



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**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, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.**

**AUTORA:**

Br. Lorenza Mercedes, Vía Puente.

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín, Vértiz Osores.

**SECCIÓN.**

Ciencias médicas.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

Calidad de las prestaciones asistenciales.

**PERÚ - 2018**

**Página del jurado**

.....

**Dra. Gliria Mendez Ilizarbe**

**Presidente**

.....

**Dra. Paula Viviana Liza Dubois**

**Secretario**

.....

**Dr. Jacinto Joaquín, Vértiz Osores**

**Vocal**

**Dedicatoria.**

A Dios nuestro Señor y en especial a mis padres y esposo por darme la confianza, amor y apoyo en cada momento de mi vida para el logro de mis metas que se presenta.

**Lorenza.**

**Agradecimiento.**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial al Doctor Jacinto Joaquín, Vértiz Osoreo por su entrega y perseverancia en nuestra formación académica por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo desinteresado.

### **Declaratoria de Autenticidad.**

Yo, Vía Puente, Lorenza Mercedes estudiante del Programa Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40618887 con la tesis titulada “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, 2017.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 10 de octubre del 2017

---

Br. Vía Puente, Lorenza Mercedes

DNI: 40618887

## **Presentación.**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la tesis titulada “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, 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestra en gestión de los servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema mediante la realidad problemática y la intencionalidad de la tesis de investigación manifestada en los objetivos. Como teorías relacionadas al tema se narran los trabajos previos, la formulación del problema, justificación del estudio e hipótesis.

II: Método: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último, se señala el tipo de análisis de los datos y aspectos éticos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas: Contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Vía Puente, Lorenza Mercedes

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos internacionales	17
1.2.2. Trabajos nacionales	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1. Conceptualización de satisfacción con la calidad	27
1.3.2. Marco conceptual	28
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
<b>II. Método</b>	<b>37</b>
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población, muestra y muestreo	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.	41

2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
<b>III. Resultados</b>	48
3.1. Descripción de resultados	49
3.2. Contraste de hipótesis	55
<b>IV. Discusión</b>	64
<b>V. Conclusiones</b>	67
<b>VI. Recomendaciones</b>	69
<b>VII. Referencias</b>	71
<b>ANEXOS</b>	75



## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable de satisfacción con la calidad.	39
Tabla 2	Niveles y rango de expectativas.	43
Tabla 3	Niveles y rango de percepciones.	44
Tabla 4	Resultados de la validez del instrumento.	44
Tabla 5	Confiabilidad de los Cuestionarios de las expectativas y percepciones del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú.	45
Tabla 6	Según Condición del encuestado de los usuarios externos para la satisfacción de la calidad.	49
Tabla 7	Según Sexo del encuestado de los usuarios externos para la satisfacción de la calidad.	50
Tabla 8	Según Grado de instrucción de los usuarios externos encuestado para la satisfacción de la calidad.	51
Tabla 9	Según Tipo de Seguro de paciente para la atención de la satisfacción de los usuarios externos.	52
Tabla 10	Según Tipo de Usuario de paciente para la atención de la satisfacción de los usuarios externos.	53
Tabla 11	Según Personal que realizo la atención de la satisfacción de los usuarios externos.	54
Tabla 12	Preguntas y dimensiones de satisfecho e insatisfecho el usuario externo	60
Tabla 13	Dimensiones de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios externos.	61
Tabla 14	Preguntas de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios externos.	62
Tabla 15	Resultado de Buen Trato de los usuarios externos.	63

## Índice de figuras

	Página
Figura N°01 Cálculo de tamaño de muestra calidad.	40
Figura N°02 Condición del encuestado de los usuarios externos.	49
Figura N°03 Según Sexo de encuestado de los usuarios externos.	50
Figura N°04 Según grado de instrucción de los usuarios externos.	51
Figura N°05 Según Tipo de seguro con que se atiende el usuario externo	52
Figura N°06 Según Tipo de usuario de paciente de usuario externo.	53
Figura N°07 Según Personal que realizo la atención de la satisfacción de los usuarios externos.	54
Figura N°08 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Fiabilidad.	55
Figura N°09 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Capacidad de Respuesta.	56
Figura N°10 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Seguridad.	57
Figura N°11 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Empatía.	58
Figura N°12 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Aspectos Tangibles.	59
Figura N°13 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Por las Dimensiones de Satisfecho e Insatisfecho.	61

## **Resumen.**

El objetivo general de esta investigación es conocer la “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 2017.”

La investigación fue de tipo sustantiva, nivel comparativo, diseño no experimental, descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 108 personal de la Marina de Guerra del Perú que corresponden a un nivel de confianza muestral del 100 %, para la obtención de la información se aplicó el análisis documental en la satisfacción con la calidad mediante la encuesta SERVQUAL de expectativas y percepciones del usuario externo al personal Mariner, Oficiales y Suboficial de la Marina de Guerra del Perú, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionarios de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, en la escala de Likert (escala numérica del 1 al 7), que brindaron información de la satisfacción con la atención del área de salud percibido por el personal usuario externo, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles), cuyos resultados se presenta gráfica y textualmente.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de estadística de prueba Alfa de Cronbach, cuyos valores obtenidos después de la aplicación 0,928, lo que representa un nivel de confiabilidad del instrumento y al respecto al total de las dimensiones de evaluación de la calidad es de 56,80% de satisfacción, en contraste con un 43.20% de insatisfacción del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú.

**Palabras clave:** satisfacción; calidad; percepción.

## Abstract

The general objective of this research is to know the "Level of satisfaction with the quality of attention of the health area perceived by the external user staff of the Navy of Peru, Callao 2017."

The research was substantive, comparative, non-experimental, descriptive. The sample consisted of 108 personnel of the Navy of Peru that correspond to a sample confidence level of 100%. In order to obtain the information, the documentary analysis was applied to satisfaction with quality through the SERVQUAL survey of expectations and perceptions of the external user to the Sailor personnel, Officers and Subofficer of the Navy of Peru, which was developed when applying the instruments: Questionnaires of 22 questions of expectations and 22 questions of perception, on the Likert scale (numeric scale from 1 to 7), which provided information on the satisfaction with the health area attention perceived by the external user staff, through the evaluation of its different dimensions of quality (reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible aspects), whose results are presented graphically and textually.

The reliability of the instruments was carried out through Cronbach's alpha test statistic, whose values obtained after the application 0.928, which represents a level of reliability of the instrument and in relation to the total of the dimensions of evaluation of quality is of 56.80% satisfaction, in contrast to a 43.20% dissatisfaction of the health area perceived by the external user personnel of the Navy of Peru.

**Key words:** satisfaction; quality; perception.

## **I. Introducción**

La presente investigación “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, 2017”, a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo en la atención integral de salud en los servicios médicos de apoyo que brinda el establecimiento de salud, basados en la satisfacción del usuario externo del personal de la Marina.

El establecimiento de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera que sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la autoridad de salud de la Marina de Guerra del Perú con los parámetros del Ministerio de Salud.

Por otro lado, el estado promueve el aseguramiento universal y progresivo de la población para la protección de las contingencias que pueden afectar su salud y garantiza la libre elección de sistemas previsionales, sin perjuicio de un sistema obligatoriamente impuesto por el estado para que nadie quede desprotegido.

También tenemos que mencionar que el estado promueve la participación de la comunidad en la gestión de los servicios públicos de salud. Es decir que toda persona tiene derecho a la recuperación, rehabilitación y promoción de su salud mental.

## 1.1. Realidad problemática

La presente investigación titulada *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, 2017*. Hoy en día las organizaciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos misionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro de objetivos lleva inmerso la evaluación de los mismos como herramienta que permite medir la calidad de las intervenciones y evaluar los resultados. En ese sentido, Sangiovanni (2004), afirma que la evaluación de los procesos implica medir los resultados obtenidos en relación a los productos o servicios y la satisfacción de los usuarios.

Razón por la cual, en las dos últimas décadas, a nivel de atención en salud, se ha venido presentando un avivado interés por mejorar la calidad de los servicios, y una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación de la estructura organizacional, los procesos que se ejecutan en su interior, y los resultados obtenidos, con el fin de optimizar la atención en los servicios y, por consiguiente, la satisfacción de quienes lo reciben.

Caminal (2001), sostiene que dicha satisfacción se ha convertido en un elemento de valor creciente para el marketing, la investigación en servicios de salud y como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, con el fin de mejorar los servicios y obtener la llamada “calidad institucional”, cuyo propósito final, además de cumplir con los requerimientos de calidad técnica, es que sus usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida, enmarcando dicha satisfacción dentro de un marco de calidad subjetiva, particular y externa, en la que se toman los aspectos resaltados por los usuarios como negativos para luego convertirlos en aspectos positivos a través del mejoramiento continuo.

Jiménez (2003), en concordancia con lo anterior, afirma que esa satisfacción gira en torno a un eje principal: el paciente, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial total, puesto que el usuario (paciente, familia y/o sociedad) es quien tiene la oportunidad de percibir

como se recibe el servicio debido a la experimentación vivida a la hora de consumir el producto de la institución.

No obstante, es importante resaltar que existe una implicación significativa de la manera como se llegue a evaluar dicha satisfacción, dado que actualmente se han planteado una cantidad de instrumentos que dicen medir tal aspecto pero que al final, los criterios de medición y los resultados no suplen los elementos necesarios para tomar correctivos; En esta medida, los antecedentes planteados anteriormente muestran que brindar calidad es uno de los enfoques a los que apunta la satisfacción con la calidad de servicio del área de salud, puesto que su carácter de disciplina humana le permite preocuparse por el bienestar de quien recibe su servicio, sin embargo, se necesita fortalecer la manera de hacerlo mediante la determinación de su actuación en los diferentes escenarios.

Gaviria (2009), afirma que esa evaluación, la satisfacción con la calidad de servicio del área de salud, debe contemplar información detallada sobre las relaciones entre las condiciones estructurales del contexto, de los lugares en donde se produce la asistencia, los procesos del cuidado mediante la reflexión cotidiana de la práctica en un intento de articular la teoría para mejorar la competencia profesional, y los resultados del cuidado desde la indagación permanente de su impacto.

Machucca (2006), en su análisis de la situación sobre los aspectos de calidad que se vive en Lima en relación a la prestación de la salud bajo el marco de las Reformas estipuladas por el actual Sistema Salud Integral (SIS), expresa: "Pareciera que todo está escrito con respecto a la calidad en los servicios del área de salud y que todos los elementos para brindar cuidado con calidad están a la orden del día" no obstante, continua su discurso con el planteamiento de unos interrogantes que dejan a criterio de cada Trabajador Social (a) la duda sembrada con respecto a su actuación en el actual sistema de salud, suscitando al pensamiento de si el cuidado y la atención que ofrece el personal profesional y personal de la salud como servicio, realmente satisface las necesidades y cumple con las expectativas de los usuarios.



## **1.2. Trabajos previos.**

### **1.2.1. Trabajos internacionales.**

Nos respaldamos en los antecedentes internacionales de Quito – (Ecuador), Del Salto (2014) quien investigó sobre *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, el estudio centró su objetivo fue: Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012 y el diseño de investigación es un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal de período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario, en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado y la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía), (Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente), (El tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario), (El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico).

Esta investigación nos permite observar que se encuentran satisfechos de la atención de salud a los usuarios del Departamento Médico y a la población del Instituto Nacional Mejía, sensibilizar al personal médico a cerca del trato a los usuarios que se hacen atender en el Departamento Médico, mejorar la información por parte del equipo de salud al paciente, antes, durante y después de la consulta médica y involucrar a las autoridades, docentes, inspectores para que los usuarios tengan las facilidades de acceder al servicio mediante el uso de documentación de ingreso y salida del Departamento Médico en la atención de salud.

