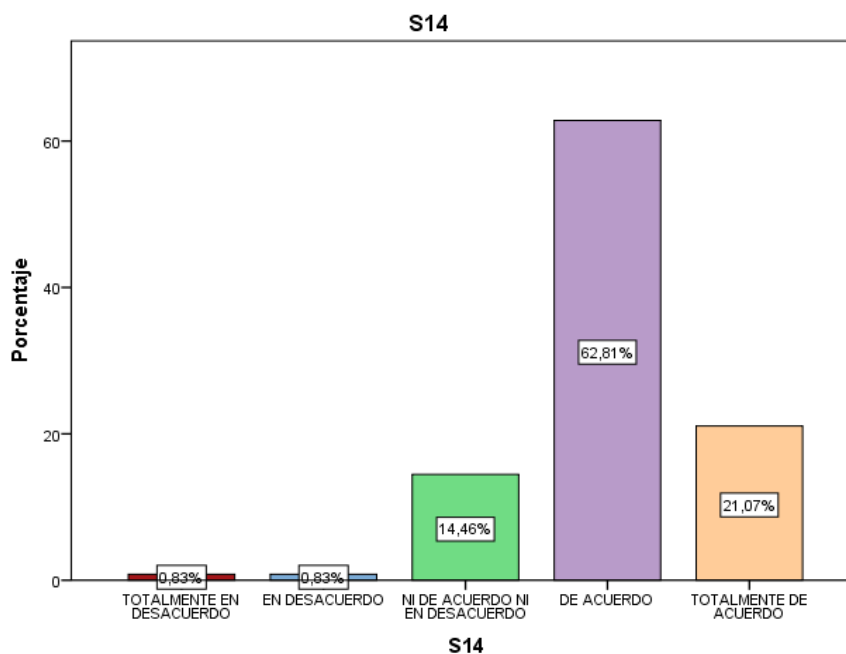
En la tabla y gráfico N° 5.15. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 13: Las instalaciones hospitalarias son de calidad, el 58.68% (142) contestó que está de acuerdo; el 30.17% (73) está totalmente de acuerdo y el 10.33% (25) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.41% (1) en desacuerdo y el 041% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.16 Tiene la sensación de que los médicos no cometerán errores de diagnóstico**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	35	14,5
	DE ACUERDO	152	62,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	21,1
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.16: Tiene la sensación de que los médicos no cometerán errores de diagnóstico**



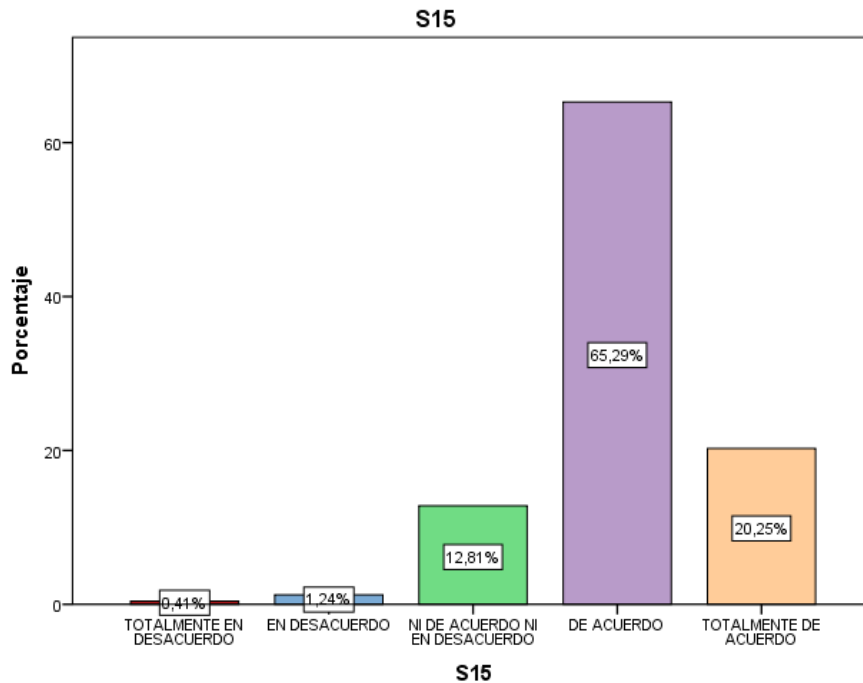
En la tabla y gráfico N° 5.16. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 14: Tiene la sensación de que los médicos no cometerán errores de diagnóstico, el 62.81% (152) contesto que está de acuerdo; el 21.07% (51) está totalmente de acuerdo y el 14.46% (35) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.17: Tiene la sensación de que las enfermeras no cometerán errores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	31	12,8
	DE ACUERDO	158	65,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	49	20,2
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.17: Tiene la sensación de que las enfermeras no cometerán errores**



En la tabla y gráfico N° 5.17. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 15: Tiene la sensación de que las enfermeras no cometerán errores, el 65.29% (158) contestó que está de acuerdo; el 20.25% (49) está totalmente de acuerdo y el 12.81% (31) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.24% (3) en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

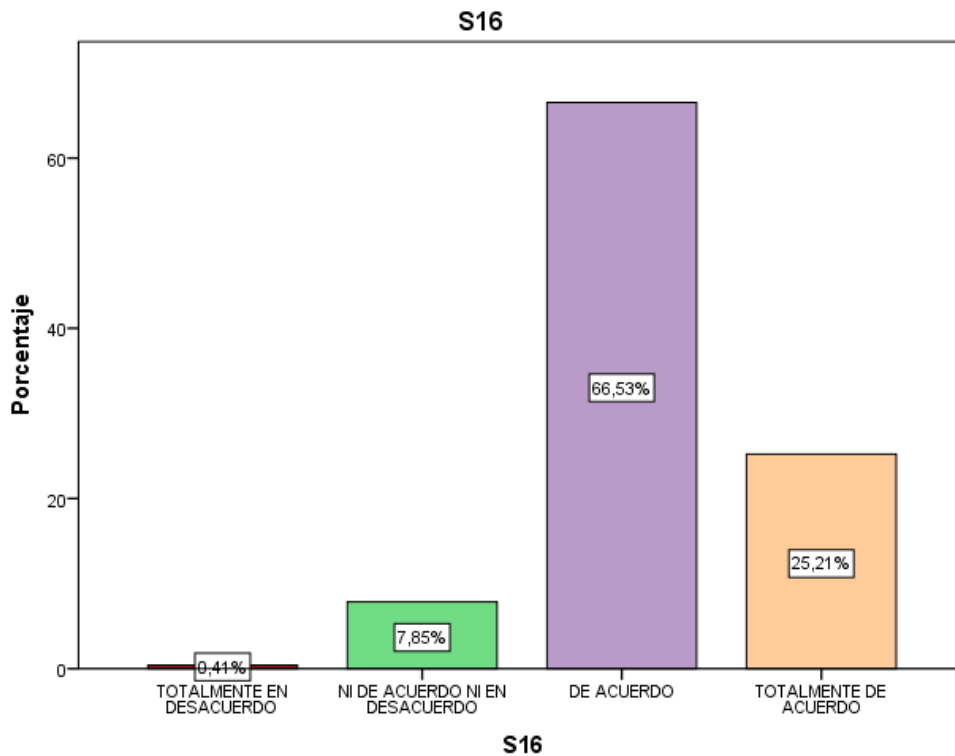
Tabla 5.18: Tiene confianza en la competencia médica de este hospital

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	7,9
	DE ACUERDO	161	66,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	61	25,2
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021



**Gráfico 5.18:**  
**Tiene confianza en la competencia médica de este hospital**



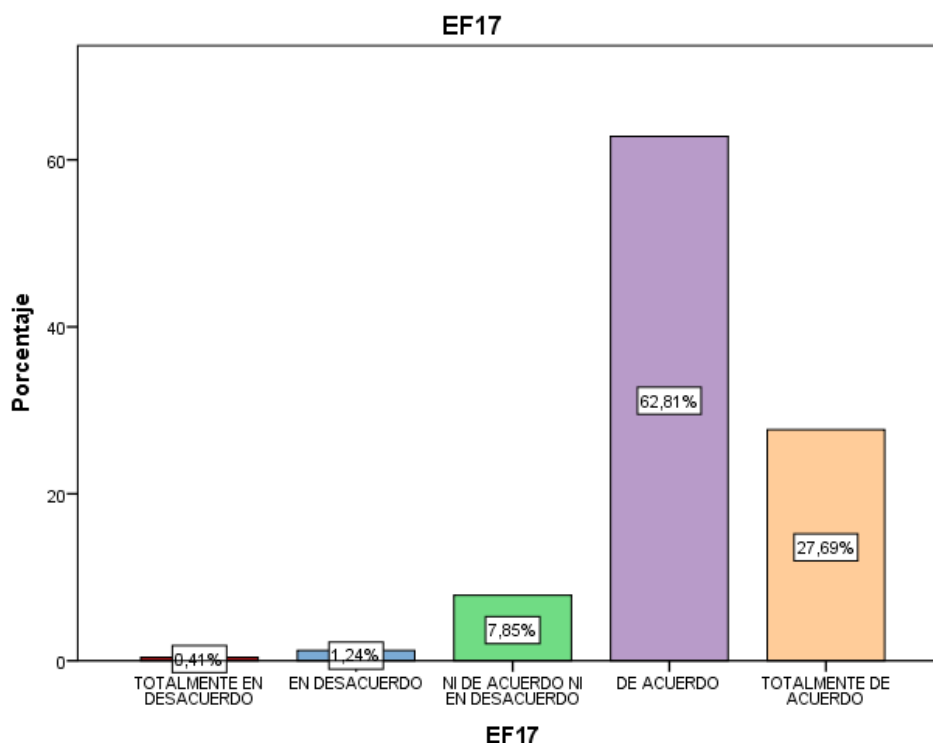
En la tabla y gráfico N° 5.18. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 16: Tiene confianza en la competencia médica de este hospital, el 66.53% (161) contesto que está de acuerdo; el 25.21% (61) está totalmente de acuerdo y el 7.85% (19) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.19: El personal médico no receta medicamentos innecesarios**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	7,9
	DE ACUERDO	152	62,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	67	27,7
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.19: El personal médico no receta medicamentos innecesarios**



