



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento
de salud de Trujillo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTOR:

Villanueva Vega, Cesar Jefferson (ORCID: 0000-0002-2593-4825)

ASESOR:

Mg. Alvarado Garcia, Paul Alan Arkin (ORCID: 0000-0003-1641-207X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas en Gestión en Salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres, Juana Vega Cruzado, Leonardo Villanueva Esquivel, hermanos y hermana quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera, que, con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco los haga, aun cuando todo se complicaba, sabiendo que no existirá forma de agradecer una vida de sacrificio y esfuerzo, quiero que sientan que el logro también es de ustedes y que la fuerza que me ayudo a seguir fue su apoyo incondicional.

A mi hijo Yeico que llegó a mi vida para llenarme de alegrías y por ser fuente motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

AGRADECIMIENTO

Agradecido con Dios por permitir que se cumplan mis sueños y propósitos, a pesar de las adversidades él siempre me acompaña a lo largo de mi vida

Agradezco a la Lic. Adriana jefa del Centro de Salud Liberación Social, quien permitió realizar el trabajo de investigación en el Centro de Salud, cooperando con la gestión y facilitándome los ambientes para ejecutar el proyecto.

A mi asesor Ps. Paul Alan Arkin Alvarado García con afecto y gratitud quien me ha orientado en la realización de esta investigación que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde seremos participe para el mejoramiento.

Agradezco a mi compañera Evelyn Aguirre Velásquez, por su apoyo emocional y colaboración en la ejecución del trabajo de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	7
3.1 Tipo y diseño de investigación:	7
3.2 Variables y operacionalización:	8
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos:	11
3.6 Método de análisis de datos:	11
3.7 Aspectos éticos:	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	16
VI. CONCLUSIONES	19
VII. RECOMENDACIONES	20
.REFERENCIAS	21
ANEXOS	24

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud de Trujillo; además de identificar los niveles de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; así como determinar la existencia de diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo según el servicio de medicina y el área COVID. El tipo de estudio fue básico de diseño no experimental: descriptivo simple; la muestra estuvo constituida por 250 usuarios externos, se utilizó el cuestionario de SERVQUAL modificado. Los resultados de la investigación determinaron que el nivel de satisfacción total fue de 68,4% y que, según las dimensiones, aspectos tangibles muestra 71,7% de satisfacción, seguido de capacidad de respuesta con 70,8%, empatía con 69%, fiabilidad con 68% y seguridad con 62,7%. Además, no se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción del usuario entre las áreas evaluadas ($p > 0,05$). Se concluyó que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos, siendo aspectos tangibles la dimensión con el mayor nivel de satisfacción. Finalmente, los usuarios se encontraron satisfechos según las dos áreas donde se efectuó el trabajo, sin encontrar diferencias significativas.

Palabras clave: calidad de atención, calidad en salud, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the level of satisfaction of the external user in a health establishment in Trujillo; in addition to identifying the levels of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects; as well as to determine the existence of significant differences in the satisfaction of the external user according to the medicine service and the COVID area. The type of study was basic, non-experimental design: simple descriptive; The sample consisted of 250 external users, the modified SERVQUAL questionnaire was used. The results of the research determined that the total satisfaction level was 68,4% and that, according to the dimensions, tangible aspects shows 71,7% satisfaction, followed by responsiveness with 70,8%, empathy with 69%, reliability with 68% and security with 62,7%. In addition, no significant differences were found between user satisfaction among the evaluated areas ($p > 0,05$). It was concluded that the majority of external users are satisfied, with tangible aspects being the dimension with the highest level of satisfaction. Finally, users were satisfied according to the two areas where the work was carried out, without finding significant differences.

Keywords: quality of care, quality of health, patient satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, las asistencias sanitarias están estancadas en una pauta que fomentan los servicios de gestión en el tema de calidad de instituciones, a razón de aquello el Ministerio de Salud (MINSA), aprueba una guía que evalúa la satisfacción de las personas con la atención que se les brinda en los centros que son atendidos.

En la cual se puede calcular la satisfacción de aquellos clientes que hacen uso de las instalaciones prestadoras de salud mediante la encuesta SERVQUAL (*Quality Service*), enfocado a conocer la diferencia de las percepciones de estos usuarios y sus expectativas referente a la atención que se les brinda.¹

Este sistema de salud no cuenta con un orden, por lo tanto, se tiene que debatir como se le proporcionará un ordenamiento adecuado, para que se pueda brindar los servicios de salud según los derechos constitucionales a todo el Perú, contando con fundamentos que les pongan fin a los problemas. Varios conflictos que se encuentran en nuestro presente son el maltrato al empleado y cliente, la burocracia, muchas negligencias e incluso discriminación por razones de género y/o cultura.²

El problema que se plantea es: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud de Trujillo?

