



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA
MÉDICA**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE
UN CENTRO PRIVADO, PERIODO ENERO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TECNOLOGÍA MÉDICA EN TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

Presentado por:

Bach. Suclupe Paricahua, Violeta Grace

Bach. Ortogorin Ludeña, Roberto

Asesor:

Mg. Nita Giannina Lovato Sánchez

Lima - Perú
2019

INDICE

Tema	Página N°
Dedicatoria	i
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Problema principal	3
1.1.2. Problemas Específicos	4
1.2. Justificación de la investigación.	5
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Delimitaciones de la investigación	6
II. Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Identificación de las Variables.	20
2.3.1. Variables de estudio	20
2.3.2. Dimensiones e indicadores	20
2.3.3. Operacionalización de variables	21
2.4. Hipótesis	22
III. Metodología	23
3.1. Tipo y Diseño	23
3.2. Población, Muestra y Muestreo	24
3.3. Técnicas, instrumentos y recolección de datos	25

3.4. Procesamiento de datos	25
3.6. Análisis de datos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	44
VI. Conclusiones	48
VII. Recomendaciones.	49
VIII. Referencias Bibliográficas	50
IX. Anexos	53

Dedicatoria

El trabajo de investigación lo dedico a mis padres, quienes incondicionalmente me apoyaron con la educación, consejos, comprensión, amor y fuerzas para lograr con mis objetivos de vida trazadas, para despenándome con eficiencia en cada una de las actividades que me las propuse como meta.

Bach. Suclupe Paricahua, Violeta Grace

Dedicatoria

El trabajo de investigación lo dedico a mis padres, quienes incondicionalmente me apoyaron con la educación, consejos, comprensión, amor y fuerzas para lograr con mis objetivos de vida trazadas, para despeñándome con eficiencia en cada una de las actividades que me las propuse como meta.

Bach. Ortogorin Ludeña, Roberto

Agradecimiento

Este trabajo nos ha permitido desarrollar la competencia y la experiencia de investigar, por ello agradecemos en primer lugar, a nuestra asesora de tesis Mg. Nita Giannina Lovato Sánchez, por su paciencia, por su valiosa dirección y apoyo para lograr culminar con la investigación

Al director del Centro privado, un especial agradecimiento por las facilidades para el desarrollo del trabajo de investigación y demás personal profesional por el apoyo.

A todos ustedes nuestro mayor reconocimiento y gratitud.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, durante el período de enero de 2019. El estudio fue de Tipo aplicado, descriptivo, correlacional, transversal y prospectivo, cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 usuarios del servicio de Terapia Física y Rehabilitación. La recopilación de datos se realizó mediante el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del usuario externo. Los resultados obtenidos de los usuarios 62.5%, son hombres, el grupo de edad de mayor frecuencia se encuentra dentro del grupo de 50 a 59 y de 60 a más años de edad, con respecto a la calidad de servicio: en la dimensión de confiabilidad (55.00%), capacidad de respuesta (40.00%), empatía (82.50%), calidad de elementos tangibles (55.00%) la calidad es media, en la dimensión de seguridad es alta (82, cincuenta%). La satisfacción en la dimensión administrativa es baja (37.50%), en la dimensión de asistencia es media (50.00%). En la correlación de confiabilidad y satisfacción se obtuvo el valor de $p = 0.527$, la dimensión de Capacidad de respuesta y satisfacción se obtuvo el valor de $p = 0.177$, la dimensión de seguridad y satisfacción se obtuvo el valor de $p = 0.944$, la empatía y satisfacción el valor de $p = 0.162$, los elementos tangibles y la satisfacción se obtuvieron por el valor de $p = 0.077$. Conclusiones: No existe una relación significativa entre confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Centro privado, enero de 2019.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de servicio, usuarios