Así mismo, en Cuenca – (Ecuador), Navas y Ulloa (2013) quienes investigaron sobre *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón SIGSIG*, cuyo objetivo fue: Determinar el análisis económico en salud con el objetivo de verificar como se emplean para el apoyo de la toma de decisiones, hemos realizar una propuesta para que el hospital trabaje en esta área de estudio puesto que ayudaría a mejorar sus servicios, en un entorno donde los recursos son más escasos, esencial elegir entre las distintas alternativas posibles de forma racional y el diseño que se utilizó el no experimental; con un tipo de estudio descriptivo, la muestra estuvo conformada por 131 pacientes a los que se realizó las respectivas encuestas; la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (Dando a conocer cómo los usuarios perciben la calidad de los servicios prestados por el Hospital San Sebastián del Cantón SIGSIG y nivel de satisfacción referido a los mismos, detallando sobre las distintas dimensiones referidas a calidad de atención y satisfacción de los usuarios), (Pudiendo así contribuir a mejorar la gestión del establecimiento, en el largo plazo, y por consiguiente tratar de mejorar el nivel de calidad en salud de la comunidad o zona de influencia del Hospital), (Destacándose principalmente en este apartado, la percepción de buen trato que otorgan en su atención los médicos hacia sus pacientes; además de la claridad y precisión sobre el diagnóstico o tratamiento a seguir por los pacientes, estos aspectos motivan al usuario a tener una muy buena impresión de la calidad de atención de los médicos), (Uno de los aspectos menos satisfactorios en la percepción de los usuarios se encuentra en la calidad de la información y en la orientación que otorga el Hospital a sus usuarios).

Esta investigación nos permite observar la deficiencia de información proporciona a los usuarios por el Hospital, que existe la insatisfacción de la calidad de información y en la orientación que otorga el Hospital, los derechos y deberes de los usuarios se debe tener presente en las percepciones y expectativas del usuario en la atención de salud.

Así mismo, en Bogotá – (Colombia), Borré (2013) investigó sobre *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*, el estudio centró sus objetivos en Identificar la calidad de la atención hospitalaria brindada por Enfermería, según la perciben los pacientes, Identificar el nivel de satisfacción global con la atención brindada por Enfermería durante la hospitalización, según la percepción de los pacientes atendidos y Establecer lineamientos para una propuesta de intervención de calidad de atención de Enfermería, con base en los resultados obtenidos de la percepción de los pacientes hospitalizados, el tipo de investigación se desarrolló un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo puesto que buscó determinar la calidad de la atención de Enfermería desde la percepción de los pacientes hospitalizados en una IPS pública de la ciudad de Barranquilla, la muestra fue de 158 pacientes que egresaron durante los meses de agosto, septiembre y octubre del año 2011, por los pacientes con alta hospitalaria que cumplieron con los criterios de inclusión, y decidieron participar de forma voluntaria en la investigación firmando el consentimiento informado, se utilizó el Instrumento SERVQHOS-E (versión para Enfermería del SERVQHOS original) validado por Barragán y Manrique en Boyacá - Colombia en el año 2010 y la investigación llegó a las siguientes conclusiones:(calidad percibida de la Atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una IPS pública de la ciudad de Barranquilla, habiendo sido evaluada mes a mes durante un trimestre mostró una tendencia buena en un 95%, resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo de 60% a 100%; además, dicha percepción está relacionada directamente con el nivel de satisfacción global que tienen los pacientes atendidos), (Se encontró un nivel de Satisfacción Global de 96.8% y un porcentaje de recomendación del Hospital del 97%, lo cual, según la teoría de des confirmación de expectativas de Oliver, indica altos niveles de calidad percibida en la IPS), (De igual forma, en la revisión para la presente investigación se evidenció que si bien existen estudios similares a nivel nacional e internacional, éstos han utilizado instrumentos con diferentes dimensiones para la medición de la satisfacción y la calidad percibida, así como

sus escalas de medición y número de ítems que particularizan los aspectos específicos al interior del constructo).

La investigación nos hace conocer el nivel de Satisfacción Global de 96.8% y un porcentaje de recomendación del Hospital del 97%, lo cual, según la teoría de des confirmación de expectativas de Oliver, indica altos niveles de calidad percibida en la IPS, establezca una cultura de investigación en todos los procesos internos que permitan el mejoramiento continuo de la calidad, teniendo en cuenta su participación como Hospital seguro en el ámbito nacional.

Así mismo, en Monterrey – (México), Sánchez (2012) investigó sobre *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. El estudio centró sus objetivos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa, evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución, el tipo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo analítico descriptivo y transversal, ya que se buscó conocer el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa en el periodo de estudio, se aplicó una encuesta adaptada del programa SICALIDAD de 28 ítems de satisfacción a los usuarios de la consulta externa al momento de salir de la unidad, es decir después de haber utilizado el servicio, con una muestra de 246 usuarios de la unidad de medicina familiar y en el periodo Noviembre de 2011 –Enero de 2012, la información recopilada se capturó en una base de datos en programa Excel y posteriormente se analizó en paquete estadístico SPSS, existe el 74.8 % de los usuarios expresó estar Satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho, la investigación llegó a las siguientes conclusiones:(Que el usuario de esta unidad le confiere al buen trato recibido en general del personal, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta), (De esta forma quienes son responsables directos de la

calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a eficiente y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la consulta, los tiempos prolongados de espera para consulta así como del surtimiento completo de las recetas).

La investigación nos hace conocer la satisfacción en el nivel de calidad de los servicios que existe 74.8 % de los usuarios expresó estar satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho en la Institución de seguridad social ubicada en el municipio de Guadalupe, Nuevo León al usuario externo que manifiesto el buen trato recibido en general del personal de salud, la comodidad, limpieza, confort de las instalaciones y al tiempo de duración de la consulta una gran importancia aún por encima de los largos tiempos de espera, la dificultad para acceder a la consulta, y un deficiente surtimiento de la receta del instituto de seguridad social.

Así mismo, en Quito – (Ecuador), Castillo (2011) investigó sobre *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico ESMIL*. El estudio centró sus objetivos es determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa del Centro Médico ESMIL por los usuarios externos, establecer la línea de base sobre la calidad de atención actual del Centro Médico ESMIL, desde la perspectiva del usuario externo, determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de la Consulta Externa en el Centro Médico ESMIL, lograr concienciar al personal de salud en la forma de trato humano del paciente, para incrementar la satisfacción en la atención del usuario externo, la investigación es de tipo descriptiva, trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación, la encuestas fueron aplicadas a una muestra de 196 pacientes que asistieron al Centro Médico ESMIL que se estructuró con preguntas cerradas. Cuya estructura tomara la escala

Likert, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (La mayoría de pacientes juzga el centro de salud sobre la base de los servicios que recibe (la forma en que la tratan, lo que ven y oyen y lo que experimentan durante su visita)), (Por lo que es responsabilidad de cada uno de los integrantes del personal, sin importar su jerarquía o puesto, el ayudar a crear y mantener un ambiente donde los clientes se sientan bien venidos y que se les respeta).

La investigación nos hace conocer la satisfacción en el nivel de calidad en el Centro Médico ESMIL en el servicio de la Consulta Externa, que permita contrastar los avances en la mejora continua de la calidad en el tiempo. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones.

### **1.2.2. Trabajos nacionales.**

Consideremos importante presentar de Sifuentes (2016) investiga sobre la *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Hospital Regional docente de Trujillo*, es por ello que el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2012, la investigación de diseño descriptivo – correlacional de corte transversal, se realizó en el Hospital Regional Docente de Trujillo, y se llevó a cabo durante los meses de Marzo a Diciembre del 2012, La muestra de 194 usuarios hospitalizados en el servicios de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo, desde el mes de Abril, la unidad de análisis se aplicó la prueba estadística X<sup>2</sup> y se realizó a los usuarios hospitalizados que recibe el cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería), (La mayoría de los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de

cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado).

La investigación nos hace conocer poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, por el cual se debe promover el proceso de monitoreo, supervisión y evaluación al personal y los procesos de intervención de enfermería en forma continua e identificar el grado de satisfacción de los usuarios de la calidad de cuidado que recibe los usuarios hospitalizados y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía A Hospital Regional Docente de Trujillo.

Así mismo, presentar de Sánchez (2016) investigó sobre la *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016*, es por ello que el objetivo del presente estudio es determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016, el tipo de investigación que se empleó fue el descriptivo correlacional, el método que se empleó fue con enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, muestra de 91 usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", obtenidas por conveniencia, la técnica que se aplicó una encuesta a las usuarias seleccionadas, el procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico, SPSS Versión 21.0, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (Respecto a la calidad de atención de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención), (En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" mayo y junio, 2016, de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho).

La investigación nos hace conocer la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención a las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los jefes del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Iquitos programar cursos de capacitaciones continua para su personal, para fortalecer la calidad de atención en el servicio de hospitalización de centro obstétrico, que viene ofertando en esta institución, pero desde la perspectiva de satisfacción de las usuarias.

Así mismo, presentar de García (2013) investigó sobre la *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013*, es por ello que el objetivo del presente estudio es identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en servicios de salud en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos en el período de febrero-mayo 2013, designándose encuestar al 1% de dicha población, siendo ésta de 192 encuestas para así tener una muestra significativa, basándome en el cuadro estadístico de atenciones brindadas el mes de marzo y abril del año 2012, metodología de aplicación de la encuesta SERVQUAL, métodos y modelos de Análisis de datos según tipo de variables cualitativa, cuantitativo; la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos), (La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos en farmacia), (La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión), (Así mismo vemos que la dimensión de Seguridad como la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones (51.8% en ambos casos)), (La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59.6%, viéndose que en el balance de las percepciones del usuario durante su visita al establecimiento en



función de sus expectativas no son las adecuadas al evaluar si el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos cuenta con baños limpios para los pacientes).

La investigación nos hace conocer el nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios y lo más importante es el buen trato que recibe el usuario de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

Así mismo, se presentan de Veliz y Villanueva (2013) investigaron sobre la *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)*, es por ello que los objetivos del presente estudio es Identificar la calidad percibida del usuario externo de poblaciones vulnerables de los servicios que recibe en el CERITS, Identificar la calidad percibida del usuario interno con relación al servicio que recibe en el CERITS y Conocer la percepción del prestador de salud, sobre las prácticas de calidad aplicadas en los CERITS, de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad en Salud, tipo de investigación exploratorio de corte transversal, porque examina el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado. Es un estudio descriptivo y abordado con un enfoque cuantitativo puesto que buscamos determinar la magnitud de la calidad percibida de los usuarios externos e internos, con un enfoque cualitativo por la necesidad de explorar en las razones de sus respuestas, las muestra calculada por tipo de informante, usuarios externos de los CERITS muestra de 120 Cuantitativo, usuarios externos Informantes clave muestra de 9 Cualitativo, población Vulnerable No usuaria de los CERITS muestra de 12 Cualitativo, usuarios Internos de los CERITS muestra de 8 Cualitativo, responsables de los CERITS muestra de 2 Cualitativo, responsables de calidad de las redes muestra de 2 Cualitativo, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (Los resultados de la investigación nos han permitido conocer la

calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a través de la medición de sus expectativas y percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción), (Se ha tomado como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA utiliza para evaluar el servicio brindado, siendo para usuarios externos: Respeto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional/Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad, Satisfacción global y, para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general).

La investigación nos hace conocer la discriminación y estigma, como la mayor barrera de acceso a estos servicios, sobre todo en usuarios que tienen diagnóstico de VIH. Hay mucha población vulnerable y personas viviendo con VIH que no asiste los CERITS de su zona por temor a ser reconocidos y ser discriminados de alguna forma, por lo que prefieren no asistir o ir a otros centros lejos de las miradas de la gente que los conoce. Superar esas barreras lleva años, Se ha trabajado este tema en estos CERITS y aún se está trabajando.

Así mismo, presentar de Podestá (2012) investigó la *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es - Salud Vitarte*, es por ello que el objetivo del presente estudio es determinar la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es salud, Vitarte, tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, diseño de la investigación no experimental, descriptivo correlacional, habiendo obtenido con la aplicación de la fórmula la muestra es de 375 pacientes referidos, para mejorar la calidad del estudio la muestra se elevará a 1000 pacientes, empleando el método deductivo, se utilizó el instrumento del SERVQUAL que mide la calidad de servicio a través de la encuesta y método de análisis de datos se utilizó el software Excel y el software estadístico SPSS versión 19.0, la investigación llegó a las siguientes conclusiones:(Los resultados obtenidos muestran que la calidad de atención de

los pacientes quirúrgicos referidos , no han alcanzado el porcentaje necesario para ser considerados óptimos y en sus dimensiones adecuados. En esto juega un papel importante no solo la dimensión tangible, lo que el paciente puede observar, sino la no satisfacción en cuando la fiabilidad, sensibilidad y empatía que tiene mucho que ver con la interrelación de los profesionales de la salud y el paciente).