Se justifica el estudio ya que el tema de la salud, partiendo desde nuestra constitución, es considerada como un derecho y deber de cada persona y por lo tanto el Estado debe de garantizarnos que el servicio de salud está en óptimas condiciones. El Perú ha venido mejorando económicamente, logrando mantenerlo así en el periodo de los últimos diez años, consiguiendo disminuir la pobreza y perfeccionar sus indicadores de morbilidad⁴⁵. Sin embargo, el sistema de salud peruano enfrenta un desafío doble, el de dar respuesta a presiones demográficas y epidemiológicas

Nuestro sistema de salud es un claro ejemplo de un sistema roto que predomina en el continente americano. Está formado por la parte pública y privada, la cual se divide en más grupos y en ellos se encuentra MINSA, seguro social de salud, sanidad de la policía y fuerzas armadas y las demás instituciones privadas

En estos tiempos, las variaciones demográficas, el envejecimiento de la población y las diversas necesidades, están poniendo a prueba a los sistemas sanitarios de todo el mundo. En Perú, un sistema roto no conducirá a mejorar las condiciones sanitarias, muy por el contrario, hará notar por parte de los ciudadanos que se está produciendo un gasto innecesario. Es por esto que este sistema necesita un cambio urgente para tener resultados diferentes

Ordenar la labor del primer nivel, los servicios que se brindan en las comunidades alejadas y los hospitales ya sean de primer o tercer nivel, para lograr la satisfacción los ciudadanos, así como, plantear cuales son los problemas más grandes en los sistemas de salud son componentes necesarios para poder arreglar las brechas impuestas hasta ahora por el mal manejo de las gestiones y recursos de salud realizadas hasta ahora

El paciente tiene una perspectiva sobre de la calidad de atención que se brinda y esto conforme han pasado los años se convirtió en un tema de mucha más importancia, de tal manera se debe evaluar las cualidades que tienen asociación con la atención que es brindada a los diferentes usuarios, la cual o las cuales puede mostrarnos los beneficios para las sociedades que brindan los servicios de salud y esto traerá consigo poder satisfacer los requerimientos y expectativas que el paciente tiene sobre el servicio de atención.

Entonces es importante realizar este estudio, porque los datos que se obtienen van a servir a aquellas instituciones que no brindan una atención de calidad; para que, al obtener información, puedan instaurar y brindar mejoras en la calidad de atención para así poder brindar una mejor atención de calidad a todos sus usuarios y poder mejorar su economía al obtener mejores ingresos. Por lo tanto, en el ámbito de la práctica, servirá como una ayuda y/o un aporte al momento de las decisiones en el área administrativa al poder mostrar evidencias que permitirán ofrecer la oportunidad de mejorar en lo, administrativo, jurídico y ético. En el tema financiero, la investigación viene a ser factible.

En cuanto a los objetivos planteados en este estudio, el objetivo general es: determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud de Trujillo; y como objetivos específicos se plantearon los siguientes:

identificar los niveles de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; así como determinar si existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo según el servicio de medicina y el área COVID.

II. MARCO TEÓRICO

Peralta et al., en Asunción, Paraguay; en el año 2019, entrevistaron 116 pacientes, para determinar el nivel de satisfacción de aquellos egresados del Hospital Nacional; obteniendo como resultados que la satisfacción fue de 39.6% y que los criterios que obtuvieron el más alto y bajo puntaje fueron seguridad y tangibilidad, respectivamente.³

Maggi en Guayaquil, Ecuador; en el año 2018, en su trabajo sobre la evaluación de la calidad y satisfacción en el servicio de emergencia pediátrica realizado con 375 tutores de los menores de edad, siendo un trabajo de investigación transversal analítico, obtiene como resultados que solamente en el criterio de capacidad de respuesta se le considera al usuario como satisfecho y que en los demás criterios de empatía, fiabilidad, tangibilidad y seguridad existe insatisfacción por parte de los clientes en el servicio de emergencia.⁴

Mongui en La plata, Argentina; en el año 2015, en su trabajo acerca de la percepción de calidad en pacientes discapacitados; siendo un estudio transversal, evaluó la accesibilidad, oportunidad, seguridad y satisfacción global; obteniendo como resultado que 39.1% percibe que desplazarse de casa al lugar de atención queda lejos, un 61.8% percibe como complicada el ingreso, desplazamiento y movilización dentro del establecimiento de salud, un 45.5% considera incómodas las silleterías, camas y camillas y el 59.1% percibe que en la consulta médica no respetaron su privacidad.⁵

