



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“Calidad y satisfacción de los usuarios que acuden a la
consulta externa, Centro de Salud Víctor Larco Herrera,
Trujillo 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería**

AUTORES:

Montero Marreros, Naomy Rosalind (ORCID: 0000-0003-2900-1704)
Ruiz Lazaro, Karol Stefany (ORCID: 0000-0003-1695-6296)

ASESOR:

Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad (ORCID: 0000-0003-2622-8073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios porque sin él nada de esto sería posible, al pilar de mi vida mis padres, hermano, mami Lili, mi Maina y a toda mi familia por apoyarme continuamente desde pequeña y por enseñarme que los sueños se cumplen, por confiar siempre en mí, por darme ánimos constantemente para lograr cumplir mis sueños y metas, por amanecerse conmigo apoyándome y porque nunca soltaron mi mano, siempre apoyándome y confiando en mí.

A mi pedacito de cielo mi pequeña Bayoeth que llevo a mi vida antes de tiempo para enseñarme lo que es luchar y aferrarse a la vida, ella es mi fuerza y mi motivación para poder seguir adelante, a mi amiga de tesis Karol Ruiz por motivarme y estar ahí siempre desde el primer día que pise la universidad en cual compartimos tantas experiencias y finalmente dedico este trabajo a mi esposo por estar ahí apoyándome constantemente.

Montero Marreros Naomi

A Dios por darme la fuerza espiritual para superar las dificultades y emprender este camino, a mi familia por creer en mí y en mis sueños, por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles y en las alegrías también, a mi amiga y compañera de tesis por su paciencia, amistad y cariño, pero sobre todo por compartir tiempo conmigo y crecer juntas.

Ruiz Lázaro Karol

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestras familias por el apoyo constante, por la confianza brindada en nosotras, a nuestra alma mater la Universidad César Vallejo que nos acogió desde el primer día y nos brindó sus más grandes conocimientos, a nuestra directora por el apoyo constante.

Agradecemos también a nuestros docentes, los cuales nos han sabido guiar a lo largo de nuestra carrera universitaria, por sus sabios consejos, por ir siempre de nuestra mano, reforzando nuestros conocimientos y moldeándonos hasta llegar a ser grandes profesionales.

A nuestros compañeros, por compartir sus conocimientos con nosotras y grandes experiencias también.

A nuestra asesora de tesis, la profesora Helen Soledad Rivera Tejada por brindarnos su valioso apoyo profesional, tiempo, comprensión, paciencia, consejos y sus sabias enseñanzas que nos servirán para toda la vida.

A la Dra. Marleny Sialer Rodriguez, directora del Centro de Salud Víctor Larco Herrera, por brindar las facilidades en la etapa de ejecución de nuestra tesis, facilitando las aplicaciones de los instrumentos elaborados para el desarrollo de esta investigación.

LAS AUTORAS

Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO.	2
III. MÉTODO:	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y paralización:.....	9
3.3. Población y muestra, selección de la unidad de análisis	9
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
3.5. Procedimiento	12
3.6. Métodos de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES:	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

TABLA N° 1 Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Víctor Larco	13
TABLA N° 2 Calidad Del Servicio En El Centro De Salud Víctor Larco	14
TABLA N° 3 Dimensión Fiabilidad De La Variable Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Víctor Larco.....	15
TABLA N° 4 Dimensión Capacidad De Respuesta De La Variable Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Víctor Larco	16
TABLA N° 5 Dimensión Seguridad De La Variable Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Víctor Larco.....	17
TABLA N° 6 Dimensión Empatía De La Variable Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Víctor Larco	18
TABLA N° 7 Dimensión Aspectos Tangibles De La Variable Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Víctor Larco.....	19
TABLA N° 8 Satisfacción Del Usuario Y Su Relacion Con La Calidad Del Servicio En El Centro De Salud Víctor Larco	20
TABLA N° 9 Prueba De Chi-Cuadrado.....	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que tuvo como objetivo “Determinar si existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, 2020”. Se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, con la participación de 160 usuarios. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL (MINSa, 2011) adaptado para medir tanto la Calidad de la Atención como las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios externos: Fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Para el análisis de la información se realizó la prueba de Chi cuadrado la cual es de 11.695, mayor que el valor tabular de 9.49 y con una significación asintótica menor que 0.05 ($P = 0.000$). Se encontró en los resultados que la calidad de la atención fue Deficiente (79%) y la mayoría está Poco Satisfecho tanto en fiabilidad (94%), como en capacidad de respuesta o responsabilidad (78%), seguridad (87%), empatía (91%) y la Tangibilidad (99%). Se concluye que existe que existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera.

Palabras clave: Encuesta SERVQUAL, Nivel de Satisfacción, Calidad de la atención.

ABSTRACT

The present research work that aimed to "Determine if there is a relationship between Quality of Service and User Satisfaction at the Víctor Larco Herrera Health Center, 2020". A descriptive, correlational, non-experimental design, cross-sectional study was carried out, with the participation of 160 users. The SERVQUAL questionnaire (MINSAs, 2011) adapted to measure both the Quality of Care and the dimensions of Satisfaction of external users: Reliability, responsiveness or responsibility, security, empathy and tangibility was applied. For the analysis of the information, the Chi square test was performed, which is 11,695, greater than the tabular value of 9.49 and with an asymptotic significance less than 0.05 ($P = 0.000$). It was found in the results that the quality of care was Poor (79%) and most of them were Little Satisfied both in reliability (94%), and in responsiveness or responsibility (78%), safety (87%), empathy (91%) and Tangibility (99%). It is concluded that there is a relationship between Quality of Service and User Satisfaction at the Víctor Larco Herrera Health Center.

Keywords : SERVQUAL Survey, Level of Satisfaction, Quality of care.

I. INTRODUCCIÓN:

Los centros de salud son conocidos como los componentes primarios del sistema de atención en salud, es por ello que se les exige, proporcionar un servicio de calidad a los usuarios, por ello el personal debe estar capacitado y altamente calificado, ya que el conjunto de profesionales que laboran en los establecimientos de salud son el primer contacto con los usuarios y el primer eslabón de atención. La calidad que obtienen los usuarios en los centros de salud es razón de inquietud e indagación en las diferentes partes del mundo, así como en niveles de atención. La definición de calidad abarca aspectos de los procedimientos terapéuticos y diagnósticos, incluyendo también aspectos como responder de manera rápida, satisfactoria y de fácil entendimiento a las incógnitas de los usuarios y efectuar los procedimientos en forma que no sean percibidos como atemorizantes. Es evidente que la calidad en la asistencia de servicios de salud tiene una magnitud ética, que va más allá de las relaciones eficiencia-costo y que debe ser reconocida aunque no pueda ser evaluada en los estudios que se hacen de la calidad de servicio.¹

En la satisfacción del usuario intervienen principalmente dos factores: la experiencia y la expectativa, la desigualdad entre las dos da como consecuencia el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el usuario. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un usuario que acude al hospital por vez primera que el de un usuario que acude al hospital en forma constante. Indudablemente, el factor más importante en la satisfacción del paciente o usuario de una institución de salud, es la relación médico-usuario y personal-usuario.

El Centro de Salud Víctor Larco Herrera brinda atención en diferentes áreas ya sea en Crecimiento y desarrollo del niño, Medicina general, Odontología, Nutrición, Obstetricia y Enfermería a los usuarios en las distintas etapas a lo largo de vida, en ocasiones los usuarios y los acompañantes expresaron insatisfacción con el servicio recibido y es por eso que la finalidad fue determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que se brindó en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera orientado a la gestión en el que el usuario es el eje central, fue imprescindible saber sobre sus expectativas y sus necesidades, manteniendo la estructura, los procesos internos y los resultados dentro de estándares aceptados.