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the Physical Therapy and Rehabilitation service of the private Center, during the period of January 2019. The study was of the applied type, descriptive, correlational, transversal and prospective, quantitative. The sample consisted of 40 users of the Physical Therapy and Rehabilitation service. Data collection was done using the quality of service questionnaire (servqual), and the external user satisfaction questionnaire. The results obtained from the users 62.5%, are male, the age group of greater frequency is within the group of 50 to 59 and 60 to more years of age, with respect to quality of service: in the reliability dimension (55.00%), response capacity (40.00%), empathy (82.50%), tangible elements quality (55.00%) quality is medium, in the security dimension it is high (82, fifty%). Satisfaction in the administrative dimension is low (37.50%), in the care dimension is low (20.00%), In the correlation of reliability and satisfaction the value of $p = 0.527$ was obtained, the dimension of Response Capacity and Satisfaction was obtained the value of $p = 0.177$, Safety dimension and Satisfaction was obtained the value of $p = 0.944$, Empathy and Satisfaction was obtained the value of $p = 0.162$, Tangible elements and Satisfaction the value of $p = 0.077$. Conclusions: There is no significant relationship between reliability, responsiveness, safety, Empathy, tangible elements and user satisfaction of the Physical Therapy and Rehabilitation service, of the "THEPHY" Health and Life Center, January 2019 ".

Keywords: Satisfaction, quality of service, users

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud, considera a la calidad de atención en salud como un alto nivel de cualidad profesional a través del uso idóneo de los recursos para un mínimo riesgo y así mismo, el alto grado de satisfacción para el usuario. La calidad de atención en los servicios de la clínica surge como una necesidad dicotónica entre el usuario y el servicio de salud para evaluar la satisfacción es decir brindar un confort en calidad de atención, en los elementos tangibles, capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

El Centro privado, brinda el servicio de Terapia Física y Rehabilitación, a pacientes/usuarios, quienes reciben sesiones de terapia, por diferentes patologías, por lo que existe la necesidad de conocer la satisfacción de los usuarios, a través de trabajos de investigación las cuales a la fecha no se han realizado. La importancia de realizar este estudio sobre la satisfacción del usuario del Centro privado, sobre la calidad de los servicios radica en el beneficio para todos los sectores involucrados usuarios, población receptora de los servicios, los gestores y profesionales de salud; Para darnos cuenta de cómo es la asistencia del Centro privado, hacia los usuarios que asisten en dicho lugar para el bienestar y calidad de vida. Por lo que nos permitirá obtener información sobre los aspectos, áreas críticas en el proceso de atención y poder emitir recomendaciones sobre la mejora continua, buscando mejorar la eficiencia, eficacia y oportunidad de los servicios.

En la práctica diaria de la atención en el Centro privado, se ha observado un incremento de quejas que registran en el libro de reclamaciones, además de una diversidad cultural que condiciona a un cambio en la percepción subjetiva, existe un gran porcentaje de usuarios procedentes de diversas clases sociales, que no llegan a conseguir citas en las fechas más próximas, así relacionado a la calidad de atención, lo que origina la insatisfacción de los usuarios.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, durante el periodo de enero 2019. Para ello se examinó los elementos tangibles que contemplan las actividades de atención en el servicio de terapia física y rehabilitación, evaluando la capacidad de respuesta ofrecida en el servicio.

1.1. Planteamiento del problema

Las instituciones prestadoras del servicio de salud, tanto públicas y privadas, actualmente toman en cuenta la opinión de sus clientes/usuarios, para ello realizan encuestas de satisfacción como parte de la gestión.

La calidad de servicio representa la labor realizadas por los trabajadores de la institución en el procedo de la prestación de servicio hacia el usuario, por lo que es la discrepancia entre la percepción del servicio recibido y las expectativas acerca del servicio a recibir. (1)

La filosofía de la calidad de atención busca cero defectos, la cual debe ser una preocupación de todo el integrante de la institución, para ello la dirección debe establecer la motivación dándole el mayor peso a las relaciones humanas fomentando el buen clima laboral. (2)

El estado peruano como política de salud, establece el sistema de gestión de la calidad y considera, como una exigencia que toda institución prestadora de servicio de salud, cuente con un área responsable de ver la calidad. El Centro privado, cuya actividad principal es brindar servicio de salud, a través del área de terapia física y rehabilitación a pacientes provenientes de diferentes centros y establecimientos de salud, con diversos diagnósticos, debido a la alta afluencia de pacientes, es común observar la demora en la atención, las citas largas de atención y el trato inadecuado por parte del personal de la institución hacia el usuario.

Por lo que es necesario realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado. el cual contribuirá a la mejora continua.

1.1.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, periodo enero 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, periodo enero 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, periodo enero 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, periodo enero 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, periodo enero 2019?
- ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, periodo enero 2019?

1.2. Justificación de la investigación

El presente trabajo tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, durante el periodo de enero 2019.