La investigación nos hace conocer la insatisfacción que se no han alcanzado el porcentaje necesario para ser considerados óptimos y en sus dimensiones tangibles, la fiabilidad, sensibilidad y empatía en calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es - Salud Vitarte.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Conceptualización de satisfacción con la calidad.**

Sifuentes (2016) define:

La satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir; la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo (Donabedian, 2001). (p.29).

#### **Conceptualización de expectativas del usuario externo.**

Sifuentes (2016) define:

Entre las teorías de la satisfacción más extendidas y sobre la que existe mayor solidez empírica, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la “des confirmación de expectativas” según este enfoque, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la

experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativas-calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios sanitarios. (Buitrago, 2007). (p.33).

### **Conceptualización de perspectivas del usuario externo.**

Sifuentes (2016) define:

La satisfacción percibida por los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia en el uso de éste indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. En nuestro país, la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en los servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodología de medición de calidad son recientes (Vicuña, 2002). (p.32).

#### **1.3.2. Marco conceptual.**

##### **El modelo SERVQUAL.**

Osorio (2015) define:

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización o institución utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 5 dimensiones:

- **Fiabilidad (F)** (Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa).

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (Ministerio de Salud, 2012, p.14).

Farfan M. Yheni, precisa que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor

esencial para la competitividad de una industria, que va hasta el seguimiento del final de la producción”.

Según la revista ABB Nueva Zelanda: “Una definición habitual de fiabilidad relaciona a esta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”. (Sánchez, 2016, p.18).

- **Capacidad de Respuesta (CR)** (disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido)

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (Ministerio de Salud, 2012, p.14).

Según Lloreca Carreras y Otros (2006:35): “La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva. (Sánchez, 2016, p.19).

- **Seguridad (S)** (conocimiento y atención de los métodos empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza).

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Ministerio de Salud, 2012, p.15).

Castillo M. Eduardo, profesor de la universidad del BIOBIO de Chile menciona que la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner 2002:103), la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”.

El ingeniero González Hugo, precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. (Sánchez, 2016, p.19).

- **Empatía (E)** (interés y nivel de atención individualizada).

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (Ministerio de Salud, 2012, p.14).

Segun Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner: empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como: “La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”.

N. Feshback, definió empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. (Sánchez, 2016, p.20).

- **Aspectos Tangibles (T)** (aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal, y materiales de comunicación).

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (Ministerio de Salud, 2012, p.14).

Según el diccionario de la Real Academia Española: “Proviene de la palabra en latín *tangibilis*; adj, “Que se puede tocar” En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados 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.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner, define elementos tangibles: “a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. (Sánchez, 2016, p.17).

Es un instrumento de mejora que mide lo que el cliente espera de la organización o institución que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas determinando el gap o brecha entre las dos dimensiones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo). El modelo SERVQUAL de calidad define a un servicio la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, la herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se brinda al usuario.

### **Expectativa del usuario.**

Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución, esta expectativa se forma de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio y del servicio recibido.

### **Percepción de las necesidades del cliente.**

Define como percibe el usuario la entrega del servicio ofertado de la institución u organización. El cliente tiene ciertas necesidades reales de las cuales a veces el mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio.

Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

Donabedian, (1990) ha hecho muchos estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres

criterios: estructura, proceso e impacto. A través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, que no es más que el resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que los profesionales de la salud prestan.

Estas investigaciones realizadas son importantes ya que en base a los resultados en cada institución realizada con lleva a mejorar la atención que se brinda a las personas y también se considera fiable las investigaciones tomadas como antecedentes y de las cuales se tomó en cuenta porque tienen cierta relación con el objetivo del estudio, orientando a la elaboración del formulario para la recolección de los datos del presente trabajo.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra "satisfecho".

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias.

Por tal motivo las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallas de calidad o errores de organización. Se considera además que los reclamos son el punto de quejas de los usuarios. (25). (pp.22-23).



**Marina de Guerra del Perú:** La Marina de Guerra tiene especial participación. Las acciones conjuntas con la Policía Nacional, mayormente enmarcadas en el oriente peruano en las zonas donde la Marina de Guerra ejerce la autoridad militar o las acciones en las que participa la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, la cual como órgano de línea dependiente de la Marina es la encargada de verificar y controlar todo el transporte de carga marítima o fluvial que se mueve por toda la red náutica, fluvial y lacustre del país, medios que últimamente son empleados como rutas de exportación de la droga. Allí es donde se debe poner especial atención para combatir el narcotráfico eficazmente. (Salas, 2010, p. 60).

**Salud:** La salud puede ser entendida, en una primera aproximación, como un estado de equilibrio no solamente físico, sino también psíquico y espiritual. En este sentido se puede decir que la salud es uno de los anhelos más esenciales del ser humano, y constituye la cualidad previa para poder satisfacer cualquier otra necesidad o aspiración de bienestar y felicidad, aunque la salud no puede ser identificada taxativamente como felicidad o bienestar. El concepto salud que dio la Organización Mundial de la Salud (OMS) en Nueva York el 22 de julio de 1946, en su Carta Constitucional o Carta Magna firmada por 61 Estados, cuando la definió en su preámbulo como "un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia, al que tiene derecho toda persona sin distinción de raza, credo..."<sup>13</sup>.

**Servicio militar voluntario:** En el Perú, el servicio militar voluntario (SMV) lo realizan jóvenes entre los 18 y 30 años de edad que manifiesten su voluntad de prestar dicho servicio, ellos se acogen a los beneficios y derechos que otorga la ley, como recibir educación técnico-productiva o educación superior tecnológica en distintas especialidades. La formación de los varones en el SMV es acuartelada, al inicio durante tres meses realizan un curso básico de instrucción y adoctrinamiento militar; y luego son destacados a los diversos cuarteles militares, con salidas solo durante los fines de semana, salvo que se encuentren realizando alguna actividad académica autorizada. Las actividades principales durante su

acuartelamiento durante 12 a 24 meses son: seguridad, servicio general y académico, cumpliendo algunos días servicios nocturnos. (Apolaya, Cárcamo, 2013, p.2).

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **Problema general.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017?

##### **Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de la seguridad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017?

##### **Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de la empatía percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017?

##### **Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de los aspectos tangibles percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

Hoy en día las organizaciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos misionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro del objetivo es determinar el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú.

### **Justificación práctico.**

La presente investigación de nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, es importante este estudio para poder identificar las principales causas de nivel de insatisfacción del usuario externo en la atención integral de salud en los servicios médicos de apoyo que brinda el establecimiento de salud para el bienestar de la salud, basado en la satisfacción del usuario externo del personal Marinero, Oficiales y Suboficial de la Marina de Guerra del Perú. El establecimiento de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera que sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la autoridad de salud de la Marina de Guerra del Perú con los parámetros del Ministerio de Salud.

### **Justificación social.**

Es decir que toda persona tiene derecho a la recuperación, rehabilitación y promoción de su salud mental. La salud puede ser entendida, en una primera aproximación, como un estado de equilibrio no solamente físico, sino también psíquico y espiritual. En este sentido se puede decir que la salud es uno de los anhelos más esenciales del ser humano, y constituye la cualidad previa para poder satisfacer cualquier otra necesidad o aspiración de bienestar y felicidad.

## **1.6. Hipótesis**

“La hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas de manera de proposiciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.40). En este trabajo descriptivo simple no requiere de hipótesis de contraste.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en el Callao, 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de fiabilidad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de la capacidad de respuesta percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de la seguridad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de la empatía percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao, 2017.

#### **Objetivo específico 5**

Determinar el nivel de los aspectos tangibles percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según el servicio de salud, Callao, 2017.

## **II. Método**

## **Metodología**

La metodología que se realizó es de tipo investigación sustantiva pues intenta responder un problema teórico de las variables de un modelo y se orienta a “describir y explicar”, lo cual, en cierta forma lo “encamina hacia la investigación básica o pura”, haciendo válida la observación siguiente: “Todas las investigaciones básicas pueden ser sustantivas, pero no todas las investigaciones sustantivas, necesariamente son básicas. Como quiera que se plantea dos opciones, la descriptiva y la explicativa como “niveles” de la investigación sustantiva, y en vista de tener un marco hipotético expresado en un modelo referido a una variable latente, la característica se aproxima a la explicación, aunque es conveniente descartar que “tanto la investigación descriptiva como la explicativa están estrechamente ligadas, ya que no se puede explicar un fenómeno si antes no conocemos sus características”. (Sánchez y Reyes, 2002, pp.18-21).

### **2.1 Diseño de investigación**

Los diseños de estudio utilizado en la Investigación No Experimental son aquellas que se realizan sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es el tipo de investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Visón, 2010, p. 91). De corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y correlacional.

### **2.2 Variables, operacionalización.**

Variable 1: Satisfacción con la calidad.

## 2.2.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable de satisfacción con la calidad.*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción con la calidad	La satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir; la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo (Donabedian, 2001). (p.29).	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Aspectos tangibles	Igualdad. Respeto. Facilidad de presentación de quejas. Atención de medicamento.  Atenciones de los servicios de salud. Rápida intervención al problema.  Respeto a la privacidad Atención de calidad de Salud.  Capacidad de ayuda Trato al paciente. Atenciones saludables.  Avisos de orientación Aseo y limpieza. Logística de insumos médicos.	Ordinal

Fuente: La satisfacción con la calidad en la atención de salud, las dimensiones, indicadores y escala de medición de la variable.

## 2.3 Población, muestra y muestreo.

### 2.3.1. Población

Para la investigación, la población finita de 1500 usuarios externos, está constituida por los conscriptos o grumetes del servicio militar voluntarios que se encuentran en formación académica en la escuela de la Marina de Guerra del

Perú del año 2018.

### 2.3.2. Muestra

Se empleó la fórmula de población finita siguiente:

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

n =Tamaño de muestra.

p =Proporción de usuarios insatisfechos = 0.5

q= Proporción de usuarios satisfechos = 0.5

e.= Error estándar de 0.1

N= Población de usuarios en el servicio respectivo.

Z = Nivel de confianza (95 %) = 1.96.

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.1
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Poblacion d consulta exte		1500
LORENZA MERCEDES VIA PUENTE: INGRESE Poblacion de Atendidos, proporcionado por la oficina de Estadística del E.S., asimismo, se sugiere que se incremente un 20% mas a la muestra obtenida Ejm. 90 muestra obtenida + 18=108 Entonces la muestra seria 108		90
		Principal

Figura N°01. Cálculo de tamaño de muestra (Fuente; Modelo SERVQUAL - MINSA)

El cálculo de tamaño de muestra se tiene sobre la población de atendidos en el servicio de consulta externa en el establecimiento de salud es de 1500 usuarios externos de 90 de muestra obtenida, y la sugerencia que se incremente un 20% más a la muestra obtenida; que debería ser 90 muestra obtenida + 18 = 108 entonces la muestra seria 108 usuarios que acuden al establecimiento Marina de Guerra del Perú.



### 2.4.3. Muestreo

**Muestreo probabilístico:** Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equipo de probabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilístico nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son por tanto, lo más recomendables, dentro de los métodos de muestreo probabilístico encontramos en el siguiente tipo.

**Muestreo aleatorio simple:** el procedimiento empleado es el siguiente:

Se asigna un número a cada individuo de la población y a través de algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa, tablas de números aleatorios, números aleatorios generadas con una calculadora u ordenador, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido.

Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande.

El tipo de muestreo que se empleo fue el muestreo aleatorio simple en el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú, al respecto es por 108 usuarios externos que a solicitados servicios de atención médica, odontológica, obstétrica, de enfermería, vacunas, exámenes o análisis y otros.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.