En la tabla y gráfico N° 5.19. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 17: El personal médico no receta medicamentos innecesarios, el 62.81% (152) contestó que está de acuerdo; el 27.69% (67) está totalmente de acuerdo y el 7.85% (19) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.24% (3) en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

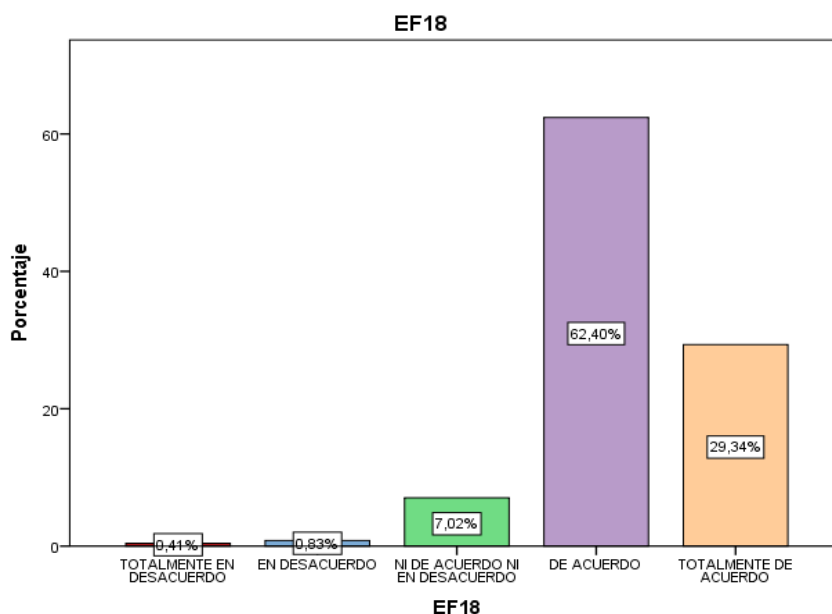
**Tabla 5.20: El personal médico se esfuerza por utilizar métodos de tratamiento adecuados.**

		Frecuenci	Porcentaje
		a	
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	7,0
	DE ACUERDO	151	62,4

TOTALMENTE DE ACUERDO	71	29,3
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.20: El personal médico se esfuerza por utilizar métodos de tratamiento adecuados.**



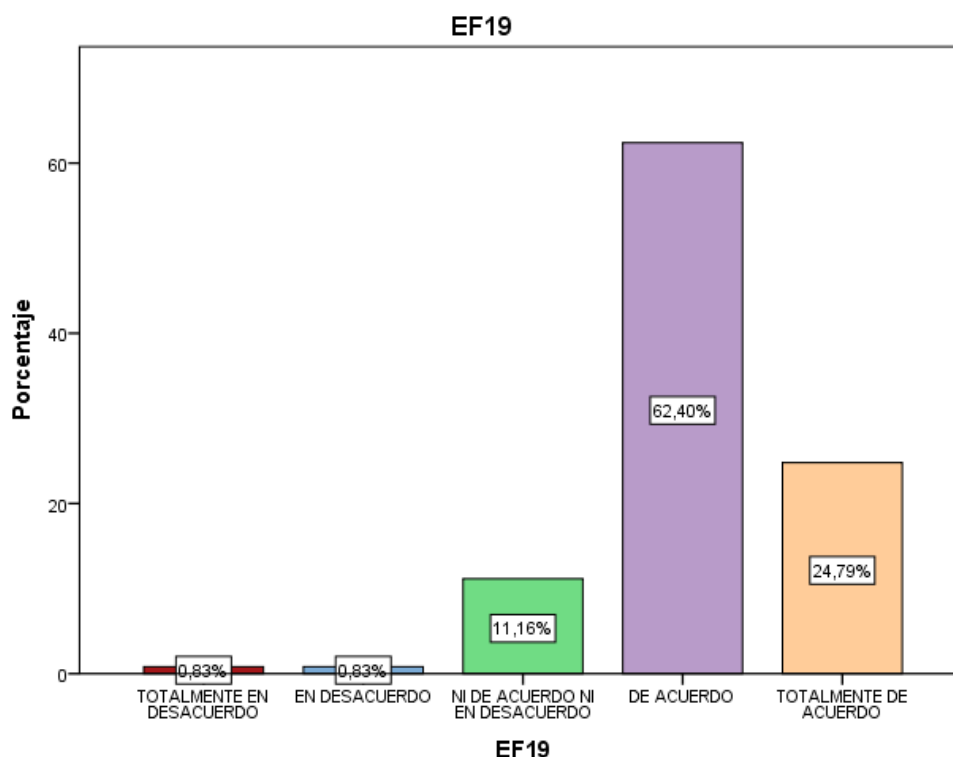
En la tabla y gráfico N° 5.20. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 18: El personal médico se esfuerza por utilizar métodos de tratamiento adecuados, el 62.40% (151) contestó que está de acuerdo; el 29.34% (71) está totalmente de acuerdo y el 7.02% (17) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

Tabla 5.21: Los gastos (precios) médicos son razonables

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	11,2
	DE ACUERDO	151	62,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	60	24,8
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.21: Los gastos (precios) médicos son razonables**



En la tabla y gráfico N° 5.21. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 19: Los gastos (precios) médicos son razonables, el 62.40% (151) contestó que está de acuerdo; el 24.79% (60) está totalmente de acuerdo y el 11.16% (27) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

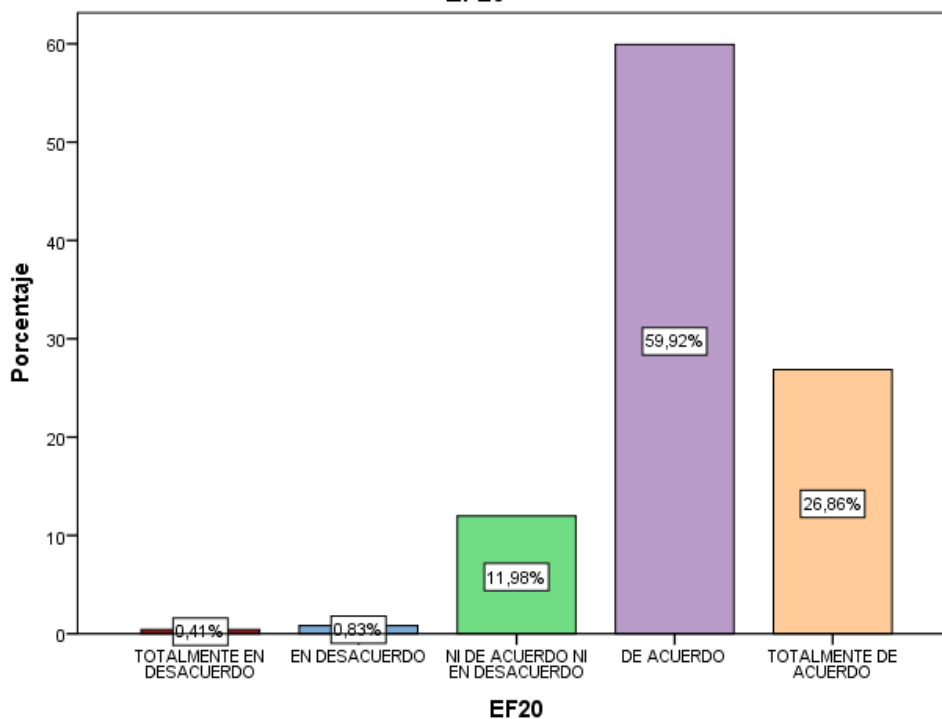
**Tabla 5.22: El costo es equivalente a los servicios médicos prestados**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	29	12,0
	DE ACUERDO	145	59,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	65	26,9

Total	242	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.22: El costo es equivalente a los servicios médicos prestados**



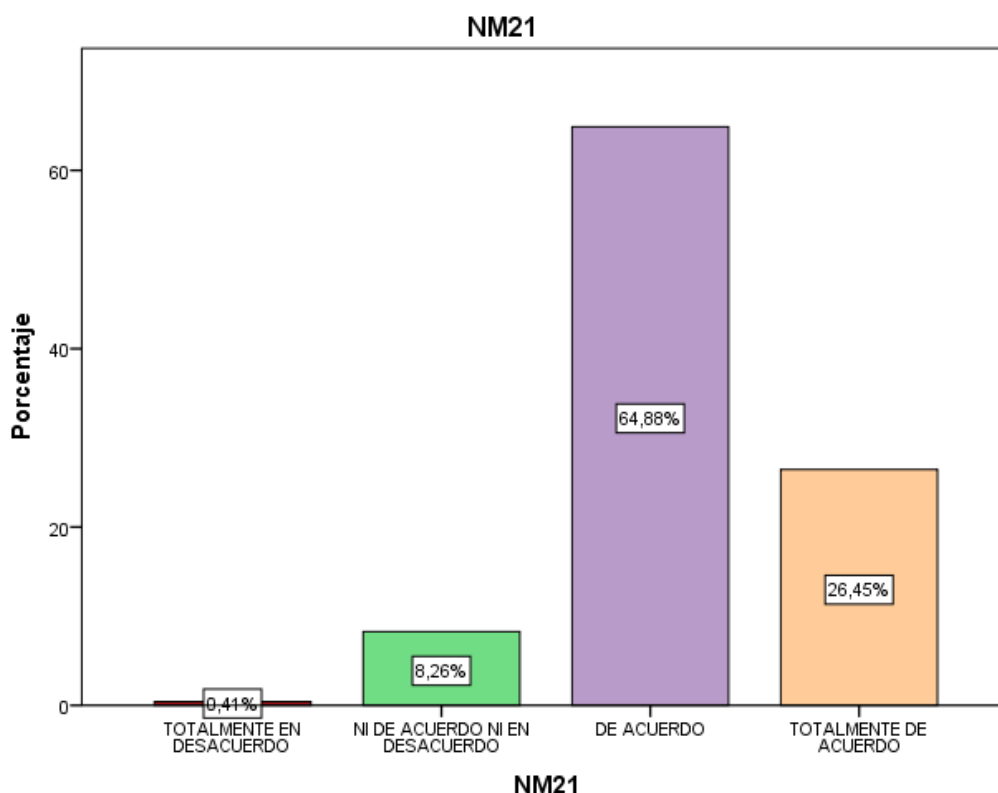
En la tabla y gráfico N° 5.22. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 20: El costo es equivalente a los servicios médicos prestados, el 59.92% (145) contestó que está de acuerdo; el 26.86% (65) está totalmente de acuerdo y el 11.98% (29) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.23: El servicio asistencial prestado es adecuado**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	8,3
	DE ACUERDO	157	64,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	64	26,4
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.23: El servicio asistencial prestado es adecuado**