II. MARCO TEÓRICO.

A nivel internacional se encontraron diversas investigaciones sobre el Nivel de Satisfacción de los usuarios que asistieron a la consulta externa en diferentes hospitales estatales, donde tuvieron como conclusiones que los usuarios en su mayoría percibieron la atención como satisfactoria y se pudo reconocer que los puntos con mayor índice de inconformidad percibido por los pacientes fueron: El tiempo de espera y la infraestructura, identificar esto le permitirá al establecimiento de salud implementar estrategias que accedan a mejorar estas variables.²⁻⁴

Por otra parte se elaboraron diversas investigaciones la Calidad de la atención desde la expectativa de los usuarios, y concluyeron que existe una insatisfacción respecto a la calidad de atención ya que los usuarios encuestados que asistieron al servicio de consulta externa, existiendo una preocupación respecto al horario de atención, también existe retraso en la distribución de medicamentos e insumos, los usuarios no sintieron seguridad con el personal de salud que los atendieron, también refirieron que los ambientes en consulta externa no son cómodos para la atención y no se encontraron debidamente limpios y muchos de los encuestados, no entendió las explicaciones que se les brindó sobre su enfermedad o los procedimientos que debieron realizar.⁵⁻⁶

A nivel Nacional se realizaron diversas investigaciones referente al Nivel de satisfacción percibido por los usuarios de consultorios externos, los cuales llegaron a la conclusión que más de la mitad de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención brindada, pero hay puntos de concordancia respecto a la percepción de la calidad del servicio de consulta externa que necesitaron mejoras, también se evidencio que los usuarios estuvieron insatisfechos con la rapidez de respuesta hacia los pacientes que llegaron al Hospital ya que refirieron que hay mucha demora al momento de atenderlos.⁷⁻⁸ Por otro lado se hallaron diversos estudios sobre ambas variables, la Calidad de Atención en la Consulta Externa y la satisfacción de los usuarios en algunos hospitales de Lima y llegaron a la conclusión que hubo una buena calidad de atención en dichos hospitales, y que el estudio entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la consulta externa fue satisfactoria.⁹⁻¹⁰

A nivel local diversos estudios encontraron relación alta y relevante entre la calidad de la atención con la seguridad, capacidad de respuesta, empatía y la tangibilidad propio de la satisfacción del usuario externo, la atención brindada fue buena ya que el servicio que recibieron los pacientes fue clara y viable, con información precisa sobre la enfermedad, tratamiento y alternativas de solución para el problema, y refirieron que la atención del servicio fue buena en cada uno de los servicios que ellos necesitaban.¹¹⁻¹³

La definición de calidad hace referencia al grupo de servicios tanto diagnósticos y terapéuticos, para lograr alcanzar una óptima atención sanitaria, considerando todos los elementos y los saberes que el usuario posee así como también del personal de salud, y obtener un buen resultado con el mínimo de negligencias y el mayor beneficio para el usuario con el proceso realizado. (OMS/OPS, 2016). Este constructo se manifiesta a partir de los trabajos del Dr. Avedis Donavedian (1980; 1984; 1990; 1993) en Estados Unidos con fundamento en la teoría de sistemas, Donavedian aportó las bases para el estudio de la calidad de atención médica y criterios vigentes así como para la calidad de atención en los servicios salud.¹⁴

La satisfacción del usuario es lo primordial a la hora de brindar servicios de buena calidad, debido a que la satisfacción del usuario actúa de una forma u otra en su comportamiento frente a la atención brindada, por lo tanto es un objetivo muy valioso para todos los programas de dicho establecimiento de salud. La satisfacción del usuario no exclusivamente depende de la calidad de los servicios, también abarcan sus expectativas, ya que un usuario se siente complacido cuando sus expectativas se cumplen o se exceden frente a los servicios brindados. Si es usuario tiene expectativas bajas o tiene acceso restringido a cualquier servicio, puede quedar satisfecho al recibir servicios deficientes.¹⁵

Donavedian determinó la calidad como los resultados obtenidos de los mejores beneficios de la atención en salud, con los mínimos peligros para el usuario. La palabra calidad de la atención fue muy empleada en lo que es la salud, pero una adecuada calidad de atención para uno no necesariamente lo es para el otro, esto es porque la percepción de cada persona y de su entorno no es el mismo. También

dice, que para evaluar la calidad de atención en salud es indispensable precisar desde el inicio cual es la finalidad a lograr y los medios permitidos para lograr dicha finalidad. En la atención en salud, la finalidad es conservar, instaurar y fomentar esta, por lo tanto, la calidad de la atención en salud se puede definir como el nivel en el que se usan los mejores recursos para lograr enriquecer de una u otra forma las mejoras en la salud.¹⁶

El autor propuso también 3 enfoques para evaluar la calidad de la atención en salud, los cuales son estructura, proceso y resultado. La estructura abarca un grupo de las propiedades de los lugares en el que se llevan a cabo el proceso de la atención en salud; se espera que sea más probable que se provee una atención adecuada cuando los lugares son apropiados. El proceso abarca las actividades que constituyen los cuidados a la salud que engloban a profesionales y usuarios fundamentado en estándares aceptables y el resultado es el producto final de la atención prestada; consecuencia de las actividades considerándose la salud, satisfacción de los estándares y de las expectativas del usuario.¹⁷

En sentido más severo, la valoración de la estructura no dice cómo funciona una institución, nos dice que si tuvieran los medios necesarios cómo es que debió trabajar desde el inicio, como para los que sirven de apoyo y los que tienen vínculo directo con la atención. “Por lo general, la valoración de los recursos de una estructura que conforman un servicio se hace siguiendo un protocolo, en el que se encuentran los diferentes aspectos que se deben tomar en cuenta y se les da un valor de acuerdo a si se encuentra o no e importancia referente a cada uno”¹⁷

Donabedian se refirió a que solamente somos propiciadores de satisfacción quizás porque los usuarios no están, con regularidad, habilitados para diferenciar entre una eficiente y deficiente atención. Los expertos de la salud tienen una obligación beneficiaria, la de proceder en nombre de los usuarios, atendiendo sus afecciones de un modo adecuado. En tanto que la atención de la salud tiene que ver con puntos tan privados, delicados e importantes de la vida, las definiciones sobre cómo llevar la relación interpersonal son mucho más complejas que los cambios internos proveedor y usuario con respecto a los negocios.¹⁸

Los servicios de salud, hacen referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad¹⁹ y son actividades específicas, como las campañas de inmunización, y tiene como fin la realización precisa de actividades, con la ayuda de recursos materiales, humanos y logísticos.²⁰ Por otro lado la calidad de servicio es dar una solución eficaz a las diversas situaciones sanitarias que inciden sobre una comunidad; también es hacer lo bien la primera vez, e ir mejorando a la siguiente vez, con las limitaciones de los recursos existentes en provecho y satisfacción de la comunidad²¹ y la satisfacción del usuario que viene hacer una respuesta percibida ya sea buena o deficiente que da como resultado del encuentro del usuario con un bien o servicio²² y la capacidad de elegir sobre los diferentes servicios y con decisión sobre su propia salud²³ sin importar su nivel de instrucción el cual es el grado más alto de estudios realizados, sin tener en cuenta si se ha culminado o están incompletos. Existen 4 niveles: primarios, secundarios, medios-superiores (carreras técnicas) y superiores (carreras universitarias).²⁴

La evaluación de la calidad de la atención se examinó metodológicamente las circunstancias en que se da la atención de salud, mediante un diag. Situacional que permitió conocer las condiciones de su prestación, sus características de dicho proceso y la obtención de los resultados.²⁵ Por lo que fue fiable a tal punto en que el instrumento en su repetido uso en el mismo individuo el resultado no varió²⁶, se midió la capacidad de respuesta que es la conducta del personal que tiene hacia el apoyo de los usuarios y para que sea más rápido el servicio; también a que se cumplan los compromisos asumidos por parte de estos, así como lo accesible que resulto la organización para el usuario.²⁷ También la empatía que se reflejó en el cuidado y la atención personalizada, se requirió compromiso y complicidad con el usuario, conociendo a fondo sus necesidades específicas.²⁸

La seguridad viene hacer la sensación que tiene el usuario cuando confía sus dilemas en las manos de una institución y deposita su confianza en que serán resueltas de la mejor manera.²⁴ El conocimiento y la gentileza del personal de salud y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.²⁵ y también en los elementos tangibles que son la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos, de los materiales y la del personal de salud.²⁹

La atención administrativa que es el servicio organizado, prestado y asegurado, brindado al usuario, siempre pensando en su bienestar y tranquilidad con el uso de los recursos establecidos en la institución.³⁰

Se define a la atención médica en salud al grupo de procesos a través de los cuales se provee las prestaciones y cuidados de salud a un usuario, familia y comunidad. La asistencia en salud admite que es posible mejorar la salud aportando atenciones que permitan, mantener la salud de los usuarios, ayudar en la recuperación quienes han enfermado y detectar a tiempo así como evitar las complicaciones, específicamente de las enfermedades que no tienen una cura y de forma humanizada aliviar el dolor y reducir al mínimo el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados y por último que el conocimiento médico prevenga en todo lo posible el deterioro de la salud en la población y evite la escases de los recursos.³¹ También se define a la atención médica como el conjunto de atenciones que se brindan al usuario³². Los expertos en medicina los cuales establecen un tratamiento adecuado para una determinada enfermedad.³³

La enfermería engloba la atención holística tanto de la persona, familia y comunidad, sanos o enfermos en cualquier situación. Abarca tanto la promoción en salud, la prevención de enfermedades y la atención hospitalaria.³⁴ El personal de enfermería ejerce varias funciones: brindar atención y suministrar tratamientos individuales, trabajar con las familias y las comunidades, son personales fundamentales para la salud tanto pública y privada, debido a que son los el primer contacto que ven a los usuarios, estos profesionales forman parte del entorno del usuario por ende comprende la diversidad cultural y pueden planificar y ejecutar las diferentes intervenciones de forma eficaz para cada uno de los usuarios y sus familias así como también en la comunidad.³⁵

Por lo que se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la Calidad y su relación con la Satisfacción de los Usuarios que acuden a Consulta Externa en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, 2020?