### 2.4.1. Técnicas.

Las técnicas e instrumentos para recabar información permiten medir las variables en estudio. Para este caso se aprovecharon los beneficios que ofrece la encuesta escrita para recoger la información a través del cuestionario, el cual se aplicó a los usuarios al momento en que acuden a las instituciones a realizar operaciones. (Barco, 2010, p.64).

Se utilizarán la siguiente técnica:

**Técnica de la encuesta:** Las encuestas recolectan datos de numerosos

individuos para entender a la población o universo al que representan” (McMurtry, 2005, p.27).

Creeswell (2009, p.12) considera la encuesta como “un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella”.

Por su parte, Fink (2008, p.39) define a las encuestas como métodos de recolección de información que se usan para describir, comparar o explicar conocimientos, sentimientos, valores, preferencias y conductas.

#### **2.4.2. Instrumentos.**

##### **Ficha Técnica**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario expectativas del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú.

**Año:** 2018.

**Autor:** Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Objetivo:** En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA, que usted le otorga a la atención del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

**Población:** Usuario externo.

**Número de ítem:** 22.

**Aplicación:** Directa.

**Tiempo de administración:** 10 minutos

**Normas de aplicación:** Ha mostrado un promedio de 15 minutos.

**Escala:** De Likert.

## Niveles y Rango:

Tabla 2

*Niveles y rango de expectativas.*

NIVELES	RANGO
CATEGORIA	PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
Por Mejorar	Más de 60%
En Proceso	40 – 60 %
Aceptable	Menos de 40 %

Fuente: Niveles de categoría y rango en porcentaje de insatisfacción de expectativas.

### Ficha Técnica

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario percepciones del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú.

**Año:** 2018.

**Autor:** Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Objetivo:** En segundo lugar, se calificará las percepciones, que refieren como usted HA RECIBIDO, la atención del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

**Población:** Usuario externo.

**Número de ítem:** 22.

**Aplicación:** Directa.

**Tiempo de administración:** 10 minutos

**Normas de aplicación:** Ha mostrado un promedio de 15 minutos.

**Escala:** De Likert.

**Niveles y Rango:**

Tabla 3

*Niveles y rango de percepciones.*

NIVELES	RANGO
CATEGORIA	PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
Por Mejorar	Más de 60%
En Proceso	40 – 60 %
Aceptable	Menos de 40 %

Fuente: Niveles de categoría y rango en porcentaje de insatisfacción de percepciones

### 2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

#### Validación del instrumento.

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos. (Anexo 2)

Tabla 4

*Resultados de la validez del instrumento.*

Validador Dr. Mg.	Resultado
1. Dr. Joaquín Vertíz Osos.	Aplicable
2. Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo.	Aplicable
3. Mg. Miluska Vega Guevara.	Aplicable

Fuente: Relación de los validadores Doctores y Magister.

#### Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de estadística de prueba Alfa de Cronbach, cuyos valores obtenidos después de la aplicación de la prueba piloto; se cálculo de tamaño de muestra se tiene sobre la población de atendidos

en el servicio de consulta externa en el establecimiento de salud es de 1500 usuarios externos de 90 de muestra obtenida, y la sugerencia que se incremente un 20% más a la muestra obtenida; que debería ser 90 muestra obtenida + 18 = 108 entonces la muestra sería 108 usuarios que acuden al establecimiento Marina de Guerra del Perú (De acuerdo a las exigencias de la Oficina de Estadística del Ministerio de Salud).

Tabla 5

*Confiabilidad de los Cuestionarios de las expectativas y percepciones del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú.*

**Estadística de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	44

Fuente: Resultado estadística de fiabilidad en Alfa de Cronbach de los cuestionarios.

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8).

Por debajo de .60 es inaceptable.

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena.

De .90 a 1.00 muy buena.

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.90, lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Procedimientos de recolección de datos:

Procesamiento de datos: Consiste en la digitación y reporte de resultados con control de calidad a la base de datos Procesamiento y análisis de la información: Los datos fueron registrados y analizados en un programa MS Excel proporcionado oficialmente por el MINSA. Para identificar a los usuarios

satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Descripción de análisis de datos mediante el Instrumento:

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud según nivel de atención, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se seguirá los siguientes principios:

Reserva de identidades de los participantes.

Citas de los textos y documentos consultados.

No manipulación de resultado.

### **III. Resultados.**



### 3.1 Descripción de resultado

Tabla 6

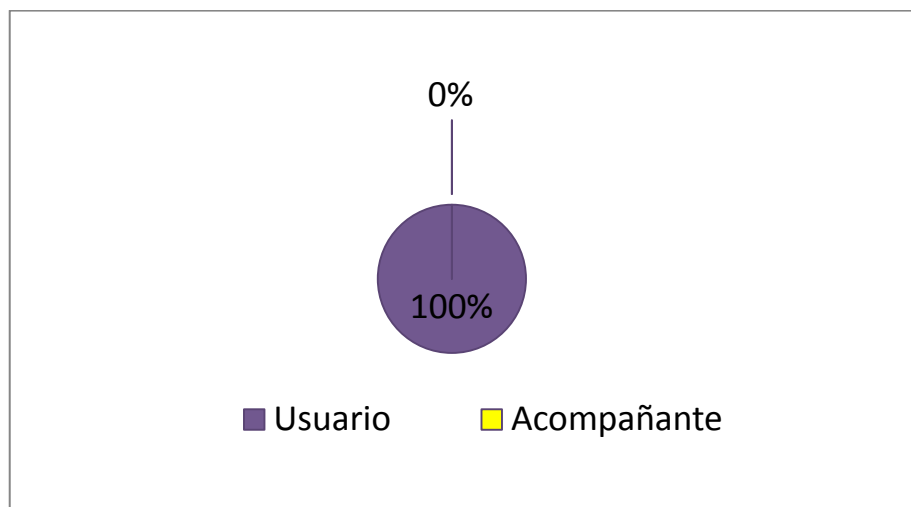
*Según Condición del encuestado de los usuarios externos para la satisfacción de la calidad.*

Condición del Encuestado	Número de usuario externo	Porcentaje %
Usuario	108	100.00
Acompañante	0	0.00
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Condición del encuestado y número de usuarios externos de la MGP.

**Condición del encuestado**, está referida al usuario externo si es nuevo o frecuente y en este aspecto la distribución fue como sigue:

La encuesta se realizó al 100% es decir 108 usuarios externos del establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú, en el caso del acompañante no se cuenta por ser usuarios titulares para responder la encuesta.



*Figura N°02. Condición del encuestado de los usuarios externos*  
(Fuente; Elaboración propia)

Tabla 7  
*Según Sexo del encuestado de los usuarios externos para la satisfacción de la calidad.*

Sexo del Encuestado	Número de usuario externo	Porcentaje %
Masculino	76	70.37037
Femenino	32	29.62963
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sexo del encuestado y número de usuarios externos de la MGP.

**Sexo del encuestado**, la distribución fue como sigue:

La distribución fue mayor para el sexo masculino con un 70.37 % es decir 76 usuarios externos y un 29.63 % es decir 32 usuarias externas fueron de sexo femenino, que acuden al establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú a realizarse un examen médico por encontrarse mal de salud.

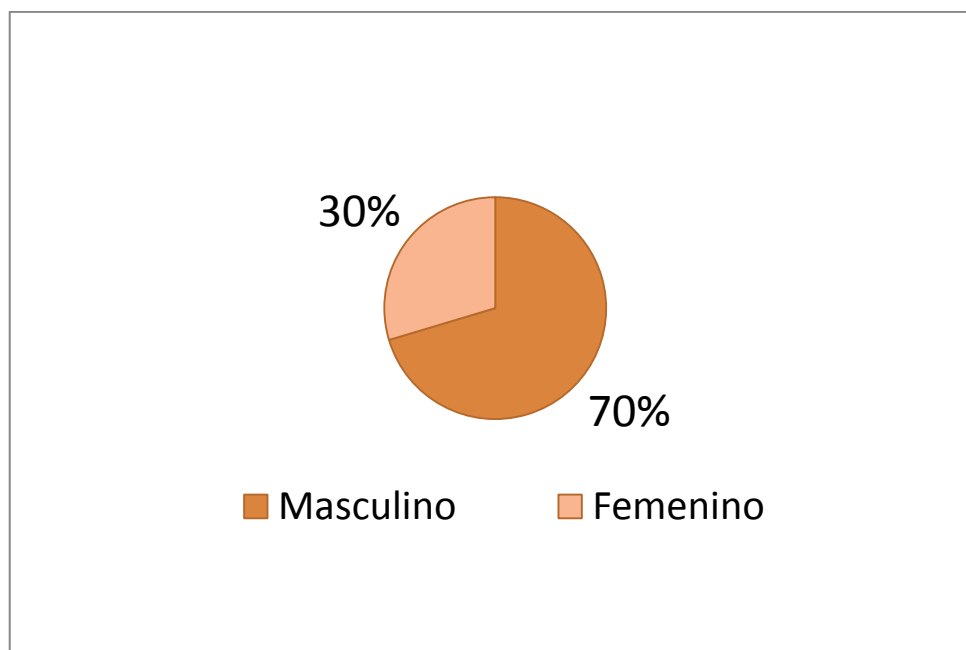


Figura N°03. Según Sexo de encuestado de los usuarios externos.  
 (Fuente; Elaboración propia)

Tabla 8  
Según Grado de instrucción de los usuarios externos encuestado para la satisfacción de la calidad.

Nivel de Estudio	Número de usuario externo	Porcentaje %
Analfabeto	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	42	38.88889
Superior Técnico	54	50.00
Superior Universitario	12	11.11111
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Nivel de estudio y número de usuarios externos de la MGP.

**Nivel de educación**, se muestra de la siguiente distribución:

Entre los encuestados se observa que no hay usuarios analfabetos y con estudios de nivel primaria y que predomina es el nivel de estudios superior técnico con un 50.00% es decir 54 usuarios externos, y con estudios de nivel secundaria con un 38.89 % es decir 42 usuarios externos y menor porcentaje de nivel de estudio superior universitaria 11.11 % es decir 12 usuarios externos.

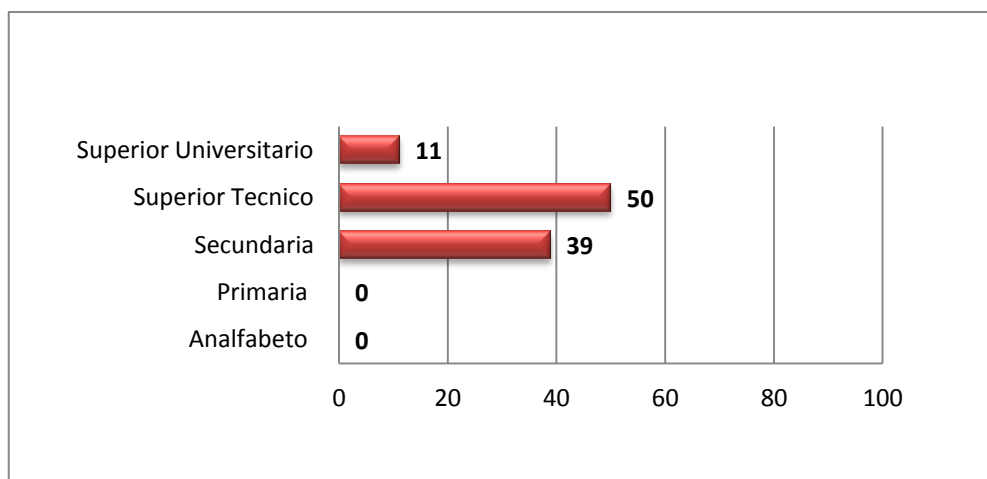


Figura N°04. Según grado de instrucción de los usuarios externos. (Fuente; Elaboración propia)

Tabla 9  
Según Tipo de Seguro de paciente para la atención de la satisfacción de los usuarios externos.

Tipo de Seguro	Número de usuario externo	Porcentaje %
SIS	0	0
MGP	108	100.00
Ninguno	0	0.00
Total	108	100 %

Fuente: Tipo de seguro y número de usuarios externos de la MGP.

**Según el tipo de seguro**, el 100 % es decir 108 usuarios externos, está constituida por los conscriptos o grumetes del servicio militar voluntarios que se encuentran en formación académica en la escuela de la Marina de Guerra del Perú del año 2018.