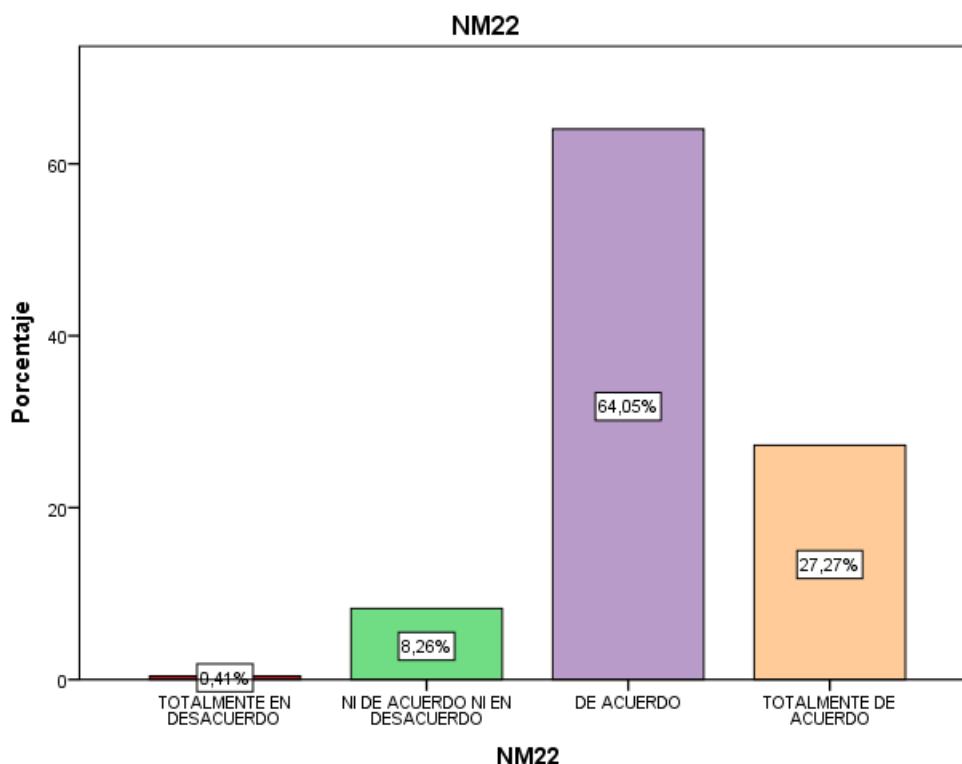
En la tabla y gráfico N° 5.23. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 21: El servicio asistencial prestado es adecuado, el 64.88% (157) contestó que está de acuerdo; el 26.45% (64) está totalmente de acuerdo; el 8.26% no está de acuerdo ni en desacuerdo (20) y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.24: El personal médico se esfuerza por identificar y proporcionar el mejor tratamiento**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	8,3
	DE ACUERDO	155	64,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	66	27,3
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.24: El personal médico se esfuerza por identificar y proporcionar el mejor tratamiento**



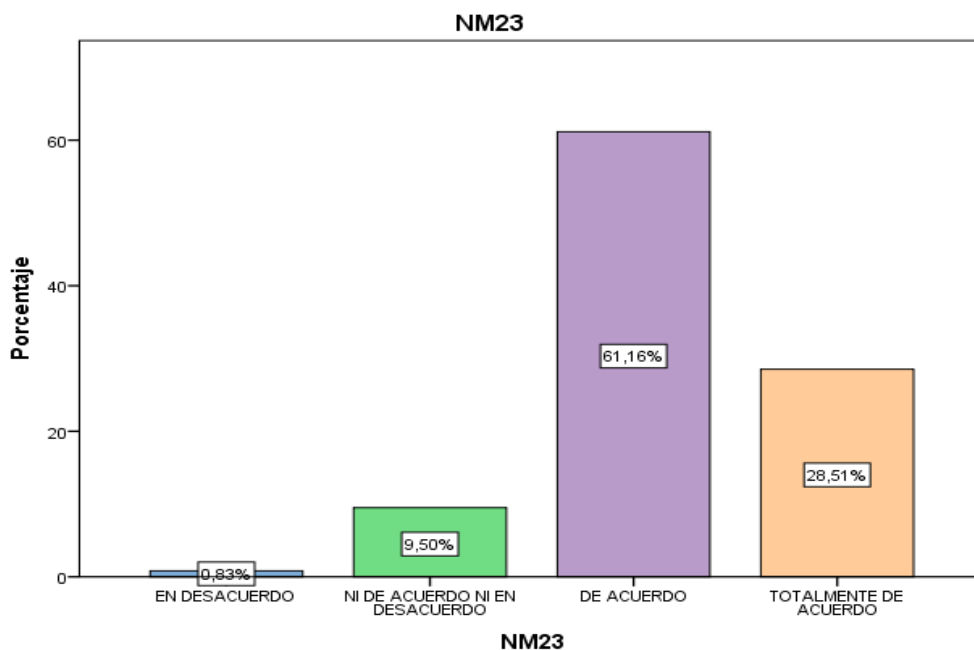
En la tabla y gráfico N° 5.24. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 22: El personal médico se esfuerza por identificar y proporcionar el mejor tratamiento, el 64.05% (155) contestó que está de acuerdo; el 27.27% (66) está totalmente de acuerdo; el 8.26% (20) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.25: La condición médica (enfermedad) del paciente mejora como resultado de los esfuerzos y el tratamiento por parte del personal médico**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	9,5
	DE ACUERDO	148	61,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	69	28,5
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.25: La condición médica (enfermedad) del paciente mejora como resultado de los esfuerzos y el tratamiento por parte del personal médico**



En la tabla y gráfico N° 5.25. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 23: La condición médica (enfermedad) del paciente mejora como resultado de los esfuerzos y el tratamiento por parte del personal médico, el 61.16% (148) contestó que está de acuerdo; el 28.51% (69) está totalmente de acuerdo; el 9.50% (23) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.83% (2) en desacuerdo.

**Tabla 5.26:**  
**El estado del paciente (enfermedad) mejora después de recibir la atención hospitalaria**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	EN DESACUERDO	4	1,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	8,7
	DE ACUERDO	152	62,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	65	26,9