Actualmente surgió un gran interés por enriquecer la Calidad en los Servicios de Salud y la Atención con la única finalidad de garantizar una prestación de servicios

adecuada, para esto, es que se identificaron los factores más relevantes en la percepción que tiene un usuario frente a la atención que recibe en el Centro de Salud, de manera que se pudo obtener indicadores que permitieron su mejoramiento y reforzamiento. Desde tiempos atrás se vino escuchando como muchos de los usuarios de diversos centros de salud y hospitales, se quejaban de la deficiente atención y servicio que se les brindaba, ya sea por el trato, el tiempo de espera o la mala infraestructura con esto nació la iniciativa de aplicar instrumentos que permitieron evaluar la calidad o la eficiencia de un proceso de atención al usuario, este trabajo se desarrolló dentro del Centro de Salud Víctor Larco Herrera y se verificó que cumpla con los requisitos estipulados en los reglamentos y normas técnicas que dice el Ministerio de Salud.

La investigación se justifica en que la calidad de atención y la satisfacción debieron ser analizados de tal manera que nos permitió entender en qué situación se encontraba tanto la calidad de servicio como la satisfacción de los usuarios frente a la consulta externa del Centro de Salud Víctor Larco Herrera; por lo que se pudo identificar sus principales deficiencias lo cual es importante para implementar estrategias de mejora en beneficio de los usuarios; y esto desde la perspectiva de los usuarios, porque fueron ellos quienes pudieron calificar los diferentes aspectos que influyeron en su atención. En el área de la salud se pudo demostrar que los pacientes que estaban satisfechos con la atención brindada fueron quienes siguieron con más eficacia las recomendaciones médicas y por tanto mostraron una mejora en su salud de forma más rápida y duradera, por otro lado los que tuvieron una atención deficiente su salud empeoró debido a que no siguieron las indicaciones médicas debido a la deficiente atención brindada.

El aporte de este estudio fue dar a conocer estadísticamente la calidad del servicio y la satisfacción de la atención que se brindó a los usuarios que acudieron al Centro de Salud Víctor Larco Herrera, y para poder conocer esto fue necesario entender y comprender la opinión de los usuarios y lo que ellos percibieron durante su atención en la consulta externa, ésta información nos ayudó a realizar las mejoras al interior de dicho Centro de Salud y por ende enriquecer la calidad del servicio y de la

atención frente a la consulta externa. Otro aporte que brindó este estudio fue ayudar en la atención holística del usuario, ya que como futuras enfermeras es importante enfocar no solo el cuidado, sino también en el buen trato que se les ofrece a los pacientes, debido a que el usuario fue la prioridad en lo que corresponde a la atención, ya que la falta de calidad del servicio brindado, pudo empeorar la salud de los usuarios o simplemente que las enfermedades prevenibles se desarrollasen.

Se formula como hipótesis general para la realización del presente proyecto:

Ho: Existe relación entre a Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera.

H1: No existe relación entre a Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera.

Se formuló el siguiente objetivo general de la investigación: Determinar si existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, 2020 y como objetivos específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de Fiabilidad.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de Capacidad de Respuesta.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de Seguridad.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de Empatía.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la dimensión de Aspectos Tangibles.
- Determinar el nivel de la calidad del servicio de la consulta externa del Centro de Salud Víctor Larco Herrera.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

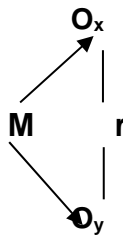
La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, el diseño es de tipo no experimental de corte transversal.

Descriptiva porque se describieron sucesos y características de un objeto de estudio y fue correlacional porque el estudio buscó hallar si ambas variables estaban relacionadas o no.

Fue no experimental porque en la investigación no se hizo variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables

La investigación fue transversal ya que su propósito fue “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”³⁶

El diagrama de la investigación tuvo el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra considerada para el estudio.

O_x: Medición de la Calidad del Servicio.

O_y: Medición de la Satisfacción del Usuario.

r: Relación.

3.2. Variables y paralización:

- La variable dependiente es Satisfacción del usuario externo
- La variable independiente es Calidad del servicio

3.3. Población y muestra, selección de la unidad de análisis

Población: La población es 450 usuarios que es que es el promedio de usuarios que acudieron en dos meses a la consulta externa del Centro de Salud Víctor Larco.

Muestra: El tamaño de muestra seleccionada fue de 160 pacientes que cumplieron en los criterios de inclusión y exclusión, y que se atienden en consulta externa.

Criterios de inclusión:

- a) Usuarios con edades entre dieciocho y setenta años, atendidos en consulta externa.
- b) Usuarios que dieron su consentimiento informado
- c) Usuarios que no presentaron trastornos de salud mental.

Criterios de exclusión:

- a) Usuarios con edad menor de dieciocho años y mayores de setenta años, que se atendieron en consulta externa.
- b) Usuarios con problemas de comunicación
- c) Usuarios que no completan toda la entrevista

Muestra: La muestra se calculó por métodos probabilísticos utilizando la fórmula del tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

		Categoría
		II
n	Tamaño de muestra	0.5
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0.5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos(1-p)	0.5
e	Error estándar de 0.05 según categoría del establecimiento	0.5
z	Valor de “z” para el intervalo de confianza 95% El valor de “z” es igual a 1.96	1.96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia	
n		

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

La encuesta incluyó en su estructura veintidós preguntas de percepciones distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad, considerando principalmente factores como: fiabilidad (preguntas del uno al cinco), capacidad de respuesta (preguntas del seis al nueve) seguridad (preguntas del diez al trece), empatía (preguntas del catorce al dieciocho) y aspectos tangibles (preguntas del diecinueve al veintidós). Para ello se establecieron las siguientes puntuaciones para cada dimensión:

Fiabilidad y Empatía: Deficiente de 5 a 15, Regular de 16 a 25 y Buena de 26 a 35.

Capacidad de respuesta, Seguridad y Aspectos tangibles: Deficiente de 4 a 12, Regular de 13 a 20 y Buena de 21 a 28.

Los niveles de medición de la variable Satisfacción del usuario estuvieron divididos en tres categorías: Insatisfecho con puntajes de 22 a 84; Poco satisfecho con puntajes de 85 a 115 y Satisfecho con puntajes de 116 a 154.

Para la calidad de atención se utilizó una escala numérica del uno al siete, considerando uno la más baja y siete, la más alta, constó de 22 ítems. Los niveles de medición de la variable Calidad del Servicio estuvieron divididos en tres categorías: Deficiente con puntajes de 22 a 66; Regular con puntajes de 67 a 111 y Buena con puntajes de 112 a 154.