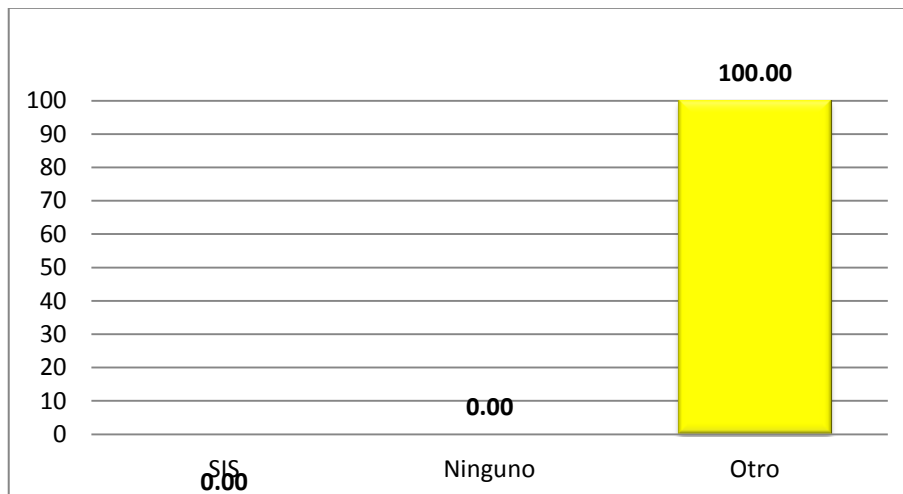


Figura N°05. Según Tipo de seguro con que se atiende el usuario externo  
(Fuente; Elaboración propia)

Tabla 10

Según Tipo de Usuario de paciente para la atención de la satisfacción de los usuarios externos.

Tipo de Usuario	Número de usuario externo	Porcentaje %
Nuevo	8	7.407407
Continuador	100	92.59259
Total	<b>108</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Tipo de usuario y número de usuarios externo de la MGP.

**Tipo de usuario**, este punto se refiere si el usuario externo es nuevo o frecuente y la distribución fue como sigue:

Como se aprecia, mayormente se encuestaron a usuarios continuadores con una amplia mayoría con un 92.59 % es decir 100 usuarios externos y un 7.41 % es decir 08 usuarios externos nuevos, quienes acudieron al establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú a solicitar servicios de atención médica, odontológica, obstétrica, de enfermería, vacunas, exámenes o análisis y otros.



Figura N°06. Según Tipo de usuario de paciente de usuario externo  
(Fuente; Elaboración propia)

Tabla 11

Según Personal que realizo la atención de la satisfacción de los usuarios externos.

Personal que realizo la Atención	Número de usuario externo	Porcentaje %
Médico	74	68.51852
Obstetra	8	7.407407
Enfermera	6	5.55556
Psicólogo	4	3.703704
Odontólogo	11	10.18519
Otros	5	4.629630
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal profesional que realizó la atención y número de usuarios externo de la MGP.

**Especialidad o servicio donde fue atendido**, esta se distribuyó de la siguiente forma: La mayor afluencia de usuarios externos que acuden para solicitar atención médica con un 68.52 % es decir 74 usuarios en primer lugar, seguido por la atención odontológica con 10.19 % es decir 11 usuarios externos, en tercer lugar del servicio de obstetricia 7.41 % es decir 08 usuarios externos, por otros servicios que corresponde a ginecología, endocrinología y laboratorio 4.63% es decir 05 usuarios externos, el servicio de psicología con un 3.70 % es decir 04 usuarios externos, y enfermería 5.56 % es decir 06 usuarios externos.

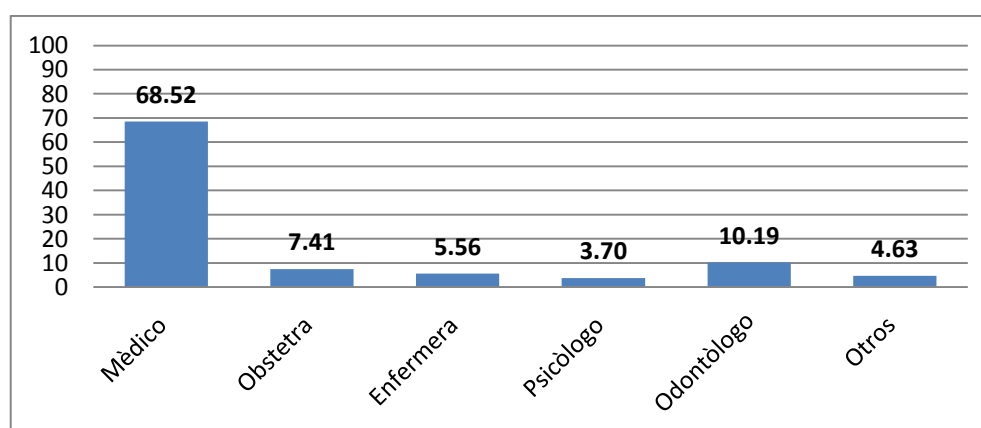
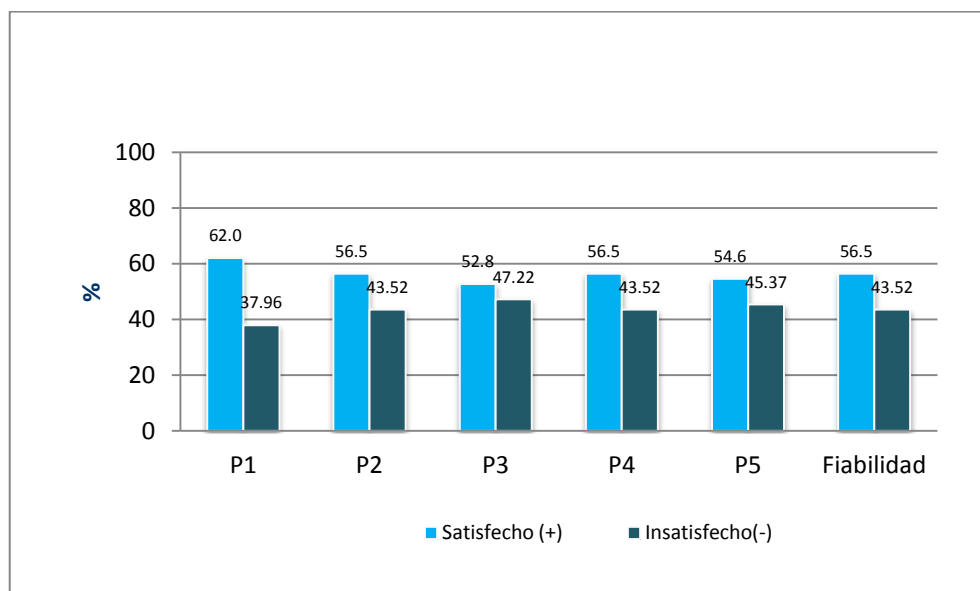


Figura N°07. Según Personal que realizo la atención de la satisfacción de los usuarios externos. (Fuente; Elaboración propia)

### 3.2. Resultados por objetivos.

#### 3.2.1. Nivel de fiabilidad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.



*Figura N°08.* Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Fiabilidad. (Fuente; Información en la Marina de Guerra del Perú.)

E1. ¿Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?

P1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?

E2. ¿Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?

P2. ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?

E3. ¿Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado?

P3. ¿Su atención se realizó según el horario programado?

E4. ¿Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?

P4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja el policlínico contó con mecanismos para atenderlo?

E5. ¿Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?

P5. ¿Qué la farmacia le atendió con los medicamentos que recetó el médico?

Observando el resultado se percibe que el nivel de fiabilidad es de 56,5% de satisfacción, en contraste con un 43,5% de insatisfacción.

Asimismo, en el detalle se observó que en todas las preguntas (ítems) que corresponden a esta dimensión, la mayor frecuencia fue para el nivel de satisfacción, destacando la pregunta 1 (¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?) en donde el nivel de satisfacción fue de 62%. En contraste, la pregunta 3 (¿Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado?) tuvo el menor porcentaje de satisfacción, con un 52,8%, estando cerca a la mitad porcentual.

### 3.2.2. Nivel de capacidad de respuesta percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.

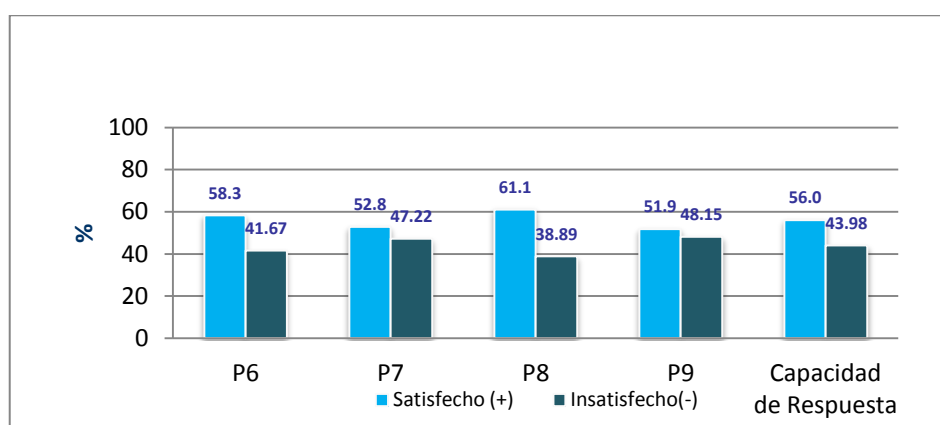


Figura N°09. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Capacidad de Respuesta. (Fuente; Información en la Marina de Guerra del Perú)

E6 ¿Que la atención en área de Farmacia sea rápida?

P6 ¿La atención en el área de Farmacia fue rápida?

E7 ¿Que la atención en Admisión sea rápida?

P7 ¿La atención en el área de Admisión fue rápida?

E8 ¿Que el tiempo de espera para ser atendido en el Consultorio sea corto?

P8 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el Consultorio fue corto?

E9 ¿Que el Establecimiento cuente con mecanismo para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios?

P9 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?



### 3.2.3. Nivel de seguridad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.

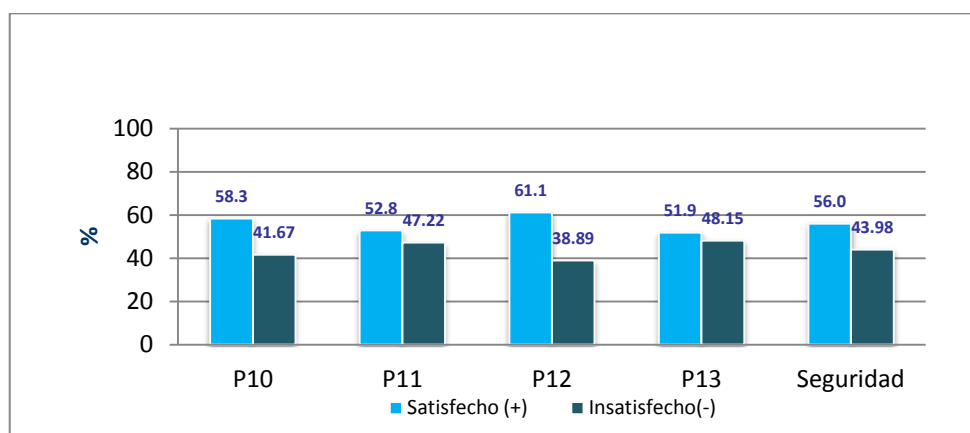


Figura N°10. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Seguridad. (Fuente; Información en la Marina de Guerra del Perú).

E10 ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?

P10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?

E11 ¿Qué médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?

P11 ¿El médico u otro profesional que lo atendió, le realizo un examen completo y minucioso?

E12 ¿Qué el médico y otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?

P12 ¿El médico u otro profesional que lo atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?

E13 ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?

P13 ¿El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiro confianza?