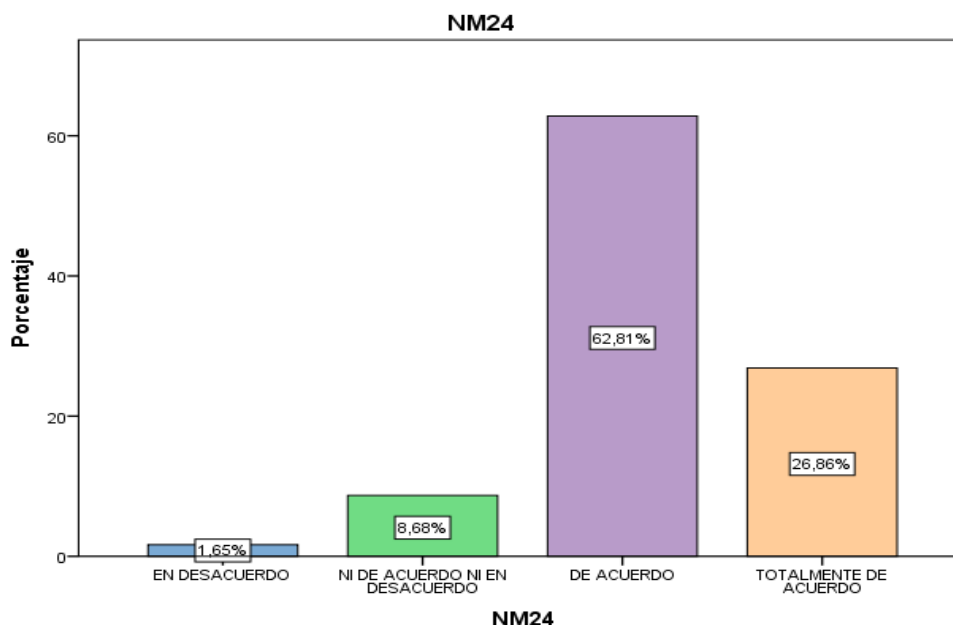


Total	242	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.26:**

**El estado del paciente (enfermedad) mejora después de recibir la atención hospitalaria**



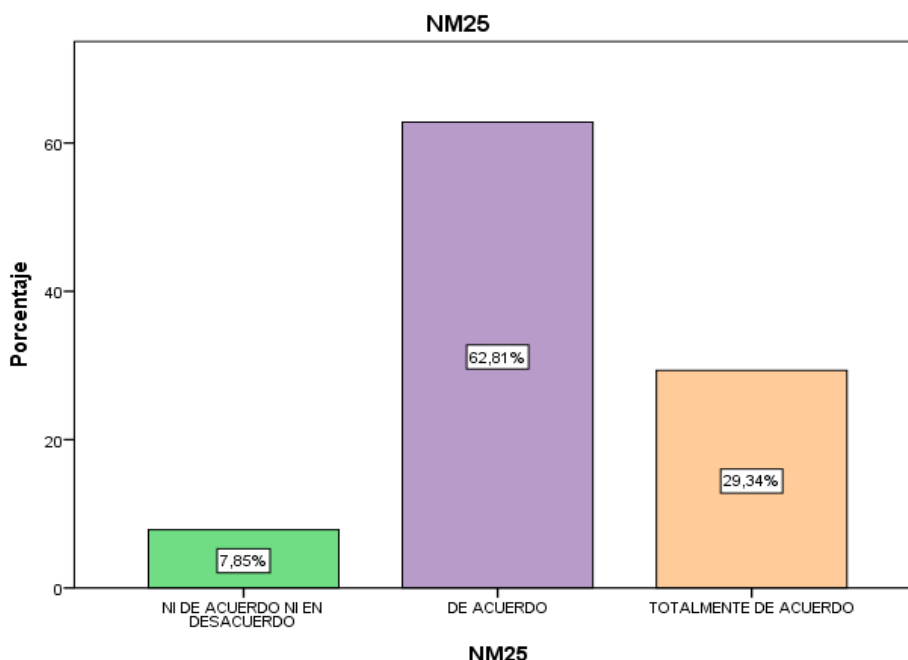
En la tabla y gráfico N° 5.26. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 24: El estado del paciente (enfermedad) mejora después de recibir la atención hospitalaria, el 62.81% (152) contestó que está de acuerdo; el 26.86% (65) está totalmente de acuerdo; el 8.68% (21) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.65% (4) en desacuerdo.

**Tabla 5.27: El médico proporciona explicaciones al paciente para prevenir enfermedades asociadas al diagnóstico (enfermedad).**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	7,9
	DE ACUERDO	152	62,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	71	29,3
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.27: El médico proporciona explicaciones al paciente para prevenir enfermedades asociadas al diagnóstico (enfermedad).**



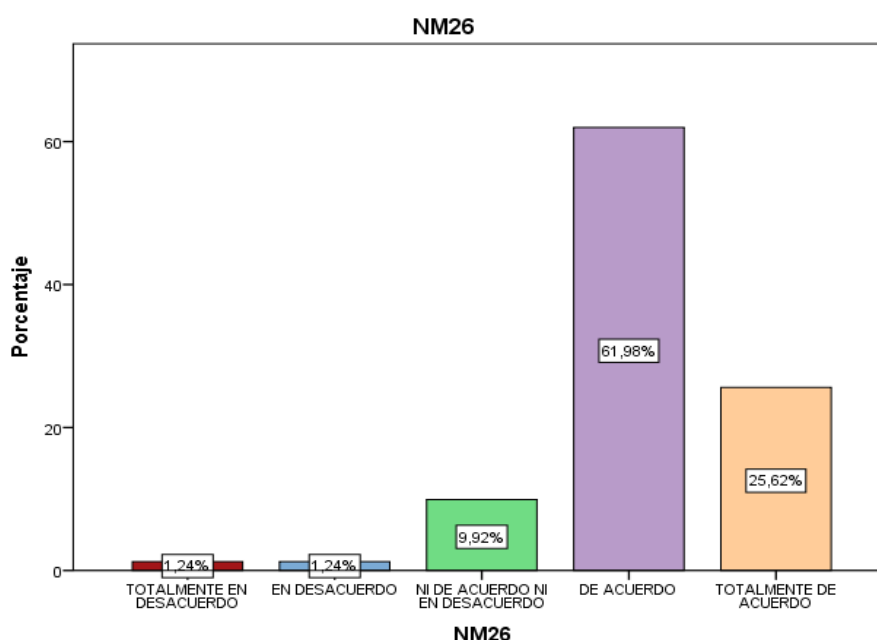
En la tabla y gráfico N° 5.27. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 25: El médico proporciona explicaciones al paciente para prevenir enfermedades asociadas al diagnóstico (enfermedad), el 62.81% (152) contestó que está de acuerdo; el 29.34% (71) está totalmente de acuerdo y el 7.85% (19) no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 5.28 El servicio asistencial se esfuerza por impulsar la prevención de enfermedades**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,2
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	9,9
	DE ACUERDO	150	62,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	62	25,6
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.28: El servicio asistencial se esfuerza por impulsar la prevención de enfermedades**



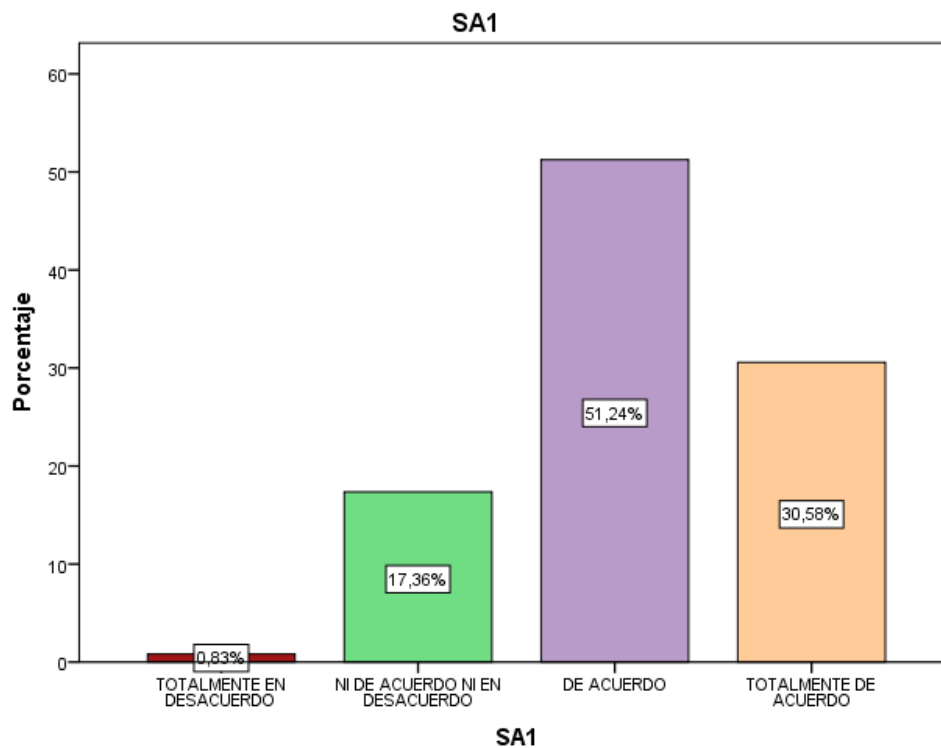
En la tabla y gráfico N° 5.28. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 26: El servicio asistencial se esfuerza por impulsar la prevención de enfermedades, el 61.98% (150) contestó que está de acuerdo; el 25.62% (62) está totalmente de acuerdo y el 9.92% (24) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 1.24% (3) en desacuerdo y el 1.24% (3) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.29 Estoy satisfecho con mi decisión de recibir el servicio en este hospital**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	42	17,4
	DE ACUERDO	124	51,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	74	30,6
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.29: Estoy satisfecho con mi decisión de recibir el servicio en este hospital**



En la tabla y gráfico N° 5.29. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 27: Estoy satisfecho con mi decisión de recibir el servicio en este hospital, el 51.27% (150) contesto que está de acuerdo; el 30.58% (62) está totalmente de acuerdo y el 17.36% (24) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.83% (3) está totalmente en desacuerdo.

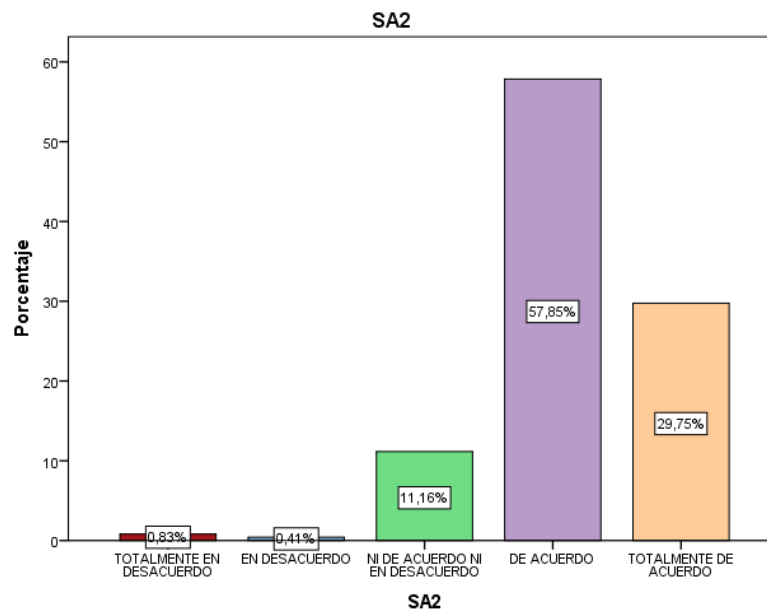
**Tabla 5.30 Mi elección de este hospital ha sido acertada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	11,2
	DE ACUERDO	140	57,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	72	29,8

Total	242	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.30: Mi elección de este hospital ha sido acertada**



En la tabla y gráfico N° 5.30. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 28: Mi elección de este hospital ha sido acertada, el 57.85% (140) contesto que está de acuerdo; el 29.79% (72) está totalmente de acuerdo y el 11.16% (27) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo y el 0.41% (1) está en desacuerdo.