3.5. Procedimiento

Para realizar la investigación primero se obtuvo el permiso de la UTES N° 6 y consiguiente el de la Directora del Centro de Salud de Víctor Larco Herrera por medio de una solicitud emitida por parte de la directora de escuela de Enfermería de la Universidad César Vallejo. Se encuestó a la muestra conformada por usuarios que asistieron a los servicios de consulta externa del Centro de Salud Víctor Larco, en un tiempo de dos horas que es el tiempo que permanecíamos en el Centro de Salud, se aplicó el instrumento de estudio durante los meses de Febrero y Marzo, con el objetivo de recolectar la información.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con las encuestas aplicadas se inició la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel utilizando Microsoft Excel 2013® para contar con una base primaria, los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS versión 24 y se utilizó la Estadística Descriptiva para construir tablas de distribución de frecuencias, describir los porcentajes y la Estadística inferencial para emplear el estadístico Chi cuadrado de Pearson, con la finalidad de determinar la relación entre las dos variables del estudio y los demás objetivos planteados en la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

La herramienta utilizada para la recolección de datos fue de forma anónima, aplicada al paciente que aceptó participar en la investigación y en el cual se aplicó el principio de autonomía mediante el consentimiento informado, para cuidar su confidencialidad de los datos, la encuesta fue adquirida de una fuente confiable la cual fue del mismo Ministerio de Salud lo cual evidencia su confiabilidad; los resultados obtenidos de dicha encuesta no fueron modificados ni falsificados por lo que son resultados veraces, estos resultados fueron utilizados en beneficio tanto para el usuario y para el centro de salud, para que su atención y servicio brindado sea de forma justa pensando y respetando su autonomía.³⁷⁻⁴⁰

IV. RESULTADOS

TABLA N° 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel	N°	%
Insatisfecho	59	37%
Poco satisfecho	101	63%
Satisfecho	0	0%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 1 se observa que el 37% se encuentra insatisfecho, el 63% se encuentra Poco satisfecho y ningún usuario encuestado se encuentra Satisfecho en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 2: CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel	N°	%
Deficiente	126	79%
Regular	34	21%
Buena	0	0%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 2 se observa que el 79% contestaron que la Calidad del Servicio era Deficiente, el 21% contestaron que la Calidad del Servicio era Regular y ningún usuario encuestado contestó que la Calidad del Servicio era Buena en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 3: DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Condición	N°	%
Insatisfecho	9	6%
Poco satisfecho	151	94%
Satisfecho	0	0%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 3 se observa que el 6% se encuentra insatisfecho, el 94% se encuentra Poco satisfecho y ningún usuario encuestado se encuentra Satisfecho respecto a la Dimensión Fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco

TABLA N° 4: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel	N°	%
Insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	124	78%
Satisfecho	36	23%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 4 se observa que ningún usuario encuestado se encuentra Insatisfecho, el 78% se encuentra Poco satisfecho y el 23% se encuentra Satisfecho respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 5: DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel	N°	%
Insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	139	87%
Satisfecho	21	13%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 5 se observa que ningún usuario encuestado se encuentra Insatisfecho, el 87% se encuentra Poco satisfecho y el 13% se encuentra Satisfecho respecto a la Dimensión Seguridad de la variable Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 6: DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel	N°	%
Insatisfecho	6	4%
Poco satisfecho	147	91%
Satisfecho	7	5%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 6 se observa que el 4% se encuentra Insatisfecho, el 91% se encuentra Poco satisfecho y el 5% se encuentra Satisfecho respecto a la Dimensión Empatía de la variable Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 7: DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel	N°	%
Insatisfecho	2	1%
Poco satisfecho	158	99%
Satisfecho	0	0%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 7 se observa que el 1% se encuentra Insatisfecho, el 99% se encuentra Poco satisfecho y ningún usuario encuestado se encuentra Satisfecho respecto a la Dimensión Aspectos tangibles de la variable Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 8: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU RELACION CON LACALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CALIDAD DEL SERVICIO	Deficiente	55	34%	71	44%	0	0%	126	79%
	Regular	4	3%	30	19%	0	0%	34	21%
	Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total		59	37%	101	63%	0	0%	160	100%

Fuente: Reporte de resultados SPSS ver 25

Interpretación: En la Tabla N° 8 se puede observar que hay 55 usuarios encuestados (34%) que respondieron que la Calidad del Servicio es Deficiente y están Insatisfechos con dicho servicio, hay 30 usuarios encuestados (19%) que respondieron que la Calidad del Servicio es Regular y están Poco satisfechos en el Centro de Salud Víctor Larco.

Hipótesis Nula

Ho: No existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

Hipótesis alternativa

H1: Existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 9: PRUEBA DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,695	4	,000
Razón de verosimilitud	13,386	4	,000
N de casos válidos	160		

Fuente: Reporte de resultados SPSS ver 25

$$X^2 = 11.695; P = 0.05; gl=4$$

Interpretación: En la Tabla N° 9 se puede ver que el valor Chi Cuadrado es de 11.695, mayor que el valor tabular de 9.49 y con una significación asintótica menor que 0.05 ($P = 0.000$), motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis alternativa, ello quiere decir, que existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha realizado un análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la calidad y satisfacción del usuario en la consulta externa, según percepción de los usuarios del Centro de Salud Víctor Larco, 2020, en una muestra de 160 usuarios.

Con respecto a la satisfacción del usuario (tabla N° 1) se evidencia que 101 de los usuarios encuestados equivalentes al 63% de la totalidad se encuentran poco satisfechos con la atención recibida, los 59 usuarios encuestados equivalente al 37% del total se encuentran insatisfechos y ningún usuario encuestado se encuentra Satisfecho, estos resultados no tienen relación con el estudio realizado por Villagarcía E, Delgadillo L, Argüello F, González L. Rios A, Barreto A. Orosco J.²⁻⁴ en el cual concluyeron que los usuarios percibieron a la atención recibida como satisfactoria, esto se debe a que el proceso de atención en el servicio tiene una tendencia positiva en cuanto a su atención, todo lo contrario hallado en estos resultados ya que ningún usuario está satisfecho, y el 63% poco satisfecho.

En la Tabla N° 2 se observa que 126 usuarios encuestados equivalente al 79% del total contestaron que la Calidad del Servicio era Deficiente, el 21% refirió que la Calidad del Servicio era Regular y ningún usuario encuestado contestó que la Calidad del Servicio era Buena en el Centro de Salud Víctor Larco, estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Cotes Z, Tapie S, Cabrera E, Achicanoy J.⁵ el cual concluyen que los usuarios refirieron insatisfacción con la calidad de atención brindada, en ambos estudios se pudo percibir la inquietud de los usuarios respecto al horario de atención, la inseguridad al momento de pasar consulta y la dificultad de comunicación que tiene el personal respecto a los procedimientos que el usuario debe realizar, así como la falta de interés en cuanto a la salud de los usuarios.

La utilización de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles), expresan el sentir del usuario en la consulta médica. La dimensión con más problemas detectados por los encuestados es la de aspectos tangibles, seguida de la fiabilidad ineficiente que tiene el hospital. En tercer lugar está la empatía, luego le sigue la

seguridad, lo que indica que el usuario de consulta médica no siente confianza por los profesionales ni en los procedimientos que en consulta se realizan y finalmente la capacidad de respuesta.

En la tabla N° 3 al analizar satisfacción en la dimensión de Fiabilidad, se observa que 9 usuarios encuestados equivalente al 6% del total de usuarios se encuentran insatisfechos, 151 usuarios encuestados equivalentes al 94% de la totalidad se encuentran poco satisfechos y ningún usuario encuestado se encuentra satisfecho, estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Yupanqui J. Pintado M. Soriano S.¹⁰⁻¹² los cuales reportaron que los usuarios de los diferentes establecimientos de salud en los que se basó su estudio tienen mayor porcentaje de insatisfacción en esta dimensión.

En la tabla N°4 al evaluar la satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta, se observó que ningún usuario encuestado se encuentra Insatisfecho, 124 usuarios encuestados equivalentes al 78% de la totalidad se encuentran Poco satisfechos y 36 usuarios encuestados equivalentes al 23% del total se encuentran satisfechos, estos resultados no concuerdan con los resultados encontrados en la investigación de Vértiz J. Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J.⁶⁻⁷ ya que en estos resultados muestran que los usuarios estuvieron satisfechos con la capacidad de respuesta con un 56%.

En la Tabla N° 5 se observó que ningún usuario encuestado se encuentra insatisfecho, 139 usuarios encuestados equivalentes al 87% de la totalidad se encuentran Poco satisfechos y 21 usuarios encuestados equivalentes al 13% del total se encuentran satisfechos respecto a la Dimensión Seguridad en el Centro de Salud Víctor Larco, en la Tabla N° 6 también se observó que 6 usuarios encuestados equivalentes al 4% de la totalidad se encuentran Insatisfechos, 147 usuarios encuestados equivalentes al 91% de la totalidad se encuentran Poco satisfechos y 7 usuarios encuestados equivalentes al 5% se encuentran Satisfechos respecto a la Dimensión Empatía y en la Tabla N° 7 se puede observar que 2 usuarios encuestados equivalente al 1% del total se encuentran Insatisfechos, 158 usuarios encuestados equivalentes al 99% de la totalidad se encuentran Poco satisfechos y ningún usuario encuestado se encuentra Satisfecho respecto a la Dimensión Aspectos tangibles de la variable Satisfacción del usuario

en el Centro de Salud Víctor Larco, estos resultados no tienen relación con el estudio realizado por Yupanqui J. Pintado M. Soriano S. ¹⁰⁻¹² en el cual nos muestra que todos los usuarios estaban satisfechos con la atención brindada, caso contrario de nuestros hallazgos encontrados en nuestro trabajo.