### 3.2.4. Nivel de empatía percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.

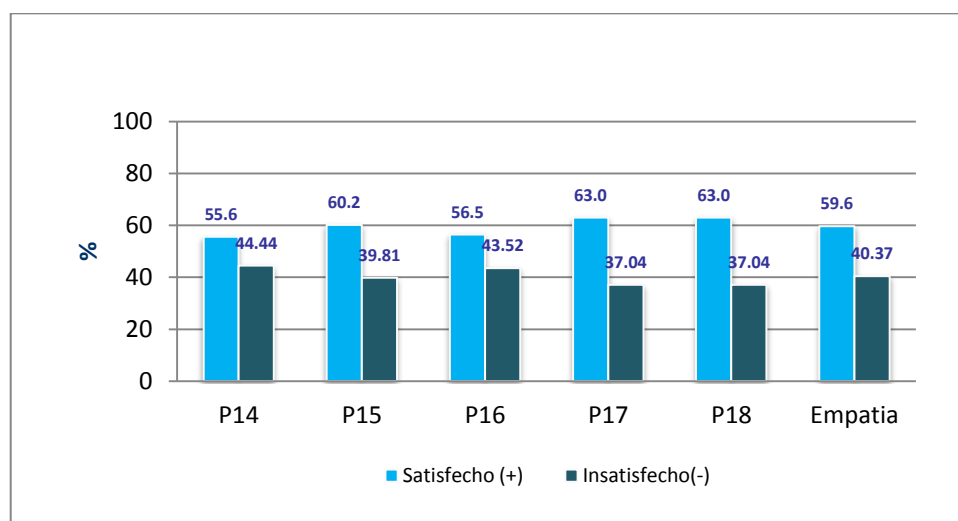


Figura N°11. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Empatía. (Fuente; Información en la Marina de Guerra del Perú)

E14 ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?

P14 ¿El médico u otro profesional que lo atendió, le trato con amabilidad, respeto y paciencia?

E15 ¿Qué el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?

P15 ¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?

E16 ¿Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?

P16 ¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?

E17 ¿Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?

P17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?

E18 ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre su tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

P18 ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

### 3.2.5. Nivel de aspectos tangibles percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.

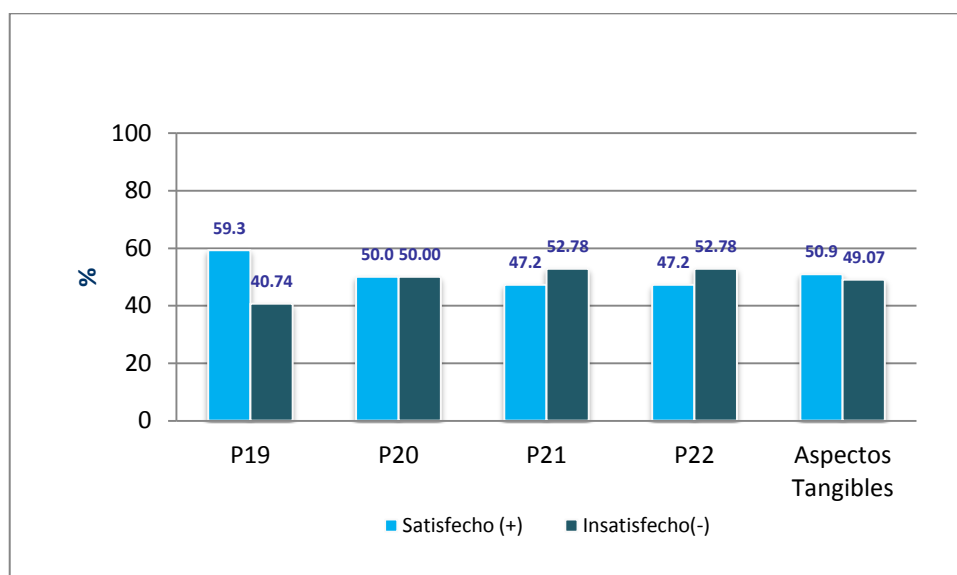


Figura N°12. Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión: Aspectos Tangibles. (Fuente; Información en la Marina de Guerra del Perú)

E19 ¿Qué los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?

P19 ¿Los carteles, letreros o fechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?

E20 ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuente con mobiliario que brinde comodidad a los pacientes?

P20 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?

E21 ¿Qué el establecimiento cuente con baños limpios para los pacientes?

P21 ¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?

E22 ¿Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

P22 ¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

### 3.2.6. Nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en el Callao, 2017.

Tabla 12

*Preguntas y dimensiones de satisfecho e insatisfecho el usuario externo*

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	67	62.0	41	37.96
P2	61	56.5	47	43.52
P3	57	52.8	51	47.22
P4	61	56.5	47	43.52
P5	59	54.6	49	45.37
<b>Fiabilidad</b>	305	56.5	235	43.52
P6	63	58.3	45	41.67
P7	57	52.8	51	47.22
P8	66	61.1	42	38.89
P9	56	51.9	52	48.15
<b>Capacidad de Respuesta</b>	242	56.0	190	43.98
P10	60	55.6	48	44.44
P11	66	61.1	42	38.89
P12	58	53.7	50	46.30
P13	55	50.9	53	49.07
<b>Seguridad</b>	239	55.3	193	44.68
P14	60	55.6	48	44.44
P15	65	60.2	43	39.81
P16	61	56.5	47	43.52
P17	68	63.0	40	37.04
P18	68	63.0	40	37.04
<b>Empatía</b>	322	59.6	218	40.37
P19	64	59.3	44	40.74
P20	57	52.8	51	47.22
P21	61	56.5	47	43.52
P22	59	54.6	49	45.37
<b>Aspectos Tangibles</b>	241	55.8	191	44.21
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>1349</b>	<b>56.8</b>	<b>1027</b>	<b>43.22</b>

Fuente: Preguntas y dimensiones en porcentajes de satisfecho y insatisfecho de la MGP.

**Preguntas y dimensiones**, este punto se refiere si el usuario externo se encuentra satisfecho e insatisfecho por las siguientes dimensiones y la distribución fue como sigue:

Consiste en la dimensión de fiabilidad en la satisfacción es de 56.50% a 43.52% de insatisfacción, la dimensión de capacidad de respuesta en la satisfacción es de 56.00% a 43.98% de insatisfacción, la dimensión de seguridad en la satisfacción

es de 55.30% a 43.68% de insatisfacción, la dimensión de empatía en la satisfacción es de 55.60% a 40.37% de insatisfacción, la dimensión de aspectos tangibles en la satisfacción es de 55.80% a 44.21% de insatisfacción.

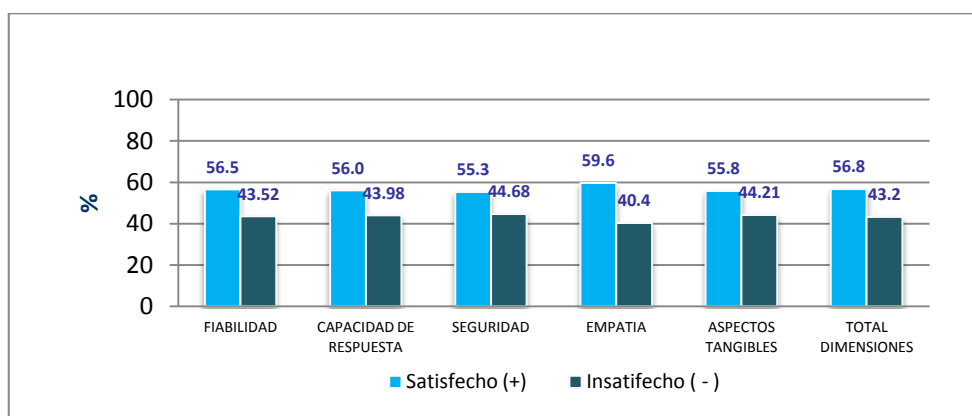
Tabla 13

*Dimensiones de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios externos.*

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
<b>FIABILIDAD</b>	56.5	43.52
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	56.0	43.98
<b>SEGURIDAD</b>	55.3	44.68
<b>EMPATIA</b>	59.6	40.4
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	55.8	44.21
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	<b>56.80</b>	<b>43.20</b>

Fuente: Dimensiones en porcentajes de satisfecho y insatisfecho de la MGP.

**El total de Dimensiones,** Como se aprecia, el porcentaje total que se encuentra satisfecho el usuario externo es de 56.80% a 43.22% de insatisfecho quienes acudieron al establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú en los servicios de atención médica, odontológica, obstétrica, de enfermería, vacunas, exámenes o análisis y otros solicitado.



*Figura N°13.* Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Por las Dimensiones de Satisfecho e Insatisfecho. (Fuente; Información en la Marina de Guerra del Perú)

Tabla 14  
*Preguntas de Satisfacción e Insatisfacción de los usuarios externos.*

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	67	62.0	41	37.96
2	P02	61	56.5	47	43.52
3	P03	57	52.8	51	47.22
4	P04	61	56.5	47	43.52
5	P05	59	54.6	49	45.37
6	P06	63	58.3	45	41.67
7	P07	57	52.8	51	47.22
8	P08	66	61.1	42	38.89
9	P09	56	51.9	52	48.15
10	P10	60	55.6	48	44.44
11	P11	66	61.1	42	38.89
12	P12	58	53.7	50	46.30
13	P13	55	50.9	53	49.07
14	P14	60	55.6	48	44.44
15	P15	65	60.2	43	39.81
16	P16	61	56.5	47	43.52
17	P17	68	63.0	40	37.04
18	P18	68	63.0	40	37.04
19	P19	64	59.3	44	40.74
20	P20	57	52.8	51	47.22
21	P21	61	56.5	47	43.52
22	P22	59	54.6	49	45.37
<b>Porcentaje Total</b>		<b>1349</b>	<b>56.78</b>	<b>1027</b>	<b>43.22</b>

Fuente: Preguntas de satisfacción insatisfacción en porcentaje de la MGP.

En las preguntas generales de la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú 2018, ha manifestado una Satisfacción (56.78 %) a favor de una insatisfacción (43.22 %)

Tabla 15  
*Resultado de Buen Trato de los usuarios externos.*

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	67	62.04	41
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	57	52.78	51	47.22
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	56	51.85	52	48.15
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	60	55.56	48	44.44
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	68	62.96	40	37.04
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	61	56.48	47	43.52
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>56.94</b>	<b>279</b>	<b>43.06</b>

Fuente: Preguntas y dimensiones en porcentajes de satisfecho y insatisfecho de la MGP.

Se muestran las seis causas más frecuentes de insatisfacción en los usuarios externos en el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú 2018, y son los siguientes. En las preguntas y dimensiones de buen trato en las encuestas realizada a los usuarios externos que fueron atendidos en el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú 2018, ha manifestado una Satisfacción (56.94 %) a favor de una insatisfacción (43.06 %).

## **IV. Discusión**



Respecto a la demostración del primer objetivo, se tuvo que el nivel de fiabilidad es de 56,50% de satisfacción, en contraste con un 43,52% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %.

Respecto a la demostración del segundo objetivo, se tuvo que el nivel de capacidad de respuesta es de 56,00% de satisfacción, en contraste con un 43,98% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %.

Respecto a la demostración del tercer objetivo, se tuvo que el nivel de seguridad es de 55,30% de satisfacción, en contraste con un 44,68% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %.

Respecto a la demostración del cuarto objetivo, se tuvo que el nivel de empatía es de 59,60% de satisfacción, en contraste con un 40,40% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %.

Respecto a la demostración del quinto objetivo, se tuvo que el nivel de aspectos tangibles es de 55,80% de satisfacción, en contraste con un 44,21% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Respecto al nivel de fiabilidad es de 56,50% de satisfacción, en contraste con un 43,52% de insatisfacción.
- Segunda:** Respecto al nivel de capacidad de respuesta es de 56,00% de satisfacción, en contraste con un 43,98% de insatisfacción.
- Tercera:** Respecto al nivel de seguridad es de 55,30% de satisfacción, en contraste con un 44,68% de insatisfacción.
- Cuarta:** Respecto al nivel de empatía es de 59,60% de satisfacción, en contraste con un 40,40% de insatisfacción.
- Quinta:** Respecto al nivel de aspectos tangibles es de 55,80% de satisfacción, en contraste con un 44,21% de insatisfacción.
- Sexta:** Respecto al total de las dimensiones es de 56,80% de satisfacción, en contraste con un 43,20% de insatisfacción.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Seguir con el procedimiento de atención al buzón de recomendaciones, reclamos y quejas.
- Segunda:** Mejorar el sistema de adquisición de medicamentos a fin de que no haya desabastecimiento en el establecimiento de salud, mediante la solicitud anticipada de acuerdo a la cartera de servicios.
- Tercera:** Realizar énfasis a todo el personal que labora en el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú de brindar un trato amable, respetuoso a cada paciente que acude a nuestro establecimiento.
- Cuarta:** Solicitar personal asistencial (médicos generales y especialistas), ya que a la fecha hay un déficit y por ende no se puede brindar una atención a la población demandante de manera integral.