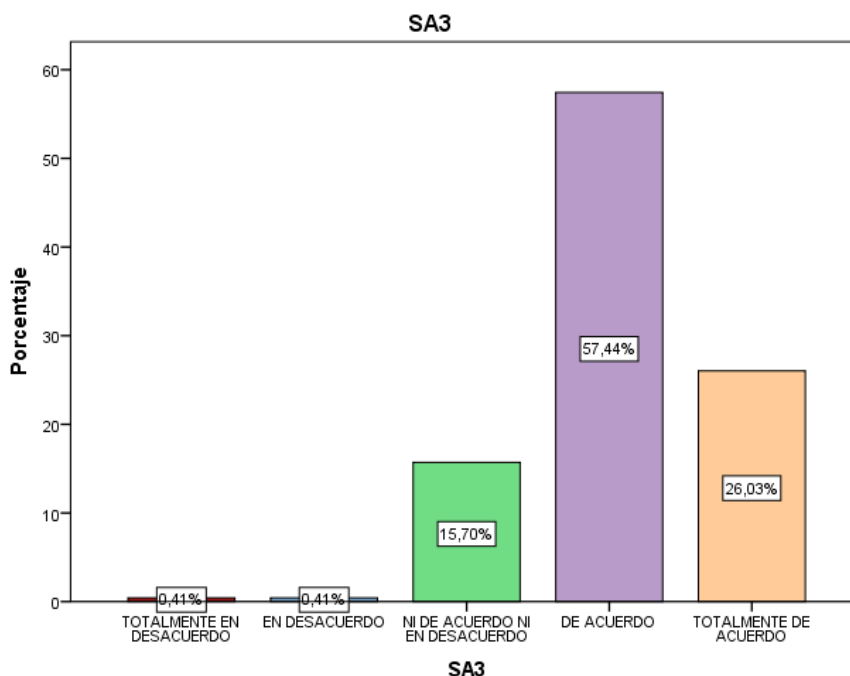
**Tabla 5.31: Realmente disfruto de este hospital.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	1	,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	38	15,7
	DE ACUERDO	139	57,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	63	26,0

Total	242	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.31: Realmente disfruto de este hospital.**



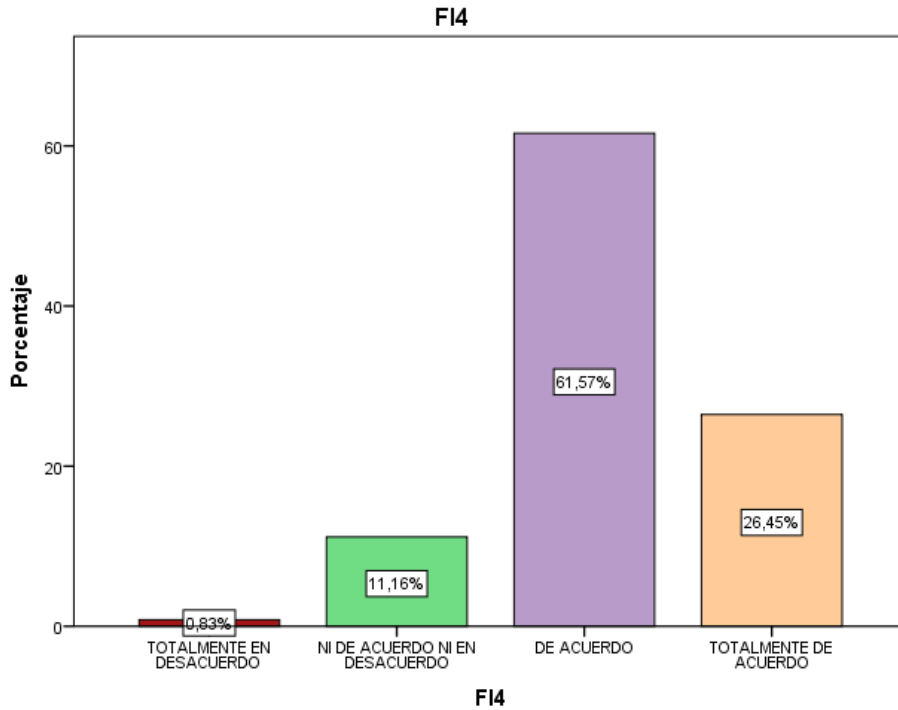
En la tabla y gráfico N° 5.31. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 29: Realmente disfruto de este hospital, el 57.44% (139) contestó que está de acuerdo; el 26.03% (63) está totalmente de acuerdo y el 15.70% (38) no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo y el 0.41% (1) está en desacuerdo.

**Tabla 5.32 Si necesito buscar consejo médico, pensaré en este hospital en primer lugar.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	11,2
	DE ACUERDO	149	61,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	64	26,4
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.32: Si necesito buscar consejo médico, pensaré en este hospital en primer lugar.**



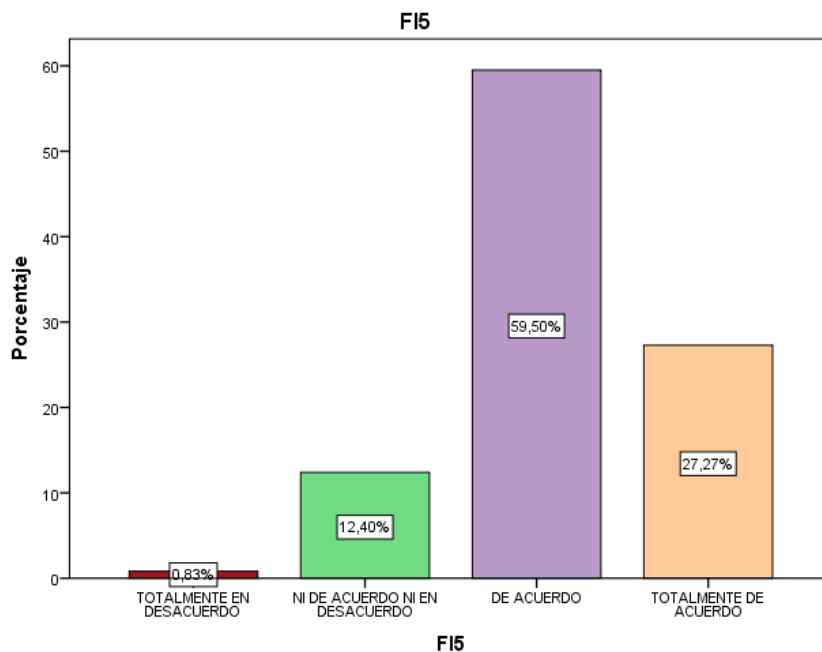
En la tabla y gráfico N° 5.32. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 30: Si necesito buscar consejo médico, pensaré en este hospital en primer lugar, el 61.57% (149) contesto que está de acuerdo; el 26.45% (64) está totalmente de acuerdo y el 11.16% (27) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.33 Si tengo que pedir consejo médico, este hospital será mi primera opción.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	30	12,4
	DE ACUERDO	144	59,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	66	27,3
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.33: Si tengo que pedir consejo médico, este hospital será mi primera opción**



En la tabla y gráfico N° 5.33. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 31: Si tengo que pedir consejo médico, este hospital será mi primera opción, el 59.50% (144) contesto que está de acuerdo; el 27.27% (66) está totalmente de acuerdo y el 12.40% (30) no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

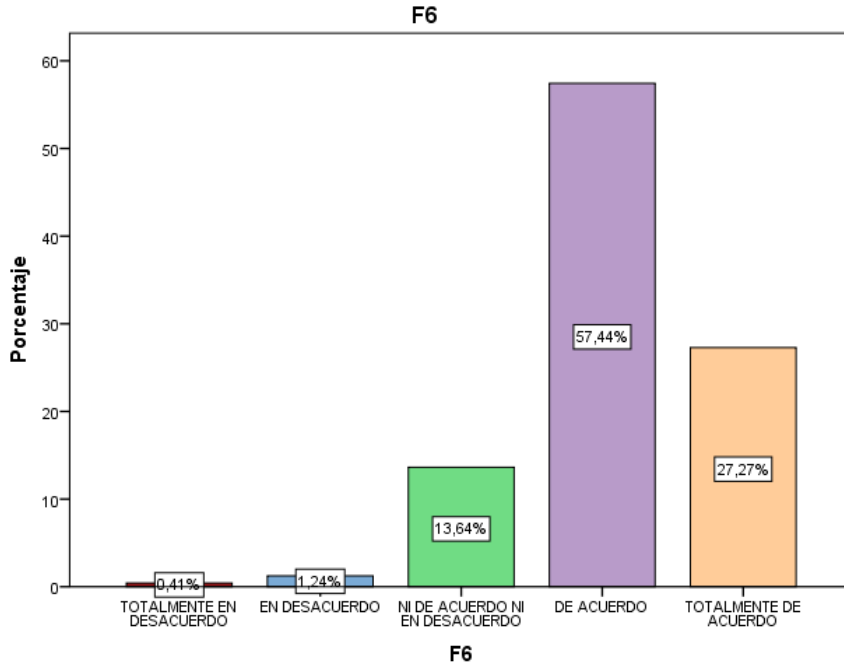
**Tabla 5.34: Me siento un paciente fiel a este hospital**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	33	13,6
	DE ACUERDO	139	57,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	66	27,3
	Total	242	100,0



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.34: Me siento un paciente fiel a este hospital**



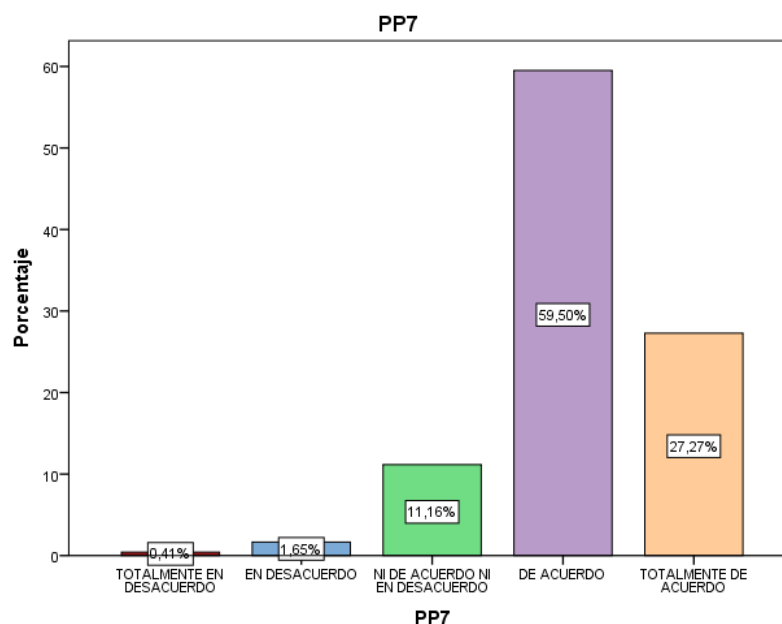
En la tabla y gráfico N° 5.34. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 32: Me siento un paciente fiel a este hospital, el 57.44% (139) contesto que está de acuerdo; el 27.27% (66) está totalmente de acuerdo y el 13.64% (33) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.24% (3) está en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo

**Tabla 5.35: Llevo un registro de mi evolución (progreso) para informar a mi médico**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	4	1,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	11,2
	DE ACUERDO	144	59,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	66	27,3
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.35: Llevo un registro de mi evolución (progreso) para informar a mi médico**



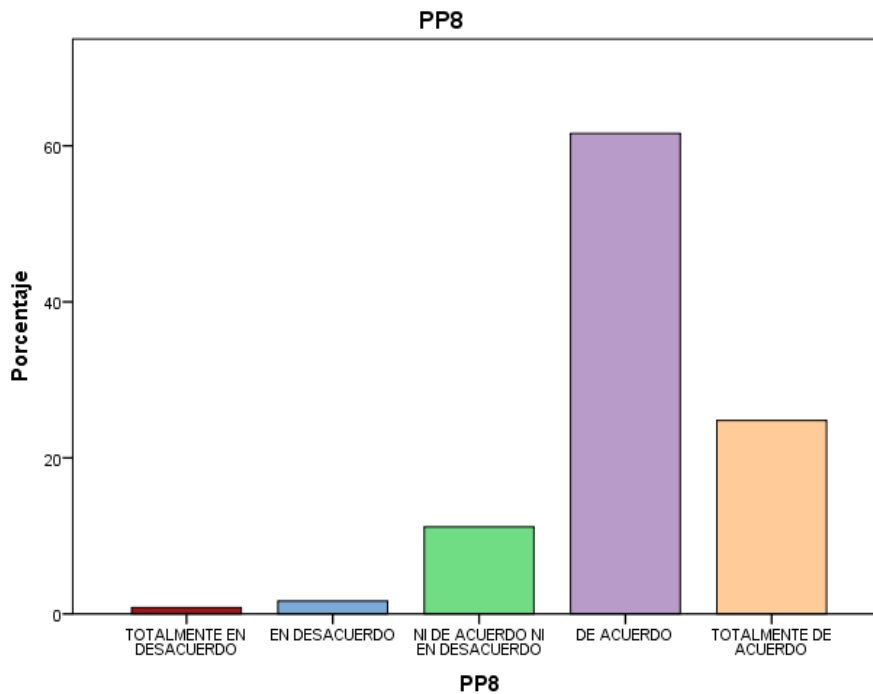
En la tabla y gráfico N° 5.35. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 33: Llevo un registro de mi evolución (progreso) para informar a mi médico, el 59.50% (144) contesto que está de acuerdo; el 27.27% (66) está totalmente de acuerdo y el 11.16% (27) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.65% (4) está en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo

**Tabla 5.36 Discuto los cuidados complementarios (adicionales) con mi médico**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	4	1,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	11,2
	DE ACUERDO	149	61,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	60	24,8
Total		242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.36: Discuto los cuidados complementarios (adicionales) con mi médico**



En la tabla y gráfico N° 5.36. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 34: Discuto los cuidados complementarios (adicionales) con mi médico, el 61.57% (149) contesto que está de acuerdo; el 24.79% (60) está totalmente de acuerdo y el 11.16% (27) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.65% (4) está en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo

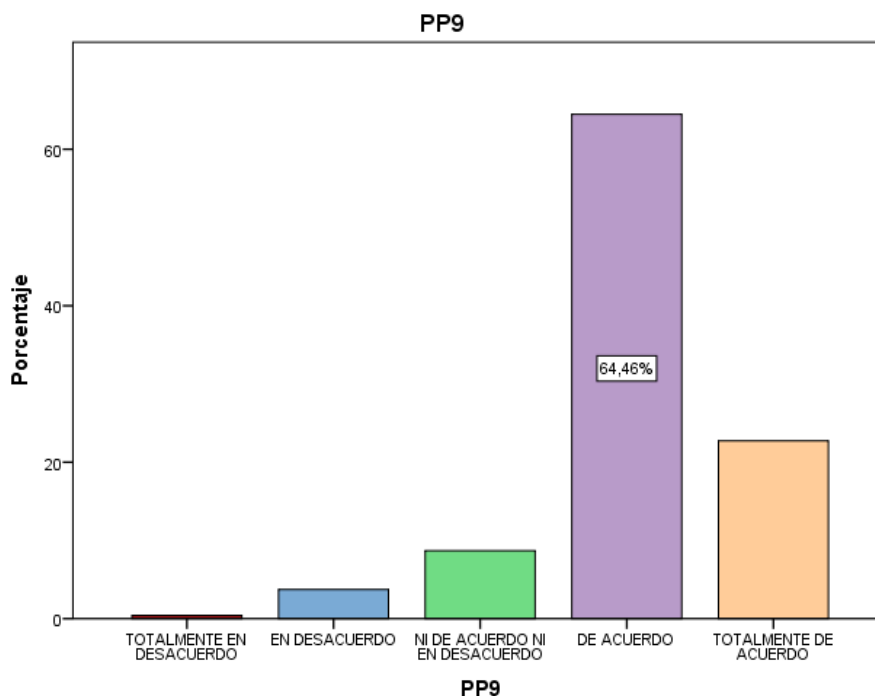
**Tabla 5.37: Comento la información recibida de otras fuentes (por ejemplo, amigos, medios de comunicación) con mi médico.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	9	3,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	8,7
	DE ACUERDO	156	64,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	55	22,7

Total	242	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.37: Comento la información recibida de otras fuentes (por ejemplo, amigos, medios de comunicación) con mi médico.**



En la tabla y gráfico N° 5.37. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 35: Comento la información recibida de otras fuentes (por ejemplo, amigos, medios de comunicación) con mi médico, el 64.46% (156) contesto que está de acuerdo; el 22.73% (55) está totalmente de acuerdo y el 8.68% (21) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 3.72% (9) está en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

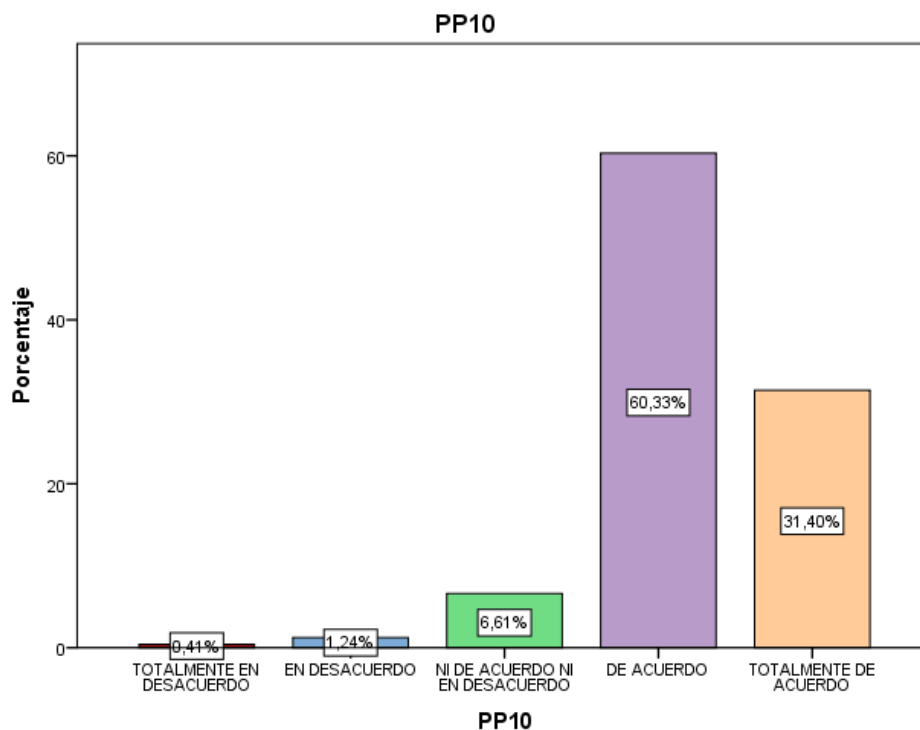
**Tabla 5.38: Hago muchas preguntas durante mis consultas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	6,6
	DE ACUERDO	146	60,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	76	31,4

Total	242	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.38: Hago muchas preguntas durante mis consultas**



En la tabla y gráfico N° 5.38. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 36: Hago muchas preguntas durante mis consultas, el 60.33% (146) contesto que está de acuerdo; el 31.40% (76) está totalmente de acuerdo y el 6.61% (16) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.24% (3) está en desacuerdo y el 0.41% (1) está totalmente en desacuerdo.