Campoverde en Trujillo, Perú; en el año 2020, en su investigación referente a la satisfacción de los pacientes en calidad de atención, siendo un estudio descriptivo de corte transversal, no experimental, obtienen como resultado que 65% está insatisfecho y 35% satisfecho, y dentro de este último, el criterio que obtuvo un mayor porcentaje fue la de seguridad con un 44%, al que le sigue empatía y fiabilidad con un 39% y 32%, respectivamente.⁶

Infantes en Lima, Perú; en el año 2019, se planteó estimar aquellos factores asociados a la calidad que se percibe en un hospital de Iquitos, es un estudio de corte transversal en el que participaron 305 pacientes evaluados usando el SERVQUAL modificado; teniendo como resultados que la satisfacción fue del 72.9% y que la satisfacción por criterios fueron 68.6% para la fiabilidad, 72.3 % para capacidad de respuesta, 77.1% para el área de seguridad, 73.7% para empatía y 73.6% para tangibilidad. Llegando a concluir que la satisfacción fue alta y que empatía y seguridad fueron los criterios con más alto porcentaje de satisfacción.⁷

Gómez en Trujillo, Perú; en el año 2019, entrevistó 118 hospitalizados para su estudio sobre la satisfacción en usuarios externos en ese servicio. Obteniendo que la satisfacción total fue de 49.9% lo que implica que la respuesta por parte de los pacientes está en proceso (40-60%), en cuanto a los criterios obtuvo para fiabilidad un 45.9%, en capacidad de respuesta un 44.9%, para seguridad un 49.4%, en empatía un 57.7% y para aspectos tangibles un 49.9%.⁸

El cuidado de la salud se compone en tres partes: la asistencia técnica, el uso de la relación interpersonal, y pues el ambiente en que se brindará la atención de salud. Al evaluar cada una de estas partes nos permitirá valorar la calidad de atención que se está brindando, considerando que se conocen ciertas características del país en que se brinda la atención al usuario. Las distintas culturas tienen diferente forma de administrar y velar por sus recursos, lo que prefiere su gente, respetar sus creencias, y como consecuencia se deben evaluar y si es necesario modificar ciertos criterios que se usan para evaluar la atención de calidad en salud. Al momento de dar una definición a los criterios, asegurar la calidad va depender de como el diseño se pueda adecuar a diferentes casos y de una buena monitorización del sistema.⁹

La definición de calidad en el tema de atención involucra que se deben especificar 3 componentes: el primero se refiere a lo que constituye el objeto de nuestro interés, segundo se refiere a las cualidades en las cuales realizaremos un juicio o crítica; y tercero, las definiciones o criterios que establezcamos puedan colocarse en una escala en la que pueda considerar lo que está mejor elaborado y lo que no.¹⁰

Al no tener claro estos tres puntos, existen problemas en cuanto a la evaluación de la calidad. En cuanto a al primer punto acerca de objeto de interés, existen dos grandes maneras de verla. La primera está enfocada en la manera como se desempeña el o los profesionales de la salud al momento de brindar atención a sus pacientes.¹⁰

La segunda nos habla de que existe un programa mucho más grande en el que se debe de trabajar de acuerdo al sistema que se ha planteado para la atención en salud. Entonces, según esta manera de ver esto, se debe evaluar la calidad de atención tanto a los que la reciben como a los que no. Dicha manera de evaluar debe de establecer si la forma en que se distribuye la atención médica en aquellos a quienes se les está brindando, puedan estar siendo atendidos en condiciones óptimas. Es decir, que la manera de poder acceder y la forma en que se distribuyen los recursos y los factores externos, ahora son importantes cualidades para poder abordar el tema de calidad.¹¹

Calidad se refiere a que se debe de hacer algo bien o brindar un buen servicio. Realizar las cosas del modo correcto. Es realizar lo que el cliente quiere. Calidad es muy cercana a la perfección. Al conocer las empresas lo que sus clientes están deseando o necesitando, se podrá producir valor y se generarán servicios y productos de calidad. Con el tema de calidad en el área de servicio, se la puede definir como el producto de una valoración en la cual el cliente comparará las expectativas que tiene frente a las percepciones del servicio. Esto quiere decir que la manera de medir la calidad se desarrolla por medio de, la diferencia del servicio que espera el usuario, y lo que está recibiendo por parte de la empresa.¹²

Expertos de la herramienta SERVQUAL, explican que calidad de servicio se refiere a la desigualdad que hay entre la percepción y la expectativa de los clientes (es decir, P menos E). Este instrumento es empleado para precisar un nivel de satisfacción respecto al tema de calidad de los servicios que se le está brindado al cliente. Esta herramienta fue creada por Parasuraman y sus coparticipes, quienes proponen que al comparar las expectativas y percepciones de los usuarios sobre el servicio que se les está brindando por parte de los prestadores de salud, puede establecer una medida acerca de la calidad de un servicio.¹