## **VII. Referencias**

- Borré, O.Y.M. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*, Bogotá, Colombia.
- Castillo, S.G.K. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil*. Quito, Ecuador.
- Caminal, J, Cols. (2001). *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*. Barcelona, España.
- Del Asalto, M, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Quito, Ecuador.
- García, M.D.L (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013*. Lima, Perú.
- Gaviria, D.L (2009). *La Evaluación del cuidado de Enfermería: un compromiso disciplinar*. Medellín, Colombia.
- Jiménez, M, Ortega, V.M.C, CRUZ, A.G, CRUZ, C.M, Others. (2003). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad*. *Revista mexicana de Enfermería cardiológica*. México.
- Horta, V.T. (2011). *Servicio militar voluntario: Puerta para una movilidad ascendente*. Santiago, Chile.
- Machucca, D. (2006). *Calidad o excelencia "Una preocupación de la Gerencia"*, Colombia.
- Ministerio de Salud y Asistencia Social (2004). *Guías de medidas universales de bioseguridad*, El Salvador. Recuperado de [http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/EI\\_Salvador/SV\\_Guia\\_Medidas\\_Bioseguridad.pdf](http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/EI_Salvador/SV_Guia_Medidas_Bioseguridad.pdf).
- Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo – RM N° 527-2011/MINSA*, Lima, Perú.
- Navas, S.M.E, Ulloa, R.M.A. (2013). *Evaluación de la gestión de la calidad de los*



- servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón SIGSIG. Cuenca, Ecuador.*
- Piédrola, G. (2006). *El concepto de salud*. Recuperado de <https://pochicasta.files.wordpress.com/2009/03/concepto-de-salud.pdf>
- Podestá G.L.E (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es – Salud, Vitarte*. Lima, Perú.
- Ríos, R.L.M, Santana, R.K.I. (2016). *Enfermedades metabólicas. Chitré, Panamá*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/LauraRosRos/enfermedades-metabolicas-69572840>.
- Rocha, R.S.Y. (2007). *Pobreza, socialización y movilidad social*. México.
- Romaní, O, Casado, L (2014) *Jóvenes, desigualdades y salud: vulnerabilidad y políticas públicas*. Tarragona, España.
- Sánchez, B.L.A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León, Monterrey, N.L, México*.
- Sánchez, R.V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garyar García”, mayo y junio 2016*. Iquitos, Perú.
- Sangiovanni, R. (2004). *Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería. Centro de primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública (MSP), Uruguay*.
- Sifuentes, L.O.G. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo, Perú.
- Sojo, C. (2006). *Pobreza, exclusión social y desarrollo. Visiones y aplicaciones en América Latina*. Costa Rica.
- Valle, V.E.J. (2011). *Prevalencia de parasitosis intestinal en los niños menores de 10 años de la comunidad rural Miramar perteneciente al área de salud Dra. Perla María Norori, municipio de León en el período de agosto-septiembre 2011*. Leon, Nicaragua.
- Veliz, R.M.I, VILLANUEVA A.R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de*

*referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011)", Lima, Perú.*

Villalobos, K.P. (2011). *El servicio militar femenino voluntario en el ejército de Chile*. Chile.

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA																									
TÍTULO: "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 en el Callao, 2017"																									
AUTOR: Br. Lorenza Mercedes, Vía Puente.																									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																						
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b> ¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la seguridad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según el área de salud, Callao 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la empatía percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según el área de salud, Callao 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los aspectos tangibles percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según el área de salud, Callao 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en el Callao - 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar el nivel de fiabilidad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la capacidad de respuesta percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la seguridad percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la empatía percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.</p> <p>Determinar el nivel de los aspectos tangibles percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, según del área de salud, Callao 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> (No corresponde).</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> (No corresponde).</p>	<p><b>Variable 1: SATISFACCION CON LA CALIDAD - EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL USUARIO EXTERNO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FIABILIDAD</td> <td>Igualdad. Respeto. Facilidad de presentación de quejas. Atención de medicamento.</td> <td>1, 2, 3, 4, 5</td> <td rowspan="3">&gt; 60% POR MEJORAR</td> </tr> <tr> <td>CAPACIDAD DE RESPUESTA</td> <td>Atenciones de los servicios de salud. Rápida intervención al problema.</td> <td>6, 7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD</td> <td>Respeto a la privacidad Atención de calidad de Salud.</td> <td>10, 11, 12, 13</td> </tr> <tr> <td>EMPATIA</td> <td>Capacidad de ayuda Trato al paciente. Atenciones saludables</td> <td>14, 15, 16, 17, 18</td> <td>40 – 60 % EN PROCESO</td> </tr> <tr> <td>ASPECTOS TANGIBLES</td> <td>Avisos de orientación Aseo y limpieza. Logística de insumos médicos.</td> <td>19, 20, 21, 22</td> <td>&lt; 40% ACEPTABLE</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos	FIABILIDAD	Igualdad. Respeto. Facilidad de presentación de quejas. Atención de medicamento.	1, 2, 3, 4, 5	> 60% POR MEJORAR	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atenciones de los servicios de salud. Rápida intervención al problema.	6, 7, 8, 9	SEGURIDAD	Respeto a la privacidad Atención de calidad de Salud.	10, 11, 12, 13	EMPATIA	Capacidad de ayuda Trato al paciente. Atenciones saludables	14, 15, 16, 17, 18	40 – 60 % EN PROCESO	ASPECTOS TANGIBLES	Avisos de orientación Aseo y limpieza. Logística de insumos médicos.	19, 20, 21, 22	< 40% ACEPTABLE
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos																			
			FIABILIDAD	Igualdad. Respeto. Facilidad de presentación de quejas. Atención de medicamento.	1, 2, 3, 4, 5	> 60% POR MEJORAR																			
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atenciones de los servicios de salud. Rápida intervención al problema.	6, 7, 8, 9																				
			SEGURIDAD	Respeto a la privacidad Atención de calidad de Salud.	10, 11, 12, 13																				
			EMPATIA	Capacidad de ayuda Trato al paciente. Atenciones saludables	14, 15, 16, 17, 18	40 – 60 % EN PROCESO																			
ASPECTOS TANGIBLES	Avisos de orientación Aseo y limpieza. Logística de insumos médicos.	19, 20, 21, 22	< 40% ACEPTABLE																						

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básico-Sustantiva</p> <p><b>MÉTODO:</b> Deductivo.</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo simple.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental Transversal.</p> <p><b>Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Concurrencia de la población de 1500 atendidos en los diferentes servicios del área de salud por el personal de la Marina de Guerra del Perú en el mes de diciembre 2017.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Se obtuvo el cálculo de la muestra es de 108 personal de la Marina de Guerra del Perú.</p> <p><b>Utilización del <u>servqual</u>:</b> Aplicación del instrumento del <u>servqual</u> en 1500 <b>atendidos</b> (90 encuestas + 20% (90) = <b>108</b> personal de la Marina de Guerra del Perú).</p>	<p><b>Variable 1: SATISFACCION CON LA CALIDAD –EXPECTATIVAS Y PERCEPTIVAS DEL USUARIO EXTERNO.</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de satisfacción con la calidad – expectativas y percepciones del usuario externo.</p> <p><b>Metodología:</b> <u>Servqual</u>.</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Monitoreo:</b> Enero, febrero, 2018.</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Servicio del área de salud en el establecimiento de salud y los servicios médicos de apoyo.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Directa.</p>	<p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.</b> Se utilizan tablas de frecuencia porcentaje a través de gráficos de barras.</p>

## Anexo 2: Instrumento del cuestionario.

**CUESTIONARIO EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DEL ÁREA DE SALUD EN LA MARINA GUERRA DEL PERÚ**

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

Gracias por su colaboración.....

## CUESTIONARIO PERCEPCIONES DEL SERVICIO DEL ÁREA DE SALUD EN LA MARINA GUERRA DEL PERÚ

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, se calificará las percepciones, que refieren como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del Perú. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.									
N°	P		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 respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario programado?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja en el servicio del área de salud del policlínico contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia le atendió con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le realizo un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiro confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o fechas 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 y sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Gracias por su colaboración.....

## Anexo 3: Validez del instrumento por juicio de experto.



ESUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD - EXPECTATIVAS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. Fiabilidad</b>								
1	¿Qué usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Qué la atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado?	X		X		X		
4	¿Qué el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	X		X		X		
5	¿Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta</b>								
6	¿Qué la atención en el área de farmacia se ha rápida?	X		X		X		
7	¿Qué la atención en el área de admisión se ha rápida?	X		X		X		
8	¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?	X		X		X		
9	¿Qué el establecimiento cuente con el mecanismo para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>								
10	¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	X		X		X		
11	¿Qué médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿Qué el médico y otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		
13	¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>								
14	¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿Qué el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		
18	¿Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre su tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5. Aspectos tangibles</b>								
19	¿Qué los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuente con	X		X		X		



	mobiliario que brinde comodidad a los pacientes?	X		X		X	
21	¿Qué el establecimiento cuente con baños limpios para los pacientes?	X		X		X	
22	¿Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ventz, David Joaquin    DNI: 10.135492

Especialidad del validador: Metodólogo - Dr. Licencias

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de 01 del 2018

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD - PERCEPCIONES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. Fiabilidad</b>								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario programado?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja en el servicio del área de salud del policlínico contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
5	¿La farmacia le atendió con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta</b>								
6	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>								
10	¿Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad?	X		X		X		
11	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>								
14	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5. Aspectos tangibles</b>								
19	¿Los carteles, letreros o fichas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?	X		X		X		

21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Verbe James, Joaquín    DNI: 10435482

Especialidad del validador: Neofarmacólogo Dr. Ceballos

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 01 del 2014

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD - EXPECTATIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Fiabilidad</b>							
1	¿Qué usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Qué la atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado?	X		X		X		
4	¿Qué el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	X		X		X		
5	¿Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué la atención en el área de farmacia se ha rápida?	X		X		X		
7	¿Qué la atención en el área de admisión se ha rápida?	X		X		X		
8	¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?	X		X		X		
9	¿Qué el establecimiento cuente con el mecanismo para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	X		X		X		
11	¿Qué médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿Qué el médico y otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		
13	¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿Qué el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		
18	¿Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre su tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5. Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Qué los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuente con	X		X		X		

	mobiliario que brinde comodidad a los pacientes?	x		x		x	
21	¿Qué el establecimiento cuente con baños limpios para los pacientes?	x		x		x	
22	¿Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Flores Steb Willyan*    DNI: *06175729*

Especialidad del validador: *Gerencia económica empresa / E-commerce*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*10* de *enero* del 20*18*



Firma del Experto Informante.

Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL. N° 09426

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD - PERCEPCIONES**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. Fiabilidad</b>								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario programado?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja en el servicio del área de salud del policlínico contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia le atendió con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta</b>								
6	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>								
10	¿Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		
12	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>								
14	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5. Aspectos tangibles</b>								
19	¿Los carteles, letreros o fechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?	✓		✓		✓		

21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	x		x		x	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Flores Sotelo William*

DNI:

*06175729*

Especialidad del validador:

*Gerencia gerencia especial / Economía*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*10 de enero del 2018*



Firma del Experto Informante.

Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD - EXPECTATIVAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Fiabilidad</b>							
1	¿Qué usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Qué la atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado?	X		X		X		
4	¿Qué el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	X		X		X		
5	¿Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué la atención en el área de farmacia se ha rápida?	X		X		X		
7	¿Qué la atención en el área de admisión se ha rápida?	X		X		X		
8	¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?	X		X		X		
9	¿Qué el establecimiento cuente con el mecanismo para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	X		X		X		
11	¿Qué médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿Qué el médico y otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		
13	¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿Qué el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		
18	¿Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre su tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5. Aspectos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Qué los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuente con	X		X		X		



	mobiliario que brinde comodidad a los pacientes?	X		X		X	
21	¿Qué el establecimiento cuente con baños limpios para los pacientes?	X		X		X	
22	¿Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miluska Vega Quevedo ..... DNI: 28284124

Especialidad del validador: Inv. científica. .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 01 del 2018



Milagros Vega Quevedo

—ATEDRÁTICA

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD - PERCEPCIONES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1. Fiabilidad</b>								
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario programado?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja en el servicio del área de salud del policlínico contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
5	¿La farmacia le atendió con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2. Capacidad de respuesta</b>								
6	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3. Seguridad</b>								
10	¿Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad?	X		X		X		
11	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4. Empatía</b>								
14	¿El médico u otro profesional que lo atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5. Aspectos tangibles</b>								
19	¿Los carteles, letreros o fechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?	X		X		X		

21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Milaska Vega Guevara DNI: 28284326

Especialidad del validador: Inv. Científica

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 01 del 2018  
  
  
 Mag. Milaska Vega Guevara  
 INVESTIGADORA

Firma del Experto Informante.









## **ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**



## Índice

	Página
1. Título	98
2. Autora	98
3. Resumen	98
4. Palabras clave	99
5. Abstract	99
6. Keywords	99
7. Introducción	99
8. Metodología	100
9. Resultado	101
10. Discusión	101
11. Conclusiones	103
12. Referencias	103
13. Reconocimientos	103

## ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO

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, 2017.

### 2. AUTORA

Lorenza Mercedes, Vía Puente, lmvp\_1024@hotmail.com, Universidad César Vallejo.

### 3. RESUMEN

Conocer los estándares de satisfacción en la calidad de la atención de salud, percibido por el personal de la Marina y el objetivo general de esta investigación es determinar el 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 2017.

La investigación fue de tipo sustantiva, nivel comparativo, diseño no experimental, descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 108 personal de la Marina de Guerra del Perú que corresponden a un nivel de confianza muestral del 100 %, para la obtención de la información se aplicó el análisis documental en la satisfacción con la calidad mediante la encuesta SERVQUAL de expectativas y percepciones del usuario externo al personal Marinero, Oficiales y Suboficial de la Marina de Guerra del Perú, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionarios de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, en la escala de Likert (escala numérica del 1 al 7), que brindaron información de la satisfacción con la atención del área de salud percibido por el personal usuario externo, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles), cuyos resultados se presenta gráfica y textualmente.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de estadística de prueba Alfa de Cronbach, cuyos valores obtenidos después de la aplicación 0,928, lo que representa un nivel de confiabilidad del instrumento y al respecto al total de las dimensiones de evaluación de la calidad es de 56,80% de satisfacción, en contraste con un 43.20% de insatisfacción del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Satisfacción; calidad; percepción.

#### **5. ABSTRACT**

Knowing the standards of satisfaction in the quality of health care, perceived by the Navy personnel and the general objective of this investigation is to determine the level of satisfaction with the quality of care of the health area perceived by the external user personnel of the Navy of Peru, Callao 2017.

The research was substantive, comparative, non-experimental, descriptive. The sample consisted of 108 personnel of the Navy of Peru that correspond to a sample confidence level of 100%. In order to obtain the information, the documentary analysis was applied to satisfaction with quality through the SERVQUAL survey of expectations and perceptions of the external user to the Sailor personnel, Officers and Subofficer of the Navy of Peru, which was developed when applying the instruments: Questionnaires of 22 questions of expectations and 22 questions of perception, on the Likert scale (numeric scale from 1 to 7), which provided information on the satisfaction with the health area attention perceived by the external user staff, through the evaluation of its different dimensions of quality (reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible aspects), whose results are presented graphically and textually.

The reliability of the instruments was carried out through Cronbach's alpha test statistic, whose values obtained after the application 0.928, which represents a level of reliability of the instrument and in relation to the total of the dimensions of evaluation of quality is of 56.80% satisfaction, in contrast to a 43.20% dissatisfaction of the health area perceived by the external user personnel of the Navy of Peru.

#### **6. KEYWORDS**

Satisfaction; quality; perception.

#### **7. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las organizaciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos misionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con

el fin de garantizar una prestación adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro del objetivo es determinar el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú y es importante este estudio para poder identificar las principales causas de nivel de insatisfacción del usuario externo en la atención integral de salud en los servicios médicos de apoyo que brinda el establecimiento de salud para el bienestar de la salud, basado en la satisfacción del usuario externo del personal Marinero, Oficiales y Suboficial de la Marina de Guerra del Perú. El establecimiento de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera que sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta la autoridad de salud de la Marina de Guerra del Perú con los parámetros del Ministerio de Salud.

#### **Conceptualización de satisfacción con la calidad.**

La satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir; la necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo (Donabedian, 2001). (Sifuentes, 2016, p.29).

#### **8. METODOLOGÍA**

La metodología que se realizó es de tipo investigación sustantiva pues intenta responder un problema teórico de las variables de un modelo y se orienta a “describir y explicar”, lo cual, en cierta forma lo “encamina hacia la investigación básica o pura”. La investigación fue de tipo sustantiva, nivel comparativo, diseño no experimental, descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 108 personal de la Marina de Guerra del Perú que corresponden a un nivel de confianza muestral del 100 %, para la obtención de la información se aplicó el análisis documental en la satisfacción con la calidad mediante la encuesta SERVQUAL de expectativas y

percepciones del usuario externo al personal Marinero, Oficiales y Suboficial de la Marina de Guerra del Perú, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionarios de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, en la escala de Likert (escala numérica del 1 al 7), que brindaron información de la satisfacción con la atención del área de salud percibido por el personal usuario externo, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles), el modelo de calidad de servicio SERVQUAL que fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. (Ministerio de Salud, 2012, p.15).

## **9. RESULTADOS**

En las preguntas generales de la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú 2018, ha manifestado una Satisfacción (56.78 %) a favor de una insatisfacción (43.22 %).

## **10. DISCUSIÓN**

Respecto a la demostración del primer objetivo, se tuvo que el nivel de fiabilidad es de 56,50% de satisfacción, en contraste con un 43,52% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo, (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %. (Vía, 2018, p.65).

Respecto a la demostración del segundo objetivo, se tuvo que el nivel de capacidad de respuesta es de 56,00% de satisfacción, en contraste con un 43,98% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %. (Vía, 2018, p.65).

Respecto a la demostración del tercer objetivo, se tuvo que el nivel de seguridad es de 55,30% de satisfacción, en contraste con un 44,68% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %. (Vía, 2018, p.65).

Respecto a la demostración del cuarto objetivo, se tuvo que el nivel de empatía es de 59,60% de satisfacción, en contraste con un 40,40% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %. (Vía, 2018, p.65).

Respecto a la demostración del quinto objetivo, se tuvo que el nivel de aspectos tangibles es de 55,80% de satisfacción, en contraste con un 44,21% de insatisfacción, que constituye un buen indicador para el establecimiento de salud de la Marina de Guerra del Perú. Este resultado fue coherente con lo obtenido por las encuestas de expectativas y percepción de usuario externo (2018) en mismo que estableció que en este nivel los pacientes evaluados tuvieron 56.80 % de satisfacción a favor de una insatisfacción 43.20 %. (Vía, 2018, p.66).

Evalúa e interpreta las implicancias de los resultados, especialmente considerando las limitaciones, recomendaciones futuras. Se debe relacionar y comparar los hechos observados con la hipótesis u objetivos, marco teórico y antecedentes referidos en la introducción, aclarando excepciones, contradicciones o modificaciones. La interpretación debe considerar las amenazas a la validez interna, la imprecisión de mediciones, cantidad de pruebas, tamaño de efecto observados y otras limitaciones del estudio. Señalar la validez externa de la investigación y concluir señalando la importancia de los hallazgos.

## 11. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al nivel de fiabilidad es de 56,50% de satisfacción, en contraste con un 43,52% de insatisfacción.

Segunda: Respecto al nivel de capacidad de respuesta es de 56,00% de satisfacción, en contraste con un 43,98% de insatisfacción.

Tercera: Respecto al nivel de seguridad es de 55,30% de satisfacción, en contraste con un 44,68% de insatisfacción.

Cuarta: Respecto al nivel de empatía es de 59,60% de satisfacción, en contraste con un 40,40% de insatisfacción.

Quinta: Respecto al nivel de aspectos tangibles es de 55,80% de satisfacción, en contraste con un 44,21% de insatisfacción.

Sexta: Respecto al total de las dimensiones es de 56,80% de satisfacción, en contraste con un 43,20% de insatisfacción.

Es la finalización de un proceso de investigación, es decir es el término de una cadena de eventos o circunstancias que están en función a los objetos planteados. Se caracterizan por su concisión.

## 12. REFERENCIAS

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo* – RM N° 527-2011/MINSA, Lima, Perú.

Sifuentes, L.O.G. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo, Perú.

Vía, P.L.M. (2018). *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, 2017*, Lima, Perú.

## 13. RECONOCIMIENTOS

La presente investigación se llevó a cabo por el apoyo incondicional del personal Marinero, Oficiales y Suboficial de la Marina de Guerra del Perú, que concurrieron al establecimiento de salud y que participaron en las encuestas de expectativa y

percepción de satisfacción de calidad de atención del área de salud y de manera especial el reconocimiento al personal profesional y técnico del establecimiento de salud en diferentes áreas asistenciales y administrativas, consultorios médicos y no médicos, servicio de estadística, servicio de calidad en brindar la información oportuna para realizar la investigación.



**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Lorenza Mercedes, Via Puente, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestra en gestión de los Servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI. 40618887, con el artículo titulado

“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, 2017.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima, 12 de junio de 2018.

Nombres y apellidos: Lorenza Mercedes, Vía Puente.

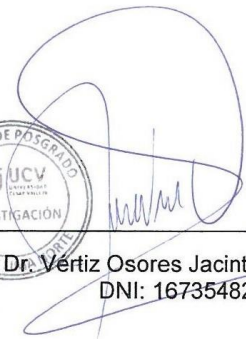



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“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, 2017”**; de la estudiante Vía Puente, **Lorenza Mercedes**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de junio de 2018

  
  
**Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín**  
DNI: 16735482

### Resumen de coincidencias

# 21 %

Se están viendo fuentes estándar



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD DEL VALLEJO

**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, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.



**AUTOR:**

Br. Lorenza Mercedes. Vía Puente.

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Ochores

Página: 1 de 97

Número de palabras: 1 55688

Text only Report

High Resolution

Feedback

Feedback

Feedback

990-18  
 Joaquín  
 Ventur



**ESCUELA DE POSGRADO**  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**  
 Visto..... BUENO PARA  
 E.M.PASADAR.....

ESCUELA DE POSGRADO

WENNER MARCOOS VÍA PUENTES ..... con DNI N° 40618887  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en U.S.D. SAN DIEGO MZ E LT 44 SMP  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: ..... del programa: MAESTRIA EN GESTION  
(Promoción) (Nombre del programa)

de los SEMESTRES de la SOLIDA identificado con el código de matrícula N° 6000136192  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que habiendo realizado la sustentación de tesis el día 9 de mayo del presente año, entiendo que las observaciones levantadas

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, 12 de Junio de 2018

*[Firma manuscrita]*  
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis Análisis Crítico
- b. Expediente de sustentación de tesis
- c. Expediente de sustentación de tesis
- d. Expediente de sustentación de tesis

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: .....

Email: .....

Y Puntaluego Permiso



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VIA PUENTE LARSENZA MERCEDES

D.N.I. : 40618887

Domicilio : UCB SAN DIEGO M.P.E. H. 44 S.M.P.

Teléfono : Fijo : Móvil : 993.564 862

E-mail : l.m.v.p.1024@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE U  
SALUD

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VIA PUENTE LARSENZA MERCEDES

.....

Título de la tesis:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
DEL ÁREA DE SALUD PERCIBIDA POR EL PERSONAL USUARIO  
EXTERNO DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERÚ CALLAO, 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 17/07/18