Se identificaron los aspectos donde hay deficiencia en la calidad de atención a partir de la encuesta de satisfacción del usuario, con el fin de proponer acciones de mejora en la calidad de la atención.

El trabajo de investigación es importante en la teoría, porque genera nuevo conocimiento sobre la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, utilizando instrumentos, la cual estará a disposición para el uso en nuevas investigaciones y sus resultados ayudarán a consolidar las bases teóricas de las dimensiones, indicadores y variables de estudio.

El trabajo de investigación tiene importancia en la práctica, en razón a que los administradores del Centro privado pueden tomar decisiones de llevar en práctica, la evaluación de la calidad de atención, mediante la encuesta a usuarios, en forma periódica y tomar decisiones para la gestión.

Los resultados de la presente investigación contribuyen a la sociedad, por razones a que tiene el tema que repercute en la población que recibe servicios de salud, sobre calidad de servicio que brinda las instituciones prestadoras del servicio de salud. Siendo los beneficiados los usuarios del servicio de la clínica y a las autoridades a fin de plantear un plan de mejora sobre las deficiencias que se identifiquen como resultado del presente trabajo de investigación, específicamente a la dirección del Centro privado a la toma de decisiones a fin de garantizar la calidad, en las áreas de su competencia, mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, es decir contribuirá con la mejora continua del servicio de terapia física y rehabilitación

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Determinar la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Determinar la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

1.4. Delimitaciones de la investigación

El trabajo de investigación se desarrolló con los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro privado durante el mes de enero 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- **Muñoz y Fernández (2015)**, presenta como objetivo es determinar si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de fisioterapia que son atendidos en un establecimiento de salud. La muestra estuvo constituida por 59 usuarios en México, el tipo de estudio fue correlacional, donde la recolección de datos fue dado por una encuesta, se obtuvieron puntajes de regular a bueno en cuanto a la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción, así mismo se utilizó el estadístico de correlación de Pearson, contratación de hipótesis, donde se acepta la hipótesis alterna, se concluyo que si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.
- **Salazar C, Zuluaga A. y García A. (2014)**, Este estudio presenta como objetivo estimar la calidad del servicio de rehabilitación física a través del grado de satisfacción de los cuidadores principales de niños con limitación física, para el recojo de muestras se realizó la encuesta a 87 participantes, investigación descriptivo y transversal, a sus resultados obtenidos resaltan que de 5 dimensiones que se tomó en cuenta para estimar el nivel de satisfacción, más del 80% están insatisfechos en la dimensión de confiabilidad y bienes tangibles, se concluye que la calidad se servicio que ofrece el servicio de Terapia Física y rehabilitación fue discernida como insatisfactoria.
- **Jimeno. F, Medina. F, Escolar P. (2012)**, este estudio tiene como objetivo indagar la confianza del personal de Fisioterapia que asiste a pacientes que se encuentran en estados post-agudos en Unidades Ext-Rehabilitación; establecer los aspectos de atención que condicionan a

la satisfacción del paciente, estudio transversal, para la recolección de datos fue a través de un cuestionario, el mismo que fue aplicado en las unidades de rehabilitación de tres hospitales de la red de MAPFRE, muestra de 465 pacientes, se concluye que la confianza que sienten los pacientes por parte del profesional de fisioterapia, sobre todo en pacientes que recuperan la mayor parte de sus funciones y si influye los aspectos asistenciales.

- **Rodríguez M.** (2014), Presenta tres objetivos de estudio, los cuales conllevará a analizar el grado de satisfacción de los usuarios. Primero se diseñara un instrumento para la recolección de datos, luego se examinará el grado de satisfacción de los usuarios y por último se conocerá cuáles son los impactos de la calidad de vida sobre su salud de diseño descriptivo, observacional y de carácter correlacional, multicéntrico de los tres hospitales públicos de la ciudad de Sevilla, correspondientes al Servicio Andaluz de Salud. (SAS), concluyendo que: El grado de satisfacción general de los usuarios que acuden a las Unidades de Fisioterapia de los Hospitales Públicos de la ciudad de Sevilla fue del 96%, superior a otros realizados en el ámbito de la Fisioterapia. Los usuarios de las Unidades de Fisioterapia de los Hospitales Públicos dd Sevilla, esperan una media de 30 días, pero con una variabilidad más amplia, dependiendo de la patología del paciente. Los aspectos más indicados a mejorar en la Unidad de Fisioterapia por parte de los usuarios fueron la necesidad de mayor espacio, la falta de intimidad, la necesidad de más fisioterapeutas y el tiempo de espera, destacando como aspecto más positivo el trato dispensado o la relación fisioterapeuta-paciente, Tan sólo el 7,17% de los usuarios recibió un informe de alta al concluir el tratamiento fisioterápico, sin embargo, prácticamente la totalidad de los fisioterapeutas indica dar información tras finalizar el tratamiento en forma de recomendaciones (97,86%).