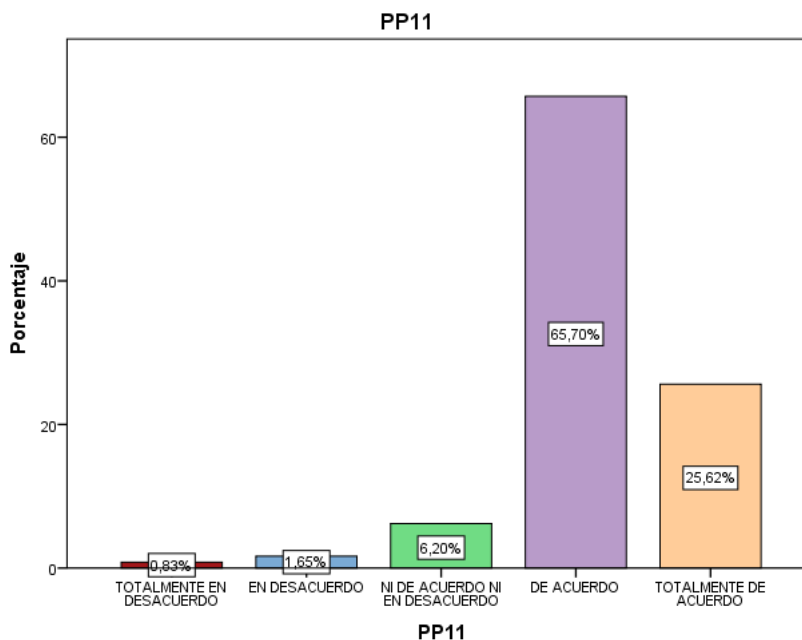
**Tabla 5.39: Indico a mi médico sobre las necesidades que deben ser tratadas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	4	1,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	6,2
	DE ACUERDO	159	65,7

TOTALMENTE DE ACUERDO	62	25,6
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.39: Indico a mi médico sobre las necesidades que deben ser tratadas**



En la tabla y gráfico N° 5.39. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 37: Indico a mi médico sobre las necesidades que deben ser tratadas, el 65.77% (159) contesto que está de acuerdo; el 25.62% (62) está totalmente de acuerdo y el 6.20% (15) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.65% (4) está en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

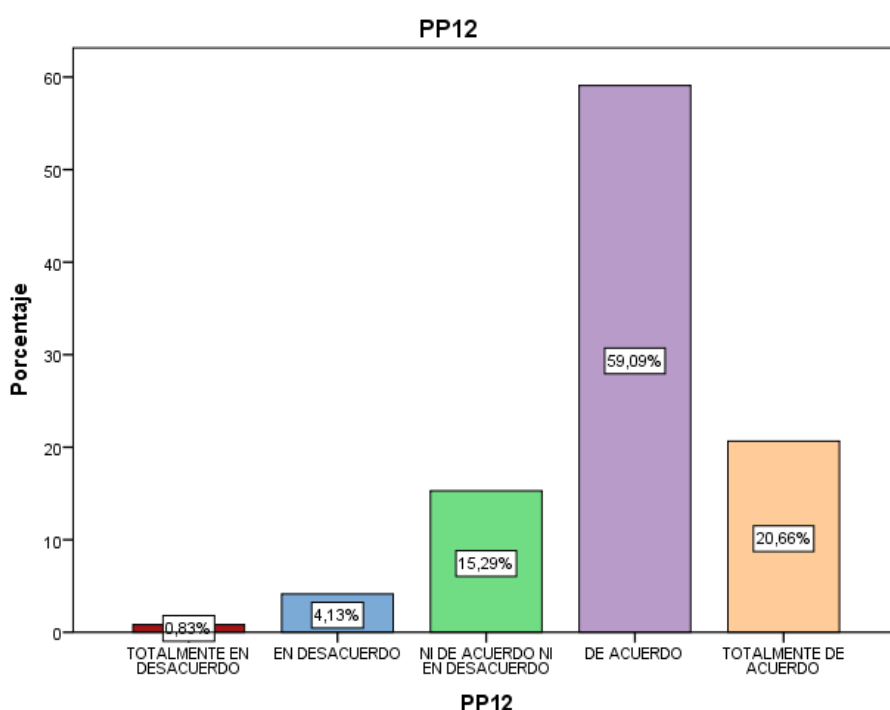
**Tabla 5.40: Participo en la elección del tratamiento.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
	EN DESACUERDO	10	4,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	37	15,3

DE ACUERDO	143	59,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	50	20,7
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.40: Participo en la elección del tratamiento.**



En la tabla y gráfico N° 5.40. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 38: Participo en la elección del tratamiento, el 59.09% (143) contesto que está de acuerdo; el 20.66% (50) está totalmente de acuerdo y el 15.29% (37) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 4.13% (10) está en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

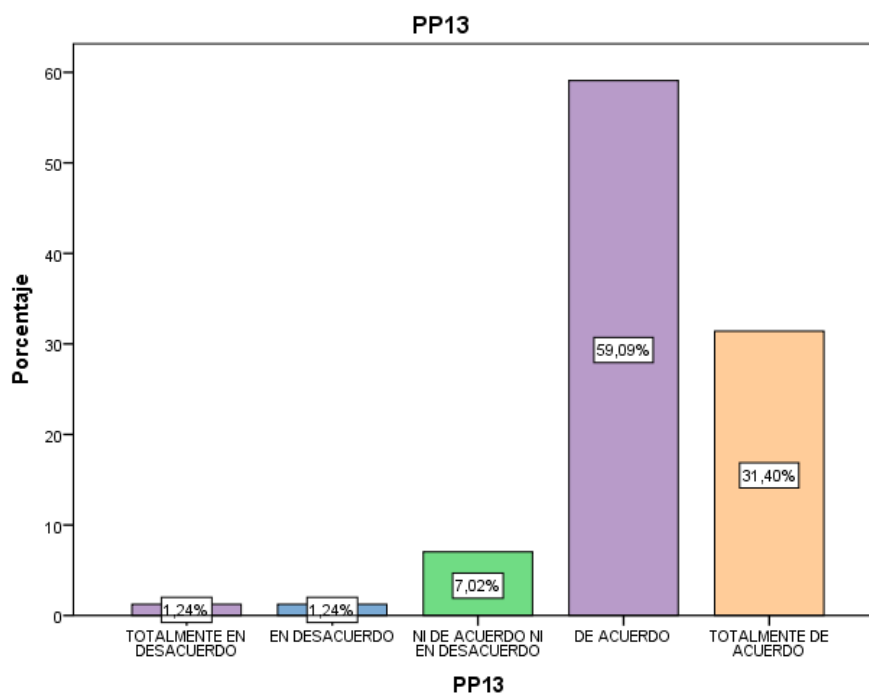
**Tabla 5.41: Informo plenamente al médico de mis preocupaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,2
	EN DESACUERDO	3	1,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	7,0

DE ACUERDO	143	59,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	76	31,4
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.41: Informo plenamente al médico de mis preocupaciones.**



En la tabla y gráfico N° 5.41. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 39: Informo plenamente al médico de mis preocupaciones, el 59.09% (143) contestó que está de acuerdo; el 31.40% (76) está totalmente de acuerdo y el 15.29% (17) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.24% (3) está en desacuerdo y el 1.24% (3) está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 5.42: Mi médico me pide consejo y asesoramiento sobre las opciones de tratamiento**

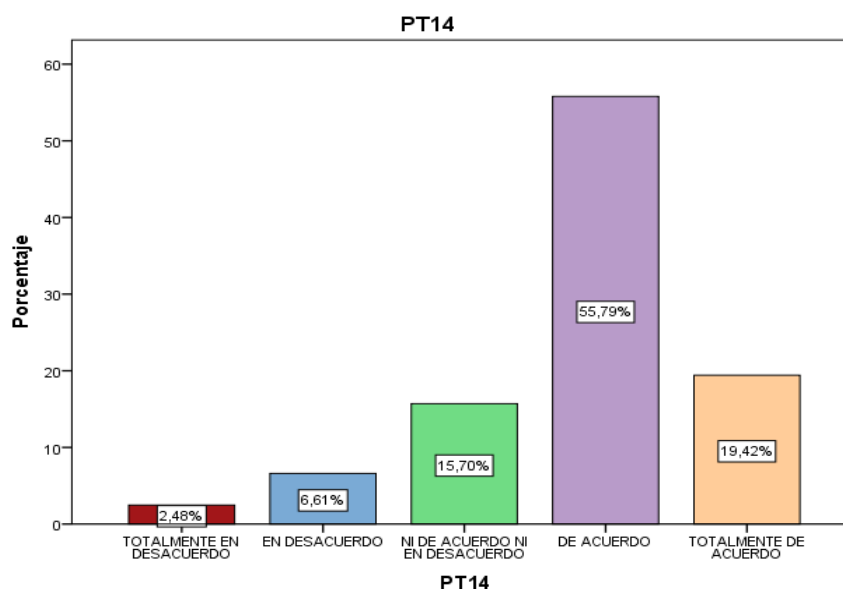
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	2,5
	EN DESACUERDO	16	6,6



NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	38	15,7
DE ACUERDO	135	55,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	47	19,4
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.42: Mi médico me pide consejo y asesoramiento sobre las opciones de tratamiento**



En la tabla y gráfico N° 5.42. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 40: Mi médico me pide consejo y asesoramiento sobre las opciones de tratamiento, el 55.79% (135) contesto que está de acuerdo; el 19.42% (47) está totalmente de acuerdo y el 15.70% (38) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 6.61% (16) está en desacuerdo y el 2.48% (6) está totalmente en desacuerdo.