Este instrumento cuenta con una nueva versión modificada, para que sea usada en los establecimientos de salud y en los Servicios Médicos de Apoyo, esta versión tiene cuarenta y cuatro interrogantes, la primera mitad acerca de expectativas y la segunda sobre las percepciones que se distribuyen en cinco criterios que se describen a continuación:¹

Fiabilidad, se refiere a la capacidad y la manera de proteger al momento de ofrecer los servicios tal y como se había pactado; esto incluyen las preguntas del uno al cinco. Capacidad de Respuesta, se refiere a la capacidad y buena manera o voluntad de brindar ayuda a los clientes y facilitarles un servicio que sea oportuno y rápido; esto incluye las preguntas del seis al nueve. Seguridad, hacer referencia a la generosidad y destreza para transmitir con veracidad la confianza necesaria para una atención sin peligros ni riesgos; esto lo abarcan las preguntas del diez al trece. Empatía, la capacidad de poder colocarse en el lugar de otra persona, pensando siempre primero en el cliente y que sea atendido según las distintas situaciones que se presenten, incluye las preguntas del catorce al dieciocho. Aspectos Tangibles, que se refiere al aspecto en que se encuentran las instalaciones, sus equipamientos, el aspecto del personal y los equipos de comunicación, incluye esto las preguntas del diecinueve al veintidós¹²

La calidad en atención es un grupo de actividades o labores que desarrollan los establecimientos de salud y los de apoyo en el transcurso de la atención, desde una perspectiva de los profesionales y desde un plano humano, para que se pueda alcanzar los objetivos anhelados, tanto por los que brindan el servicio de salud como por los clientes, haciendo hincapié a la seguridad, tener una atención eficaz y eficiente y satisfacción de los clientes.¹

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: básica¹³

Diseño de investigación: Diseño no experimental: descriptivo simple. ¹³

M → O

Donde:

M: muestra en que se realizó el estudio

O: aplicación de la encuesta

3.2 Variables y operacionalización: Nivel de satisfacción del usuario externo.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Nivel de satisfacción del usuario externo	se refiere al nivel de cumplimiento por parte de los sistemas de salud, sobre expectativas y percepciones de clientes acerca de los servicios que se les está brindando. ¹	<p>se aplicará al usuario externo la encuesta de SERVQUAL para conocer el nivel de insatisfacción¹:</p> <p>>60% → por mejorar</p> <p>40-60% → en proceso</p> <p><40 → aceptable</p> <p>También se encuestará sobre las 5 dimensiones que ofrece esta herramienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad: se refiere a la capacidad y la manera de proteger al momento de ofrecer los servicios tal y como se había pactado - Capacidad de respuesta: se refiere 	<p>Por mejorar</p> <p>En proceso</p> <p>Aceptable</p>	Cualitativa nominal

		<p>a la capacidad y buena manera o voluntad de brindar ayuda a los clientes y facilitarles un servicio que sea oportuno y rápido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad: hace referencia a la generosidad y destreza para transmitir con veracidad la confianza necesaria para una atención sin peligros ni riesgos - Empatía: la capacidad de poder colocarse en el lugar de otra persona, pensando siempre primero en el cliente y que sea atendido según las distintas situaciones que se presenten - Aspectos tangibles: se refiere al aspecto en que se encuentran las instalaciones, sus equipamientos, el aspecto del personal 		
--	--	--	--	--

		y los equipos de comunicación		
--	--	-------------------------------	--	--

3.3 Población, muestra y muestreo

población: usuarios externos en un establecimiento de salud de Trujillo.

Criterios de inclusión:

- pacientes atendidos en el establecimiento de salud de Trujillo que no presenten ninguna alteración de conciencia.
- Usuarios y/o acompañantes que sean mayores de edad
- Usuarios y/o acompañantes que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- pacientes aún no atendidos en el establecimiento de salud
- paciente con alteración de la conciencia
- pacientes menores de edad sin acompañante
- usuario que no acepte ser parte del estudio.

Muestra: el tamaño de muestra fue de 250 usuarios externos de un establecimiento de saludos de Trujillo, según el tipo de muestreo que fue no probabilístico por conveniencia.

Muestreo: no probabilístico por conveniencia.

Unidad De Análisis: cada usuario externo atendido en el establecimiento de salud.¹³

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Como técnica se utilizará la encuesta aplicándose el instrumento una vez a cada usuario externo.¹³

Instrumento de recolección de datos: se utilizará el cuestionario SERVQUAL modificado.