- **Lopez Y. y Marcia C.** (2016), en su objetivo fue estimar la Satisfacción de los pacientes en la atención del área de terapia física, el mismo que brinda un servicio especializado en consulta externa, y que se pretende medir en los 50 pacientes, de estudio Descriptivo, para la recolección de datos se utilizó un instrumento estandarizado, donde incluye la infraestructura del hospital, el ambiente y equipos fisioterapeúticos. se empleo el paquete estadístico SPSS versión 23 para el análisis de los resultados. se concluye que los pacientes consideran como bueno a los aspectos tangibles que brinda el hospital, al tiempo de espera y el de sesión, así como los materiales fisioterapeúticos que utilizan durante cada sesión y explicación detallada del tratamiento a brindar y por ello presentan satisfacción hacia la atención del área de terapia física en consulta externa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- **García D. y Guillinta E.** (2017), Presento como objetivo estimar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica del Instituto Nacional de Rehabilitación ubicado en el Distrito de Lima, presentó un estudio transversal con una muestra de 280 usuarios que recibieron fisioterapia en el período de agosto y noviembre en el año 2015, se empleo el cuestionario de Servqual como instrumento de recolección de datos, a los resultados se evidencia nivel de satisfacción más del 70 % en los elementos tangibles, se concluye que la satisfacción por parte de los usuarios es aceptable pero que hay ciertas dimensiones encontradas en el cuestionario por mejorar y permitan mejorar la atención y usuarios.

- **Collazos, M. (2017)**, Este estudio tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción del paciente externo en el área de niños del servicio de Terapia Física y rehabilitación, estudio de tipo Cuantitativo Descriptivo prospectivo y transversal. tuvo una muestra de 143 participantes (entre madres y pacientes), para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Servqual, A los resultados, las dimensiones relacionadas con el grado de satisfacción muestran que más del 70% presenta insatisfacción, tanto a la calidad de respuesta, aspectos tangibles, entre otros, se concluye que los niveles de satisfacción son bajos y se recomienda profundizar que es lo que está pasando para una debida capacitación al personal y remodelacio de infraestructura para mejorar tanto la cantidad de usuarios como de satisfacción.
- **Garcia. R, y Galves N (2016)**, presentó como objetivo colacionar el grado de satisfacción de los pacientes ambulatorios con la cualidad de cuidado brindada en los Centros asistenciales de salud MINSA y ESSALUD ubicadas en Lambayeque. El método fue Descriptivo transversal, analítico y cuantitativo, a la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Servqual, la muestra estuvo conformado por 288 participantes (144 en essalud y 144 en MINSA). a los resultados se obtuvieron que la satisfacción global essalud es más Satisfactorio que MINSA con 27% más de satisfacción, y los mismo con la seguridad ganándole en 23% más que MINSA. se concluye que los niveles de atención de essalud son más aceptables por parte de los pacientes que en comparación a los servicios brindados por MINSA, se recomienda mayor capacitación e investigaciones para que los usuarios se sientan satisfactorios.

- **Readhead R. (2015)**, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “ Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación utilizaron el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se utilizaron el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra estuvo constituida por clientes externos del Centro de Salud “ Miguel Grau” de Chaclacayo. Concluyeron que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “ Miguel Grau” de Chaclacayo.
- **Seclen J. y Darras C. (2005)**, Tuvo como Objetivo estimar el nivel de satisfacción del usuario (SU) en centros de salud (CS) y hospitales del MINSA; analizar la relación entre SU y nivel socioeconómico (NSE); e identificar los factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Materiales y Métodos: Análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNV) 2000. Fueron entrevistados 376 y 327 usuarios de los CS y hospitales, respectivamente, a los resultados se observa que los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas en donde los usuarios de menor NSE presentaron mayor satisfacción. se concluye que existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio

"La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos" . (3)

“ La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” . (4)

Actualmente la calidad del servicio es concebida desde la perspectiva del cliente, se plantea que el servicio percibido depende directamente de la llamada calidad técnica (lo que se da, relativo al resultado) y de la funcionalidad (cómo se da, amabilidad, cortesía) que tiene que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensable al usuario y en su interacción con los prestadores del servicio respectivamente. (5)

Ishikawa, sostiene que el control de la calidad es “ desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. (6)

La calidad definida de la forma más simple fue formulada por W. Edwards Deming, el pionero del movimiento de la gestión de calidad total, y sostiene que: La calidad es hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato. (7)

Para medir la calidad de atención del usuario se cuentan con métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando los cuestionarios, estimación directa, permiten analizar cuantitativamente la percepción de la calidad de los servicios por parte del usuario, considerando las dimensiones, e indicadores.

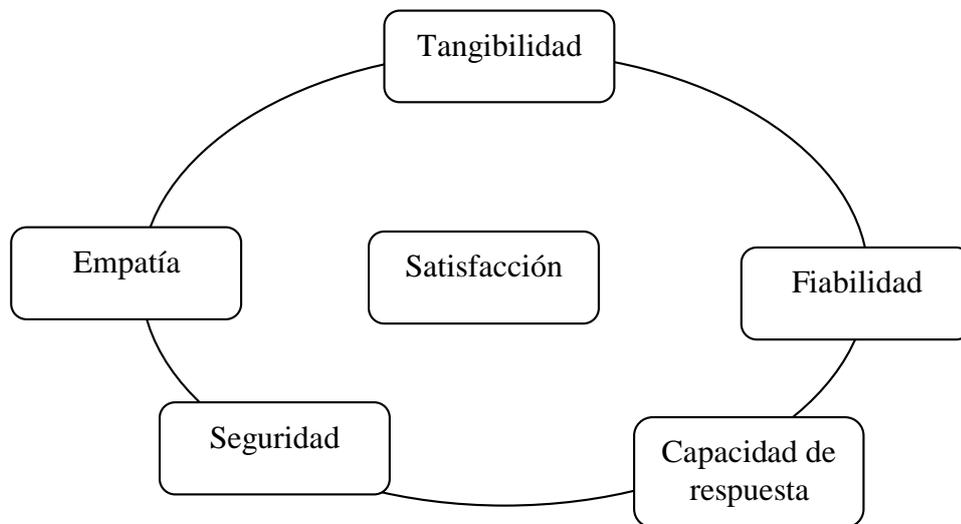


Figura 1: Círculo de la calidad y las dimensiones en la satisfacción (7)

2.2.1.1. Calidad de los Servicios de salud

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios y refiriéndose a la atención en salud, sostiene que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente. Para que la atención que brinda el personal de salud sea de calidad, requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable. (8).

La satisfacción del cliente es el estado de opinión, respecto a un servicio, que sigue a un juicio de calidad y que deriva de él, dado que se supone que: La satisfacción es igual al factor de calidad, la relación entre ambas variables es de tal naturaleza que: Solamente la satisfacción es positiva cuando la calidad percibida es positiva. La satisfacción es neutra cuando la calidad es cero. – La satisfacción crece (o disminuye) a medida que crece (o disminuye) la calidad. (9).

2.2.1.2. Evaluación de la Calidad de Servicio

Se conoce modelos de la evaluación de la calidad de atención entre los que destacan son:

Modelo propuesto por Avedis Donavedian en 1966, establece indicadores para evaluar la calidad de la atención medica agrupados en estructura, proceso y resultado. (10)

El modelo nórdico de Goroos popularizado en el año 1984, señala que el cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Una evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir lo satisface. (10)

En 1985-1988 se establece el modelo americano SERVICE QUALITY (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithalm y Berry, esté modelo es hasta el momento, el más utilizado en la investigación sobre la calidad del servicio. Son numerosas las investigaciones donde es utilizado en diversas áreas como por ejemplo turismo, educación, supermercados, salud. (11)

2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de atención

Se identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio.