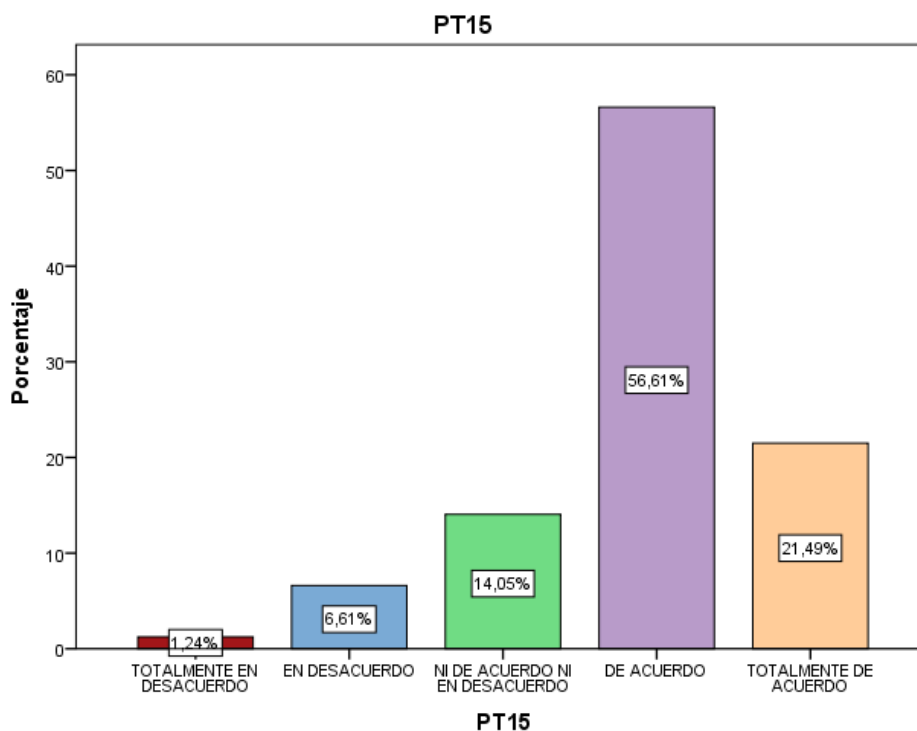
**Tabla 5.43: Ayudo al médico a planificar mi tratamiento.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,2
	EN DESACUERDO	16	6,6
	NI DE ACUERDO NI EN	34	14,0

DESACUERDO		
DE ACUERDO	137	56,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	52	21,5
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.43: Ayudo al médico a planificar mi tratamiento.**



En la tabla y gráfico N° 5.43. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 41: Ayudo al médico a planificar mi tratamiento, el 56.61% (137) contesto que está de acuerdo; el 21.49% (52) está totalmente de acuerdo y el 14.05% (34) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 6.61% (16) está en desacuerdo y el 1.24% (6) está totalmente en desacuerdo.

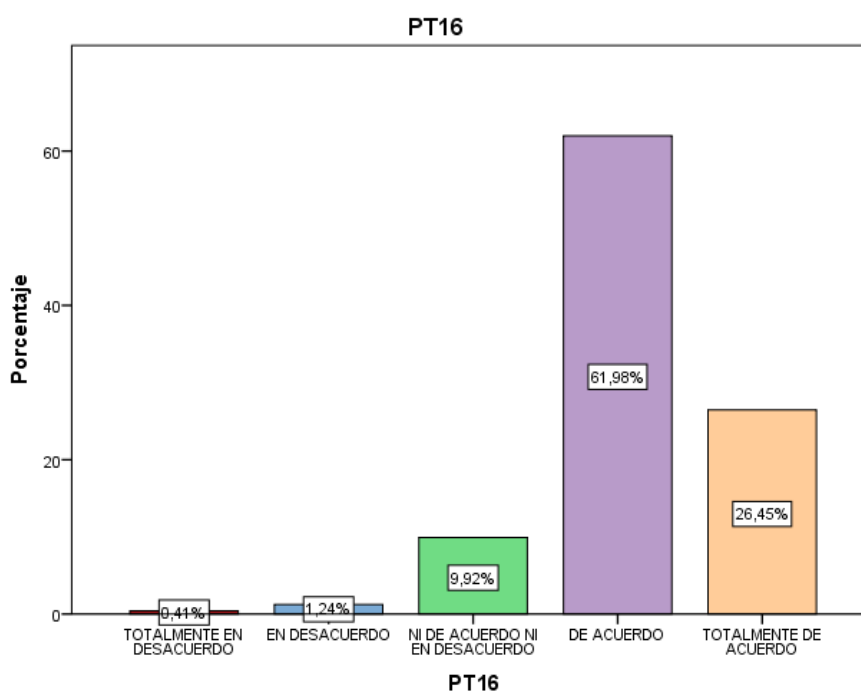
**Tabla 5.44: Mi médico fomenta las sugerencias sobre el tratamiento adecuado de mi enfermedad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	,4
	EN DESACUERDO	3	1,2

	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	9,9
	DE ACUERDO	150	62,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	64	26,4
	Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.44: Mi médico fomenta las sugerencias sobre el tratamiento adecuado de mi enfermedad**



En la tabla y gráfico N° 5.44. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 42: Mi médico fomenta las sugerencias sobre el tratamiento adecuado de mi enfermedad, el 61.98% (150) contestó que está de acuerdo; el 26.45% (64) está totalmente de acuerdo y el 9.92% (24) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 1.24% (3) está en desacuerdo y el 041% (1) está totalmente en desacuerdo.

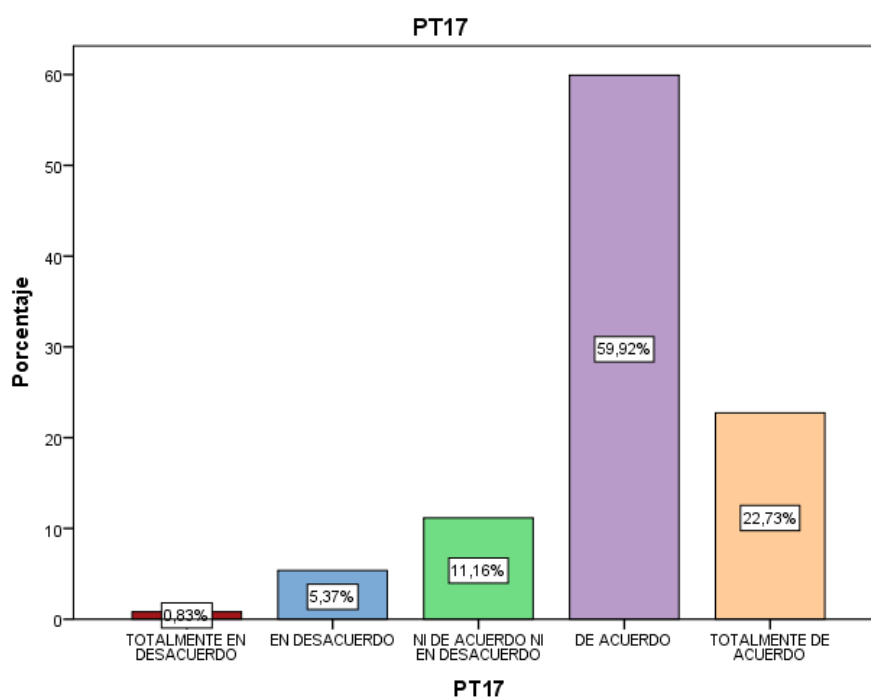
**Tabla 5.45: Juntos (médico y paciente) participamos ampliamente en la planificación del tratamiento de mi enfermedad.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	,8
s	EN DESACUERDO	13	5,4

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	11,2
DE ACUERDO	145	59,9
TOTALMENTE DE ACUERDO	55	22,7
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.45: Juntos (médico y paciente) participamos ampliamente en la planificación del tratamiento de mi enfermedad.**



En la tabla y gráfico N° 5.45. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 43: Juntos (médico y paciente) participamos ampliamente en la planificación del tratamiento de mi enfermedad, el 59.92% (145) contestó que está de acuerdo; el 22.73% (55) está totalmente de acuerdo y el 11.16% (27) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 5.37% (13) está en desacuerdo y el 0.83% (2) está totalmente en desacuerdo.

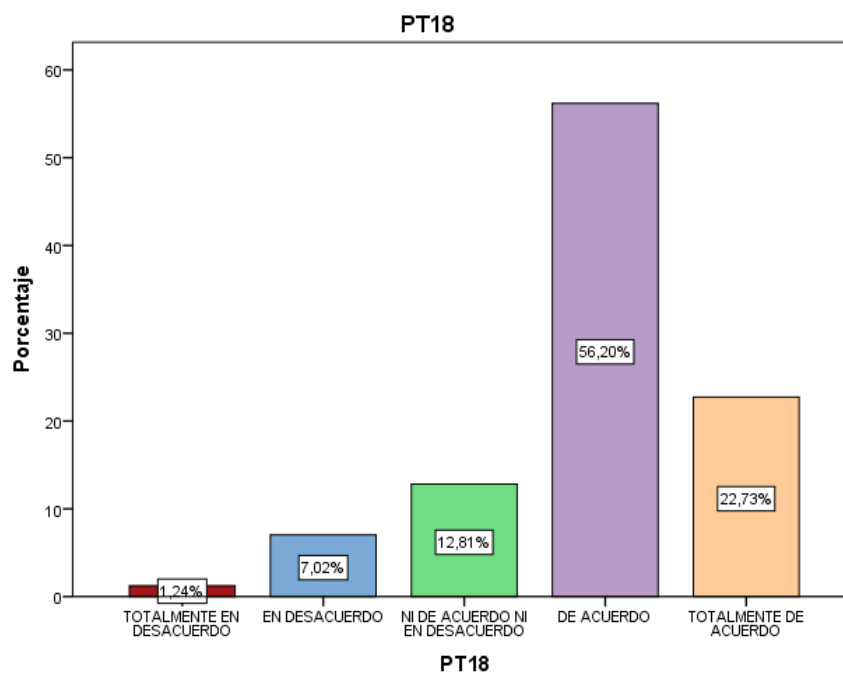
**Tabla 5.46 Juntos (médico y paciente) establecemos objetivos y discutimos opciones de tratamiento**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1,2
s	EN DESACUERDO	17	7,0

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	31	12,8
DE ACUERDO	136	56,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	55	22,7
Total	242	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes del Policlínico Munisalud Callao 2021

**Gráfico 5.46: Juntos (médico y paciente) establecemos objetivos y discutimos opciones de tratamiento**



En la tabla y gráfico N° 5.46. Del 100% (242) con respecto a la pregunta 44: Juntos (médico y paciente) participamos ampliamente en la planificación del tratamiento de mi enfermedad, el 56.20% (136) contesto que está de acuerdo; el 22.73% (55) está totalmente de acuerdo y el 12.81% (31) no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 7.02% (17) está en desacuerdo y el 1.24% (3) está totalmente en desacuerdo.