Validez y confiabilidad del instrumento: el instrumento fue validado por MINSA. Además, se realizó la comprobación de las propiedades psicométricas del instrumento, obteniéndose coeficientes de Pearson mayores a 0.21 para la validez ítem test y un coeficiente de Spearman Brown de 0.888 lo que indica una confiabilidad alta mediante el método de mitades. (ANEXO 3).

3.5 Procedimientos:

Se solicitó el permiso necesario para poder realizar el presente trabajo por medio de una carta que se dirigirá a las autoridades correspondientes del establecimiento de salud nivel 1-3, Liberación Social. (ANEXO 4)

Se identificará a pacientes que hayan sido atendidos en un establecimiento de salud de Trujillo en el periodo septiembre-octubre y se les explicará el motivo de estudio, en el caso de que accedan a participar se les brindará la hoja de consentimiento informado y posteriormente la encuesta.

3.6 Método de análisis de datos:

Los datos fueron registrados y analizados en el programa MS Excel que será brindado por el MINSA. Para poder identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calculará la diferencia existente entre percepciones (P) y las expectativas (E) de cada una de las preguntas y también para cada usuario que será entrevistado. Se estimará el porcentaje de aquellos usuarios satisfechos por cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad se obtendrá un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos. Los resultados serán representados a través de tablas o figuras que expresarán frecuencias o porcentajes. Todos los datos serán procesados mediante el uso de paquete estadístico de ciencias sociales SPSS 25 versión gratuita.¹⁴

3.7 Aspectos éticos:

La presente investigación seguirá las normas establecidas en el código de ética de la universidad Cesar Vallejo, siguiendo el código ético del colegio Médico del Perú. Este trabajo de investigación se elaborará respetando las declaraciones de Helsinki, en el que se respetará la dignidad, datos, protegiendo su integridad mental y física así como sus derechos; de tal manera se respetarán las normas éticas referente a la confidencialidad de este estudio, puesto que la información que recolectaremos se utilizará solamente con propósitos de investigación y la data estará bajo custodia del investigador y de ninguna manera se publicará para el conocimiento de terceros, por lo cual se requerirá su consentimiento para formar parte del estudio y para poder corroborar esto, firmarán una hoja de consentimiento informado.¹⁵ (ANEXO 2)

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Caracterización de la muestra

Muestra Total		250
Condición del Encuestado	%	
Usuario	161	64.4
Acompañante	89	35.6
Sexo		
Masculino	138	55.2
Femenino	112	44.8
Nivel de Estudio		
Analfabeto	6	2.4
Primaria	35	14
Secundaria	93	37.2
Superior Técnico	67	26.8
Superior Universitario	47	18.8
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	214	85.6
Ninguno	11	4.4
Otro	24	9.6
Tipo de paciente		
Nuevo	33	13.2
Continuador	217	86.8
Personal que realizó la atención		
Médico	250	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1, se observa la caracterización de la muestra de la presente investigación donde, el 64.4% (n=161) de los encuestados fueron usuarios propiamente dichos, mientras que el 35,6% (n=89) fueron acompañantes. Además, el 55,2% (n=138) fueron de sexo masculino y el 44,8% (n=112) fueron de sexo

femenino. En relación al nivel de estudio, el 37,2% (n=93) tenía secundaria completa, el 26,8% (n=67) era técnico superior, el 18,8% (n=47) era superior universitario, el 14%(n=35) tenía primaria completa y el 2,4%(n=6) era analfabeto. En cuanto al tipo de seguro, el 85,6% (n=214) tenía SIS, el 9,6% (n=24) tenía otro tipo de seguro y el 4,4% (n=11) no tenía seguro. Respecto al tipo de paciente, el 86,8%(n=217) era continuador y el 13,2% (n=33) era nuevo. Sobre el personal que realizó la atención, el 100%(n=250) era médico.

Tabla 2. Nivel de satisfacción según dimensiones

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	68,0%	32,00%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	70,80%	29,20%
SEGURIDAD	62,70%	37,30%
EMPATIA	69,00%	31,00%
ASPECTOS TANGIBLES	71,70%	28,30%
TOTAL DIMENSIONES	68,44%	31,6%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2, se observa el nivel de satisfacción total que es de 68,44% y el nivel de satisfacción según dimensiones donde, aspectos tangibles muestra 71,7% de satisfacción, seguido de capacidad de respuesta con 70,8%, empatía con 69%, fiabilidad con 68% y seguridad con 62,7%.

Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable satisfacción del usuario externo, en un centro de salud de Trujillo en los servicios de medicina y COVID

factor	Z de K-S	sig. (p)
satisfacción de usuario externo	0.922	0.000*

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3, se observa los resultados de la prueba de komogorov -Smirnov donde en la muestra de n=250 pacientes, se encontró un nivel de significancia $p < 0.05$ indicando que no existe una distribución normal , por lo que se deben utilizar pruebas no paramétricas

Tabla 4. Diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo según las áreas de atención

	Puntuación
U de Mann-Whitney	7,533,000
W de Wilcoxon	15,408,000
Z	-,489
Sig. Asintótica(bilateral)	,625

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4, se observan los resultados de la prueba U de Mann Whitney, donde el nivel de significancia es $p = 0.625$ ($p > 0.05$), indicando que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la satisfacción del usuario externo según e área de atención

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos muestran respecto a la satisfacción total que el 68,44% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, mientras que el 31,56% se encuentra insatisfecho; a diferencia de Campoverde, quien encontró que el 65% de los usuarios esta insatisfecho y el 35% se encuentra satisfecho, respecto a la satisfacción total⁶. Estas diferencias a pesar de ser estudios que abarcan centros de primer nivel de atención, podrían deberse a que la capacitación y el orden que se debe mantener actualmente por la pandemia que se atraviesa, ha hecho que la atención mejore y esto se refleje en los resultados.

Los resultados obtenidos muestran que el 71,7% de los usuarios externos se encuentran satisfechos en cuanto a aspectos tangibles, mientras que el 28,3% se encuentra insatisfecho; a diferencia de Gómez, quien encontró que el 49,9% de los usuarios se encontraban satisfechos con los aspectos tangibles⁸. Estas diferencias se deben a que en el estudio de Gómez los usuarios manifiestan que en las consultas no podían ser examinados con los equipos adecuados y también sentían que la sala de espera no era la adecuada porque no todos podían estar sentados. Lo que no sucede en el establecimiento estudiado pues la gestión respecto a los aspectos tangibles es mejor.

De los resultados obtenidos, en cuanto a las dimensiones evaluadas se obtiene que la dimensión con la que se encuentran menos satisfechos los usuarios externos es la de seguridad con 62,7%, mientras que el 37,3% se encuentra insatisfecho; a diferencia de Infantes quien encontró que el 77,1% de los usuarios se encontraba satisfecho con la seguridad, siendo la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción.⁷ Estas diferencias se deben a que los usuarios de hospital de estudio no eran atendidos en consultorio por la época de pandemia y a la gran demanda de pacientes para el nivel del centro de salud, esto genera que no tengan la confianza de explicar totalmente sus problemas al personal de salud; a diferencia del otro estudio el cual se llevó a cabo 4 años atrás donde las condiciones eran

distintas y había una mayor vinculación entre el personal de salud y los usuarios externos, generando esto mayor seguridad en ellos.

Los resultados obtenidos sobre los aspectos epidemiológicos de los usuarios externos encuestados observamos que predomina el sexo masculino con 55,2%; la gran mayoría son usuarios continuadores siendo el 86,8%, existiendo un 2,4% de analfabetos. Con respecto al acceso a la atención en salud, esta parte está avanzada, pues el 85,6% estaba afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS), dando un sostén progresivo al aseguramiento universal.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos respecto a las dimensiones evaluadas donde, aspectos tangibles muestra 71,7% de satisfacción, seguido de capacidad de respuesta con 70,8%, empatía con 69%, fiabilidad con 68% y seguridad con 62,7%. ; a diferencia de Gómez quien encontró en sus dimensiones, fiabilidad un 45,9 %; capacidad de respuesta un 44,9 %; en la dimensión seguridad un 49,4 %; en la dimensión empatía un 57,5 % y en la dimensión aspectos tangibles 51,1 %⁸. Esto se debe a que el hospital evaluado por Gómez tiene menos porcentaje de aprobación, viene acarreado desde hace varios años el mismo problema sobre el nivel de satisfacción de sus usuarios, reflejando que la atención en sus servicios aún se mantiene en proceso a pesar de ser un hospital nivel 3 el cual debería tener mejores gestiones para mejorar las expectativas y percepciones de sus usuarios y mejorar la atención y adherencia éstos hacia el tratamiento.