En la Tabla N° 8 se puede observar que hay 55 usuarios encuestados (34%) que respondieron que la Calidad del Servicio es Deficiente y están Insatisfechos con dicho servicio, hay 30 usuarios encuestados (19%) que respondieron que la Calidad del Servicio es Regular y están Poco satisfechos en el Centro de Salud Víctor Larco y por último en la Tabla N° 9 se puede ver que el valor Chi Cuadrado es de 11.695, mayor que el valor tabular de 9.49 y con una significación asintótica menor que 0.05 ($P = 0.000$), motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis alternativa, ello quiere decir, que existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco. Estos resultados se asemejan a los resultados encontrados en el estudio realizados por Siadén Q y Reinoso L ⁸⁻⁹ porque en estos estudios se encontró una relación entre la satisfacción y la calidad del servicio brindado ya que al haber una buena calidad de atención el paciente se va a sentir satisfecho, y si hay una deficiente calidad el usuario se sentirá insatisfecho, que es lo que ocurrió en este estudio realizado.

VI. CONCLUSIONES:

- Se pudo determinar que si existe relación entre la satisfacción y la calidad de los servicios brindados en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, debido a que el 63% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y el 79% calificaron a la calidad de servicio como Deficiente, esto quiere decir que si la atención recibida es Deficiente, los usuarios se sentirán insatisfechos.
- Se concluye que el 94% de los usuarios se encuentra poco satisfecho cuanto a la dimensión de fiabilidad.
- Se concluye que el 78% de los usuarios se encuentran poco satisfechos en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta.
- Se concluye que el 87% de los usuarios se encuentran poco satisfechos con la dimensión seguridad.
- Se concluye que el 91% de los usuarios se encuentra poco satisfecho en la dimensión de empatía.
- Se concluye que el 99% de los usuarios se encuentran poco satisfechos en la dimensión de elementos tangibles.
- Se concluye que la calidad del servicio brindado en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera es deficiente con 34%, mientras que un 19% dijo que era regular.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los hallazgos obtenidos en la presente investigación, es necesario hacer las siguientes recomendaciones:

- a. Con la finalidad de mejorar la atención sanitaria, es importante emplear modelos de medición como SERVQUAL, ya que nos permite apreciaciones estandarizadas y sistemáticas ya que mediría la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio, para tomar en cuenta la mejoría continua de la calidad de atención en los diferentes servicios.
- b. Elaborar un plan de mejora continua orientado en aquellas dimensiones de calidad que hace falta reforzar la atención, priorizando según el resultado del cuestionario.
- c. Sensibilizar y concientizar al personal tanto administrativo como asistencial en la atención al usuario
- d. Capacitaciones constantes al personal asistencial sobre la forma de atención al usuario, sobre la ética profesional.
- e. Realizar charlas a los usuarios dando a conocer sus derechos

REFERENCIAS

- Casalino-carpio G, Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la Encuesta Servqual, Rev Soc Peru Med Interna 2018; vol 21 (4) [Consultado el 03 de Agosto del 2019] Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>
- Villagarcía E, Delgadillo L, Argüello F, González L. Satisfacción. Percepción Usuaría de la Calidad en los Servicios de Salud del Issemym – México, 2016. Artículo [Consultado el 03 de Agosto del 2019] Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00046.pdf>
- Rios A, Barreto A. Percepción de la Satisfacción en la Atención en Salud en Usuarios del Servicio de Consulta Externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016. Bogotá. 2015. [Consultado el 03 de Agosto del 2019]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
- Orosco J. Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención recibida en Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. [Consultado el 03 de Agosto del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Cotes Z, Tapie S, Cabrera E, Achicanoy J. Calidad de la Atención Médica en el Servicio de Consulta Externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. Primer Trimestre del 2016 Samaniego – Nariño. Colombia. 2016. [Consultado el 03 de Agosto del 2019] Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/calidad_%20atencion_medica.pdf
- Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil, Ecuador, 2018. [Consultado el 09 de Junio del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Vértiz J. Nivel de Satisfacción con la Calidad de Atención del Área de Salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra Del Perú,

- Callao, 2018. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/17144/v%c3%ada_plm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Murrieta M, Nogueira Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la Atención de Enfermería en los Servicios del Hospital Ili Iquitos de Essalud – 2017. Disponible en:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/unap/5012/monica_tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Siadén Q. Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital de San Juande Lurigancho 2016. Disponible en:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/siaden_qi.pdf
- Reinoso L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario - Consulta Externa del Hospital Luis N. Sáenz, 2017. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/20858/reinoso_clei.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Yupanqui J. Nivel de Satisfacción del Paciente Asegurado en Relación con la Atención que Brinda una Clínica Particular en Trujillo, 2016 [Consultado el 25 de Agosto de 2019]. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/1331-3787-1-PB.pdf>
- Pintado M. Calidad de la Atención y su Relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. [Consultado el 25 de Agosto de 2019]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soriano S. Relación Entre la Calidad de la Atención con la Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Oncología Médica del IREN Norte, 2017 [Consultado el 25 de Agosto de 2019]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17749/soriano_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narváez C, Calidad de la atención en la consulta externa: comparación en usuarios de tres Centros de salud I-3. Red Virú, 2017. [Consultado el 19 de marzo, 2020]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17743/narvaez_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Larrea J, Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – Noviembre 2016. [Consultado el 19 de marzo, 2020]. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora I. Calidad en los Servicios de Salud, Agosto 2014. [Consultado el 15 de Octubre de 2019] Disponible en <https://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicios-salud/calidad-servicios-salud.shtml>

Siadén Q. Calidad De Atención En La Consulta Externa Del Hospital De San Juan De Lurigancho 2016. Lima – Perú 2016. [Consultado el 25 de Agosto de 2019]. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADE_N_QI.pdf

Pérez J. Y Merino M. Definición de Servicios de Salud. Publicado: 2014. Actualizado: 2016. [Consultado el 17 de Julio de 2019]. Disponible en: <https://definicion.de/servicios-de-salud/>

Perrin P. Los Servicios de Salud en el Nivel Primario. Cicr [Internet] 2006 [Consultado el 17 de Julio Del 2019] Pág. 5. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/desastres/los_servicios_de_salud_y_el_nivel_primario.pdf

Forrellat M. Calidad en los Servicios de Salud: un Reto Ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet] 2014 [Consultado el 17 de Julio de 2019] 30(2):181. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

Dos Santos A. Calidad y Satisfacción: el Caso de la Universidad de Jaén. RESU [Internet] 2016 [Consultado el 17 de Julio de 2019] 45(178) 81. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Lemus S., Hamui A., Ixtla M., Maya A. Una Mirada Crítica sobre la Noción: Paciente/Usuario/Cliente desde la Antropología en Salud. Conamed [Internet] 2017 [Consultado el 17 de Julio de 2019] Vol. 22. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con172h.pdf>

Eustat. Nivel de Instrucción. Instituto Vasco de Estadística. Vasco (Euskadi). Actualizado 2018. [Consultado el 17 de Julio de 2019]. Disponible en: http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_395/elem_2376/definicion.html

Fajardo G.; Hernández F. Definiciones y Conceptos Fundamentales para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención a la Salud. 1^{era} Edición. México; Isbn; 2012.

Paniagua R. Metodología para la Validación de una Escala o Instrumento de Medida. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública. Medellín, Colombia, 2015. Disponible en: <Http://Www.Udea.Edu.Co/Wps/Wcm/Connect/Udea/D76a0609-C62d-4dfb-83dc->

<5313c2aed2f6/Metodología+Para+La+Validación+De+Una+Escala.Pdf?Mod=Ajperes>

Duque E. Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. Innovar, 2015. [Consultado el 12 de Agosto de 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Chirinos C. Diez Canseco O. Palacios J. Diagnóstico de la Calidad del Proceso de Atención Administrativa en el Hospital de la Solidaridad de Mirones. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Gestión y Alta Dirección. Perú, 2018. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13073/chirinos_ar%c3%89valo diez canseco more palacios rojo diagnostico de la calidad del proceso de atenci%c3%93n administrativa.pdf?sequence=1&isallowed=y

Clínica Universidad de Navarra. Diccionario Médico. Madrid, España. Actualizado 2019. [Consultado el 12 de Agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/atencion-medica>

Nih. Diccionario de Cáncer. Instituto Nacional del Cáncer. Estados Unidos. [Consultado el 12 de Agosto de 2019]. Disponible en:

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionario/def/atencion-medica-estandar>

Cabré L. Confidencialidad; Aspectos Éticos. Universidad de Barcelona. SCIAS [Consultado el 26 de Septiembre de 2019]. Disponible en: <http://www.academia.cat/files/425-2894-DOCUMENT/Cabre-26-14feb12.pdf>