Además, se encontró que no existen diferencias significativas entre las áreas de COVID y medicina, pues en el establecimiento permite la atención por igual a todos los usuarios, quienes son enviados a cada servicio según los síntomas que refieren al momento de pasar por triaje, resultados similares encontró Bladimir quien al evaluar diferentes áreas de atención en diferentes nosocomios, no encontró diferencias significativas en el nivel global de la satisfacción. Estos resultados se deben a que el MINSA ha gestionado políticas y planes, los cuales

se han ido implementado en las diferentes sedes, como el plan “cero colas” que logró mejorar el nivel de satisfacción total de sus usuarios sobre el estándar esperado.¹⁶

Como limitación se tuvo que el tamaño de la muestra fue pequeño como para generalizar los resultados a otros contextos, también por la situación de pandemia en la que nos encontramos al realizar las encuestas fue un poco complicado por el temor de los pacientes de permanecer un poco más de tiempo en el hospital.

El estudio sobre la calidad de atención que se brinda en los hospitales es importante pues ayuda a conocer a la propia institución como se está manejando sus gestiones sobre el tema y sirve de apoyo a las demás instituciones que no brindan una atención de calidad; para que de este modo todos se centren en las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a la satisfacción total de los usuarios atendidos en el establecimiento de salud, se puede concluir que 68.44% se encuentran satisfechos, mientras que el 31.56% se encuentra insatisfecho.

En cuanto a la dimensión fiabilidad el 68% de los usuarios externos están satisfechos, mientras que el 32% muestra insatisfacción.

Se determinó la satisfacción de usuarios externos, en la dimensión capacidad de respuesta, encontrando 70.8% satisfacción de los usuarios y obteniendo como contraparte un 29.2% de usuarios insatisfechos.

Respecto a la dimensión seguridad, se halló que 62.7% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, mientras que el 37.3% se encuentran insatisfechos.

En cuanto a la dimensión empatía, se obtiene que el 69% de usuarios externos se encuentran satisfechos, mientras que el 31% se muestra insatisfecho.

Se determinó la satisfacción de los usuarios externos, en la dimensión de aspectos tangibles, encontrando el 71.7% de satisfacción de los usuarios externos y un 28.3% de usuarios insatisfechos.

No se encontraron diferencias significativas en la satisfacción de los usuarios entre las áreas de medicina y COVID.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio del Centro de Salud, permanecer con capacitaciones constantes al personal de salud para continuar reforzando sus conocimientos y habilidades, pues a pesar de tener un alto porcentaje de satisfacción no se debe descuidar la calidad de atención que ya se está brindando a la población; para mantener y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Llevar a cabo valoraciones periódicas del centro de salud y de ese modo poder identificar aquellos factores que están en pro de la calidad de atención y sirven para mantener el nivel de satisfacción y de igual modo identificar los que supondrían un riesgo en la calidad de atención; y de este modo poder proponer estrategias para lograr mantener el nivel de satisfacción o en un mejor escenario llegar a mejorarlo.

.REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. [en línea] 2012. Setiembre. (citado 18/02/20) (58 pp.) disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
2. Bonilla, J. et al Crisis del financiamiento de la Salud en el Perú, Foro Salud y desarrollo, durante el mes de febrero del 2015. Revista académica {internet}. Perú. (citado 20/02/20) disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_academia/2015_n2/pdf/a03v22n2.pdf
3. Peralta R, Ruiz C, Benites N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Soc. Parag. Med. Int. 2019. (1): 41-53 (citado 18/02/20). Disponible en <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
4. Maggi W. “Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Ecuador. 2018. (tesis para obtener el grado de magister en gerencia de servicios de la salud). Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
5. Mongui E. Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. (Tesis para obtener el título de magister en salud pública). La plata: Universidad Nacional de la Plata. 2015 (citado 18-02-20). Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Campoverde E. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019. (tesis para obtener el título profesional de: médico cirujano) Trujillo: Universidad Cesar

- Vallejo; 2020. (citado 18/02/20) disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/40354/Campoverde_SE_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9. (citado 18/02/20). Disponible en: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-e4Vf9y6.pdf>
 8. Gómez C. Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca (tesis para obtener el título profesional de médico cirujano) Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2019. (citado 18/02/20). Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29715/Gomez_BC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad Salud Pública de México [en línea], vol. 32, núm. 2, marzo-abril, 1990, (citada 28-02-20) pp. 113-117. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632203.pdf>
 10. Donabedian A. The quality of medical care Science. 1978 (citada 28-02-20). Pp: 856-64. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
 11. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo *Servqual* para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [en línea] 2014. Setiembre (citada 18/02/20) (34) (aproximadamente 28 pp.). disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
 12. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL [publicación en línea]. 2014 mayo. (citado 18/02/20) (17 pp.) disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>

13. Hernández, R, Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación; 6° ed. México: McGraw – Hill; 2014. Pp:12-16 (citado 29-02-20). Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
14. Salazar C., Del Castillo S. Fundamentos básicos de estadística. 2018 (citado 11-03-20). Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
15. Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Análisis de la 5° reforma, aprobada por la Asamblea General de la Asociación Médica Mundial en octubre del año 2000, en Edimburgo. [en línea]. 2000 (citado 08-05-20). (14 pp.) Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
16. Becerra Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero Colas en Ica, Perú. Rev. Perú Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):658-63. (citado 10-12-21). Disponible en: doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4299.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
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="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
		Primaria	<input type="text" value="2"/>
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>
		Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
		Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input type="text" value="1"/>
		SOAT	<input type="text" value="2"/>
		Ninguno	<input type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario		Nuevo	<input type="text" value="1"/>
		Continuador	<input type="text" value="2"/>
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	()	Psicólogo	
Obstetra	()	Odontólogo	
Enfermera	()	Otros	_____

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando 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?							

ANEXO 2

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento legalizo asumir que formo parte de la muestra para el trabajo de investigación titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE TRUJILLO”**

Habiendo siendo informado/a acerca de los objetivos de esta investigación y que ningún procedimiento que se utilice en esta investigación llegará a poner en riesgo mi persona, asimismo se me aclaró que no haré ningún gasto, tampoco recibiré alguna aportación económica por la participación que tenga en esto, es que decido firmar el documento como prueba de mi aceptación.

Nombre:

D.N.I:(pasaporte-carnet de extranjería) _____

Firma : _____

Trujillo, ____ de _____ de 2021

ANEXO 3

Pearson co		
ITEM	COEFICIENTE VALIDEZ	RESULTADO
1	0.37990	VALIDO
2	0.65126	VALIDO
3	0.57823	VALIDO
4	0.60671	VALIDO
5	0.65076	VALIDO
6	0.65452	VALIDO
7	0.59073	VALIDO
8	0.39376	VALIDO
9	0.39577	VALIDO
10	0.78078	VALIDO
11	0.64917	VALIDO
12	0.53547	VALIDO
13	0.77246	VALIDO
14	0.57715	VALIDO
15	0.63498	VALIDO
16	0.66970	VALIDO
17	0.65845	VALIDO
18	0.50687	VALIDO
19	0.53933	VALIDO
20	0.53997	VALIDO

21	0.58406	VALIDO
22	0.60071	VALIDO
23	0.63879	VALIDO
24	0.60999	VALIDO
25	0.65995	VALIDO
26	0.62010	VALIDO
27	0.58863	VALIDO
28	0.45934	VALIDO
29	0.45128	VALIDO
30	0.67110	VALIDO
31	0.54533	VALIDO
32	0.61972	VALIDO
33	0.63850	VALIDO
34	0.61737	VALIDO
35	0.68834	VALIDO
36	0.52969	VALIDO
37	0.42676	VALIDO
38	0.28777	VALIDO
39	0.69560	VALIDO
40	0.61375	VALIDO
41	0.57910	VALIDO
42	0.54326	VALIDO
43	0.71825	VALIDO
44	0.53597	VALIDO

CONFIABILIDAD SPLIT HALVES

Fórmulas	Coeficientes	Resultado
Mo de Pearson	0.798664898	CONFIABLE
Spearman Brown	0.88806414	

ANEXO 4

 **GERENCIA REGIONAL DE SALUD**
RED DE SERVICIOS DE SALUD
TRUJILLO

 **BICENTENARIO PERU**
LA LIBERTAD 2020

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

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

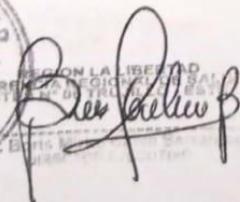
HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N°10264-21 el alumno Cesar Jefferson Villanueva Vega, Interno de Medicina de la carrera profesional de Medicina Humana de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo; solicita autorización para que aplique el proyecto de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD TRUJILLO"; En amparo de la Resolución Directoral N°0378-A-2021-UCV-VA-P23-S/D documento de Aprobación de Proyecto de Investigación. El Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el Centro de Salud Liberación Social de la jurisdicción de la Red Trujillo.

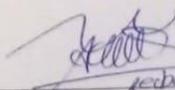
Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para fines académicos; con el compromiso de al aplicar el proyecto con las exigencias éticas y **previo consentimiento informado**; el jefe del Centro de Salud Liberación Social de la Micro Red Víctor Larco, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación. Y; el investigador, alcanzar Informe de los resultados de la investigación, a través del correo electrónico bdavalosalvarado@gmail.com.

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

TRUJILLO, 20 DE OCTUBRE DEL 2021


REGION LIBERACION SOCIAL
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION
Mg Betty Davalos Alvarado
Jefe Unidad de Innovación e Investigación

 CEP: 75778
Fecha: 22-10-21

"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