Tobar F. La atención de la salud. DELS. Colombia, 2017 [Consultado el 03 de Julio de 2020]. Disponible en: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>

Castell-Florit P. La Administración en Salud, Componente de Desarrollo de la Salud Pública. RCSP. 2017. Vol.43 No.1. [Consultado el 12 de Agosto de 2019]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662017000100001

Minaya E. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Consultorio Médico de Medicina, Según Percepción de los Pacientes del Hospital de Huaral, 2016 [Consultado el 06 de Agosto de 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/13225/minaya_tdoel.pdf?sequence=1&isallowed=y

Organización Mundial de la Salud. Enfermería. OMS. [Internet] 2018. [Consultado el 03 de Julio de 2020] disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20la%20atenci%C3%B3n,no%2C%20y%20en%20todas%20circunstancias.>

Organización Mundial de la Salud. Atención de enfermería y partería. OMS. [Internet] 2018. [Consultado el 03 de Julio de 2020] disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>

Ruiz C. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación: CONFIABILIDAD. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 2015 [Consultado el 26 de Septiembre de 2019]. Disponible en: <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>

Comité de Ética de SAR. Ética para Profesionales de la Salud. España, 2018. [Consultado el 26 de Septiembre de 2019]. Disponible en: http://www.curso-mir.com/imagen/archivos/doc_65702_FICHERO_NOTICIA_59648.pdf

Von D. Bioética y Humanidades Médicas. Editorial Biblos. Argentina, 2016. [Consultado el 26 de Septiembre de 2019]. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=ytsMVDe_woQC&pg=PA217&dq=la+beneficencia+en+salud&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV_5eCifXkAhVyQt8KHVpDCDU4ChDoAQhZMAg#v=onepage&q=la%20beneficencia%20en%20salud&f=false

Celador. Servicio Gallego de Salud (SERGAS). Temario y Test Común. Editorial CEP. Madrid, 2018 [Consultado el 28 de Agosto de 2019]. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=NMpSDwAAQBAJ&pg=PA21&dq=el+valor+de+la+justicia+en+salud&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivu9e9_fTkAhXuRt8KHW9zDq8Q6AEIODAD#v=onepage&q=el%20valor%20de%20la%20justicia%20en%20salud&f=false

López E, Ruiz M. Derechos Humanos y Educación. Madrid 2017 [Consultado el 28 de Agosto de 2019]. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=unlvOGuV1h0C&pg=PT33&dq=la+autonomia+como+un+valor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0tYqf_fTkAhUETKwKHbCSDuIQ6AEIUUDAG#v=onepage&q=la%20autonomia%20como%20un%20valor&f=false

ANEXOS

Anexo 1:

OPERACIONALIDAD DE LA VARIABLE (Y_o) SATISFACCIÓN DEL USUARIO, (X_o) CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CENCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Es una respuesta percibida ya sea buena o deficiente que da como resultado del encuentro del usuario con un bien o servicio²⁰ y la capacidad de elegir sobre los diferentes servicios y con decisión sobre su propia salud.²²</p>	Fiabilidad ¹⁶	<p>Insatisfecho: 22 – 84</p> <p>Poco satisfecho: 85 - 115</p> <p>Satisfecho: 116 - 154</p>	<p>ORDINAL</p>
		Capacidad de respuesta ¹⁶		
		Empatía ¹⁶		
		Seguridad ¹⁶		
		Elementos tangibles ¹⁶		
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Forrellat²⁰ nos refiere que la calidad del servicio es dar una solución eficaz a las diversas situaciones sanitarias que inciden sobre una comunidad, con las limitaciones de los recursos existentes en beneficio de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención administrativa³⁰ • Atención médica³¹⁻³³ • Atención de enfermería³⁴⁻³⁵ 	<p>Deficiente: 22 - 66</p> <p>Regular: 67 - 111</p> <p>Buena: 112 - 154</p>	<p>ORDINAL</p>

		N° de Encuesta
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD VICTOR LARCO HERRERA.		
Nombre del Encuestador:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a): <input type="checkbox"/>	Acompañante <input type="checkbox"/>
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto <input type="checkbox"/>	
	Primaria <input type="checkbox"/>	
	Secundaria <input type="checkbox"/>	
	Superior Técnico <input type="checkbox"/>	
	Superior Universitario <input type="checkbox"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS <input type="checkbox"/>	
	SOAT <input type="checkbox"/>	
	Ninguno <input type="checkbox"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo <input type="checkbox"/>	
	Continuador <input type="checkbox"/>	
7. Consultorio donde fue atendido:		

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA CONSULTA EXTERNA EN EL
CENTRO DE SALUD VICTOR LARCO HERRERA.**

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO ESCALA SERVQUAL

Elaborado por: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. MINSA

N		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD VICTOR LARCO HERRERA.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESCALA SERVQUAL

N		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	F	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	F	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	F	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	F	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	F	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	R	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	R	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	R	¿Cuándo necesitó placas radiográficas le hicieron su referencia al hospital donde se le pudo realizar en forma rápida y oportuna?							
9	R	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	S	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	S	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	S	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	S	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	E	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	T	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	T	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	T	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	T	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Elaborado por: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.MINSA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, usted ha sido elegido e incluido al azar para participar en el estudio: CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD VICTOR LARCO HERRERA, 2020, por lo tanto, nos gustaría aplicarle una encuesta.

Se le comparte que la información provista por usted es de uso meramente investigativo y sin otro fin, que será manejada por su servidor de manera confidencial (no se incluirá su nombre) y que ésta es muy valiosa para nosotros, ya que el estudio se realizará en áreas de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa del Centro de Salud Víctor.

Se utilizará la encuesta SERVQUAL este instrumento consta de 22 preguntas, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios, las cuales son.

1. **Elementos tangibles:** Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.
2. **Confiabilidad:** Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
3. **Capacidad de Respuesta:** La buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
4. **Seguridad:** como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
5. **Empatía:** La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

Su participación es voluntaria y usted tiene toda la libertad de negarse a participar. Con la firma del consentimiento refleja que usted ha comprendido el objeto de estudio, que está dispuesto a participar y que está contribuyendo y ayudando a comprender las causas.

Autores: Montero Marreros, Naomy Rosalind y Ruiz Lázaro, Karol Stefany

Asesora: Mg. Helen Soledad Rivera Tejada, Docente principal a Dedicación Exclusiva de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo.

Institución: Facultad de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo.

Firma: _____

DNI:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES SATISFACCIÓN DEL USUARIO

RELIABILITY/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008

VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018

VAR00012 VAR00020/SUMMARY=TOTAL

Resumen de procedimiento de casos

	N	%
CASOS	40	100,0
VALIDO	0	,0
EXCLUIDO ^a	40	100,0
TOTAL		

ESTADISTICA DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,517	20



GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD
TRUJILLO

JUNTOS POR LA
PROSPERIDAD

"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

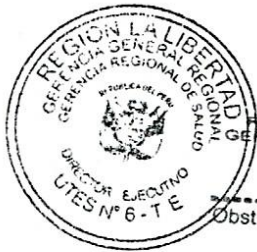
EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA RESPONSABLE DE INVESTIGACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL DESARROLLO, INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N° 002819, la coordinadora de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo; solicita autorización para que las Srtas. MONTERO MARREROS NAOMY ROSALIND y RUIZ LAZARO KAROL STEFANY, alumnas de la mencionada Escuela Profesional, apliquen el Proyecto de Investigación titulado "CALIDAD Y SATISFACCION DE PACIENTES QUE ACUDEN A CONSULTA EXTERNA, CENTRO DE SALUD VICTOR LARCO HERRERA, 2020." En amparo de la Resolución del Programa de Estudios de Enfermería N°024-2020/UCV-EAPE. El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el Centro de Salud Víctor Larco Herrera, del ámbito de la Red Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas y previo consentimiento informado; el Centro de Salud, brindar las facilidades del caso. Y; las investigadoras, alcanzar copia del Proyecto e informe de Investigación a la Red Trujillo, a través del correo electrónico bdavalosalvarado@gmail.com.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 06 T E TRUJILLO ESTE
Obst. Patricia E. Quijano Gonzales
SUB DIRECTORA

TRUJILLO, 16 DE FEBRERO DEL 2020

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 6 TRUJILLO ESTE
Mg. Betty Davalos Alvarado
RESPONSABLE INVESTIGACION

"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Web: www.utes6trujillo.com.pe

TABLA N° 9: PRUEBA DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,695	4	,000
Razón de verosimilitud	13,386	4	,000
N de casos válidos	160		

Fuente: Reporte de resultados SPSS ver 25

$$X^2 = 11.695; P = 0.05; gl=4$$

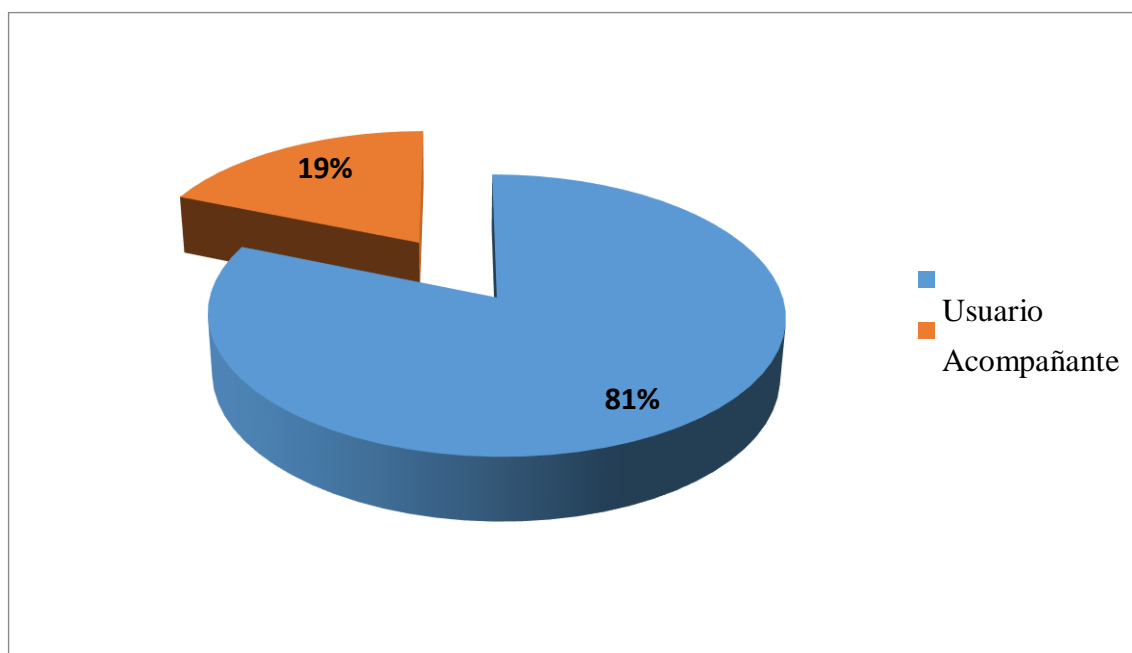
Interpretación: En la Tabla N° 9 se puede ver que el valor Chi Cuadrado es de 11.695, mayor que el valor tabular de 9.49 y con una significación asintótica menor que 0.05 ($P = 0.000$), motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis alternativa, ello quiere decir, que existe relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 10: CONDICIÓN DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Condición	N°	%
Usuario	130	81%
Acompañante	30	19%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 1: CONDICIÓN DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO



Fuente: Encuesta SERVQUAL

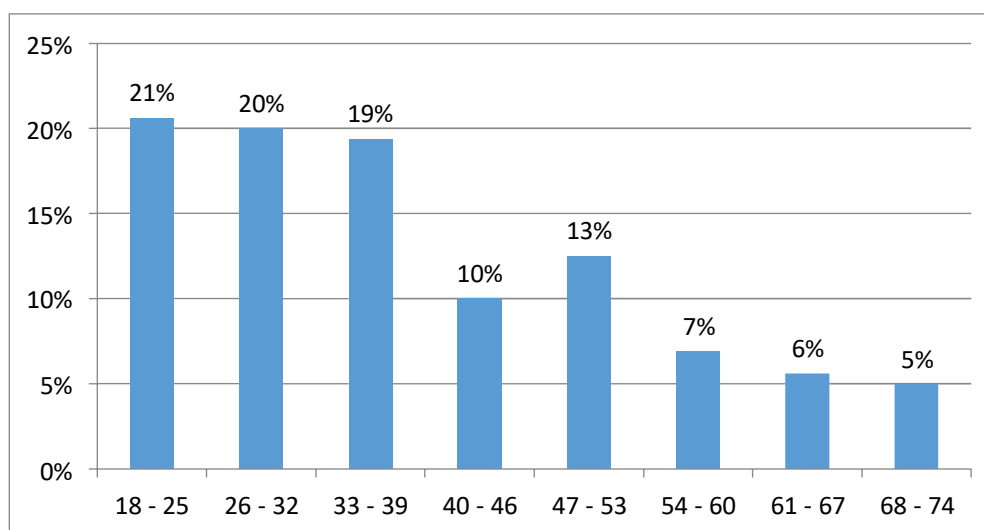
Interpretación: En la Tabla N° 10 se puede apreciar que el 19% de los usuarios encuestados son acompañantes mientras que el 81% son usuarios encuestados en el Centro de Salud Víctor Larco.

**TABLA N° 11: EDAD DEL USUARIO ENCUESTADOS EN EL CENTRO DESALUD
VÍCTOR LARCO**

Edad	N°	%
18 – 25	33	21%
26 – 32	32	20%
33 – 39	31	19%
40 – 46	16	10%
47 – 53	20	13%
54 – 60	11	7%
61 – 67	9	6%
68 – 74	8	5%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

**GRÁFICO N° 2: EDAD DEL USUARIO ENCUESTADOS EN EL CENTRO DESALUD
VÍCTOR LARCO**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

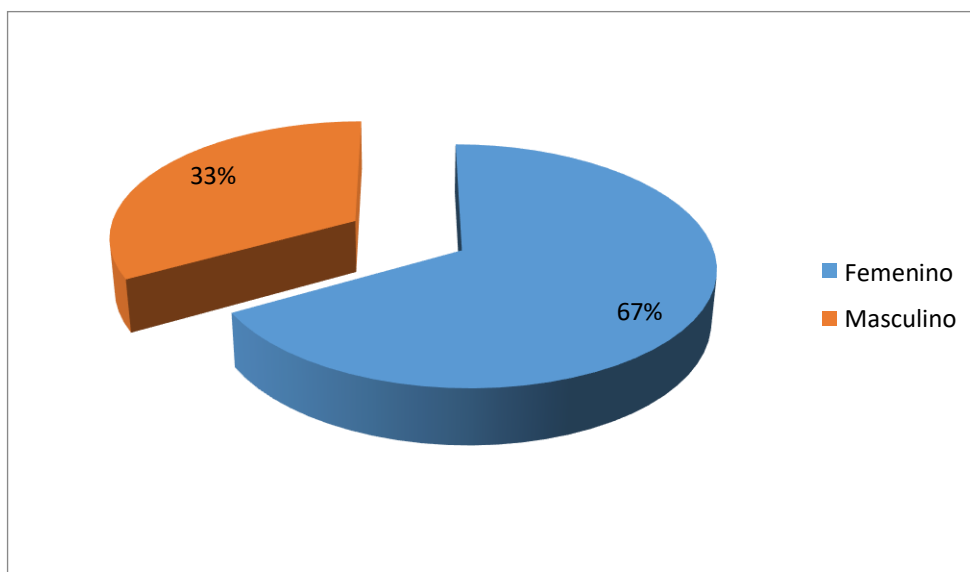
Interpretación: En la Tabla N° 11 se puede apreciar que el grupo con mayor porcentaje es el de 21% perteneciente a aquellos usuarios encuestados que tienen edades entre 18 y 25 años, en tanto que el grupo con menor porcentaje es el de los usuarios encuestados con edades entre 68 y 74 años en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 12: SEXO DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DESALUD VÍCTOR LARCO

Sexo	N°	%
Femenino	107	67%
Masculino	53	33%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 3: SEXO DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DESALUD VÍCTOR LARCO



Fuente: Encuesta SERVQUAL

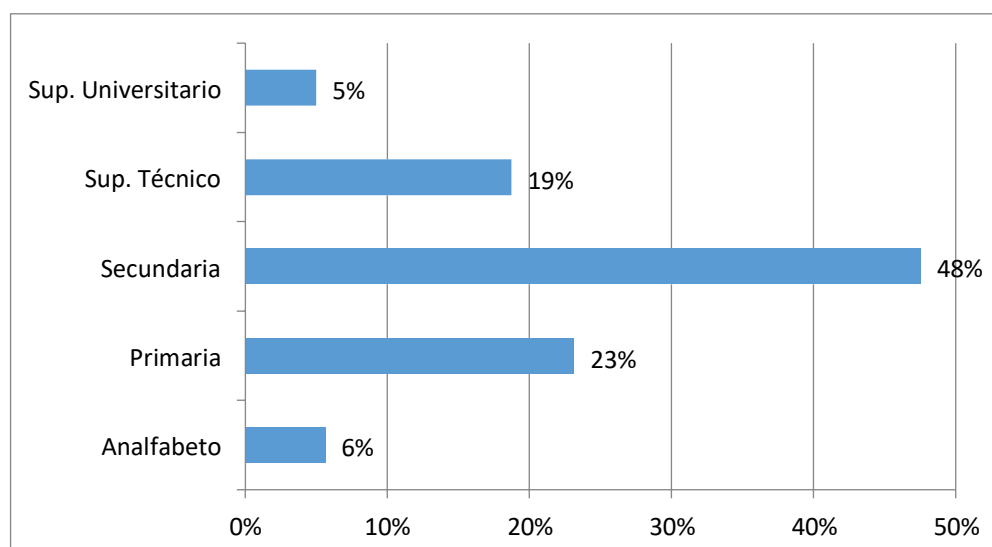
Interpretación: En la Tabla N° 12 se puede apreciar que el 33% de los usuarios encuestados son del sexo femenino y el 67% son del sexo masculino en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 13: NIVEL DE ESTUDIO DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Nivel de estudio	N°	%
Analfabeto	9	6%
Primaria	37	23%
Secundaria	76	48%
Superior Técnico	30	19%
Superior Universitario	8	5%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 4: NIVEL DE ESTUDIO DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO



Fuente: Encuesta SERVQUAL

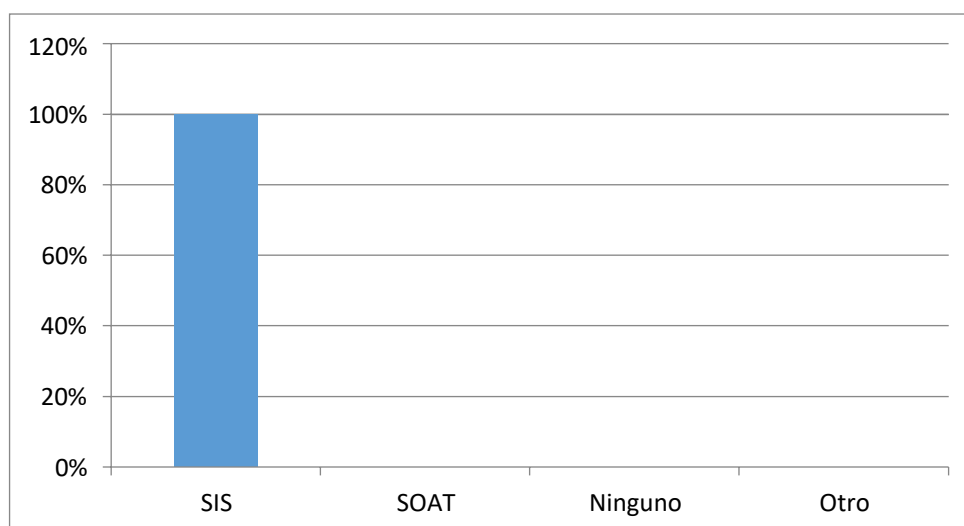
Interpretación: En la Tabla N° 13 se puede apreciar que el 48% de los usuarios encuestados tienen un nivel de estudios Secundario, el 23% tienen un nivel de estudios Primario, el 19% tienen un nivel de estudios Superior técnico, el 6% tienen son analfabetos y el 5% tienen un nivel de estudios Superior universitario en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 14: TIPO DE SEGURO DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Seguro	N°	%
SIS	160	100%
SOAT	0	0%
Ninguno	0	0%
Otro	0	0%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 5: TIPO DE SEGURO DEL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO



Fuente: Encuesta SERVQUAL

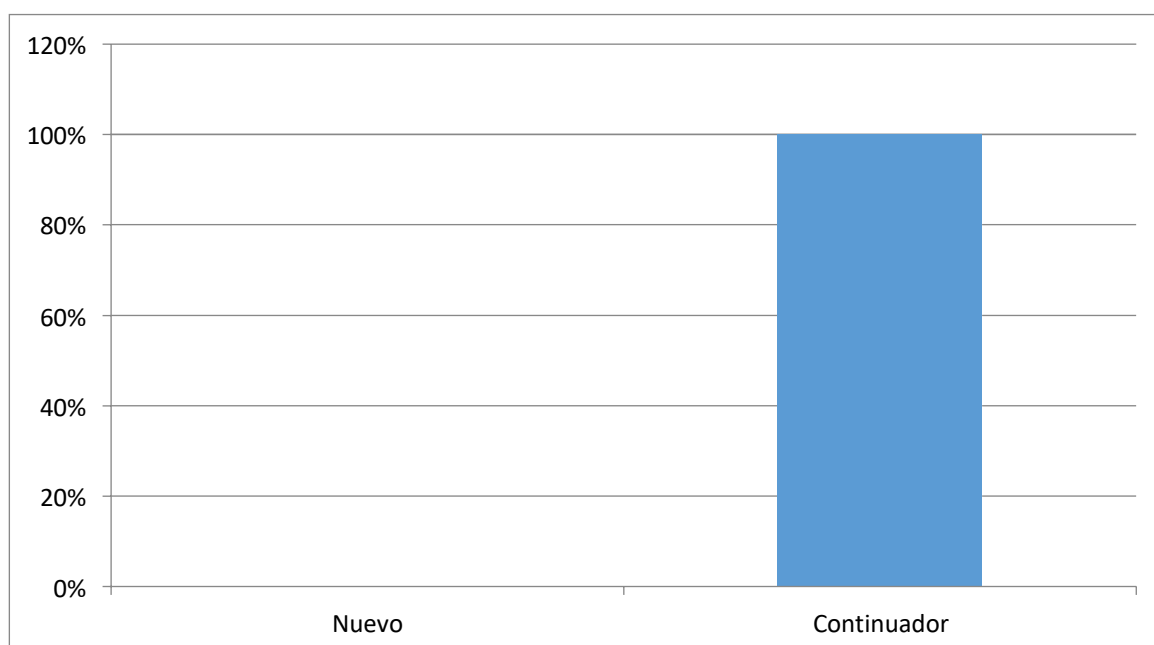
Interpretación: En la Tabla N° 14 se puede apreciar que la totalidad de los usuarios encuestados tienen SIS (Seguro Integral de Salud) en el Centro de Salud Víctor Larco.

**TABLA N° 15: TIPO DE USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD
VÍCTOR LARCO**

Tipo Usuario	N°	%
Nuevo	0	0%
Continuador	160	100%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

**GRÁFICO N° 6: TIPO DE USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD
VÍCTOR LARCO**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

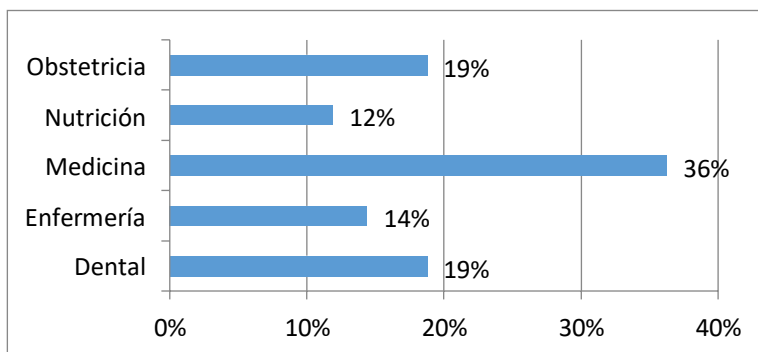
Interpretación: En la Tabla N° 15 se puede apreciar que la totalidad de los usuarios encuestados son del tipo de paciente Continuador en el Centro de Salud Víctor Larco.

TABLA N° 16: ESPECIALIDAD EN QUE SE ATENDIÓ EL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO

Especialidad	N°	%
Dental	30	19%
Enfermería	23	14%
Medicina	58	36%
Nutrición	19	12%
Obstetricia	30	19%
Total	160	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 7: ESPECIALIDAD EN QUE SE ATENDIÓ EL USUARIO ENCUESTADO EN EL CENTRO DE SALUD VÍCTOR LARCO



Fuente: Encuesta SERVQUAL

Interpretación: En la Tabla N° 16 se aprecia que el 36% de los usuarios encuestados se atendió en Medicina, el 19% se atendieron en Obstetricia y Dental, el 14% se atendió en Enfermería y el 12% se atendieron en Nutrición en el Centro de Salud Víctor Larco.