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio puede ser definido del siguiente modo. (12)

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (13)

Modelo SERVPERF de la Calidad del Servicio.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor. La escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones. Cronin y Taylor, basándose en investigaciones clásicas al respecto, consideran que esta discrepancia se correspondería con la satisfacción por Oliver en 1977 y 1980. (14)

2.2.2. Satisfacción del usuario con el servicio

La satisfacción significa estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada y se produce después del consumo. La palabra satisfacción es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativa y el resultado final percibido en el producto tras su consumo produciéndose después del consumo (15)

El estudio de la satisfacción del usuario recibe especial interés por parte del mundo académico y de los profesionales de distintos sectores de actividad, por los grandes beneficios que reporta al conjunto empresarial el que sus usuarios estén satisfechos (16).

La satisfacción del usuario es vista como el eje central del éxito empresarial y un elemento esencial del marketing (17)

Según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de los Servicios de Salud, abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura.

2.2.2.1. Relación entre calidad percibida y satisfacción

La relación causal entre calidad percibida y satisfacción del usuario no está del todo clara y ha sido objeto de debate. Por un lado, si la calidad percibida se considera un antecedente de la satisfacción del usuario, los aumentos en la calidad del servicio tendrán un efecto positivo en la satisfacción del usuario. En este caso, el usuario desarrolla primero una secuencia de comportamiento iniciada por una fase de naturaleza cognitiva, componente esencial de la calidad percibida y después una fase emocional componente

clave de la satisfacción. Esta relación es la que mayor soporte empírico ha recibido. (19).

Por otro lado, si la satisfacción se considera un antecedente de la calidad percibida, una mayor satisfacción del usuario afectará positivamente a los niveles de calidad percibida. En este caso, el usuario desarrolla primero una fase emocional y más tarde una secuencia de comportamiento de naturaleza cognitiva. (20)

Por otro lado, algunos investigadores han señalado que la calidad percibida es tanto un antecedente como una consecuencia de la satisfacción del usuario produciéndose una relación circular entre ambos constructos, donde mayores o menores niveles de calidad del servicio derivarían en un efecto positivo o negativo sobre la satisfacción del usuario que considera que la calidad percibida es cognitiva y la satisfacción del usuario es afectiva, plantea un marco de contingencias para predecir la relación causal entre ambos constructos (20)

2.3. Identificación de las Variables.

2.3.1. Variables de estudio

Variable Independiente

Calidad de atención

Variable dependiente

Satisfacción del usuario

2.3.2. Dimensiones e indicadores

- **Calidad de atención:**

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

- **Satisfacción del usuario:**
Administrativa: Preguntas del 01 al 06.
Asistencial: Preguntas del 07 al 12.

2.3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de Atención	La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.	La calidad de atención en el trabajo, se determinará mediante un cuestionario estructurado de 22 preguntas sobre percepción del usuario.	Fiabilidad	ítems del 1 al 5	escala Likert
			Capacidad de respuesta	ítems del 6 al 9	
			Seguridad	ítems del 10 al 13	
			Empatía	ítems del 14 al 18	
			Elementos tangibles.	ítems del 19 al 22	
Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.	La satisfacción del usuario en el trabajo, se determinará mediante un cuestionario estructurado de 12 preguntas sobre percepción del usuario.	Administrativa	ítems del 1 al 6	escala Likert
			Asistencial	ítems del 7 al 12	

2.4. Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del periodo enero 2019.

Hipótesis Específicos:

- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Existe relación significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Existe relación significativa entre la Empatía y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019
- Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

III. METODOLOGÍA

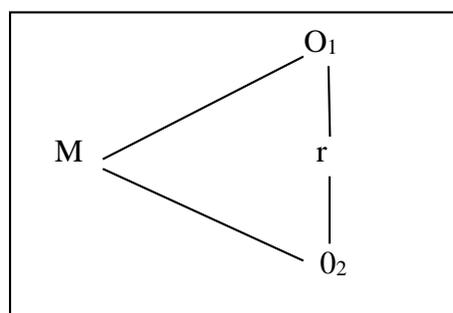
3.1. Tipo y Diseño

Es una investigación aplicada, descriptiva, correlacional, transversal, prospectiva, de nivel cuantitativo y diseño observacional.

La investigación cuantitativa se basa en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo, su objetivo es estudiar las propiedades, fenómenos cuantitativos y sus relaciones para establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría e hipótesis de los fenómenos naturales. (21)

La investigación aplicada como la “ investigación práctica o empírica” , que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (22)

Los estudios correlacionales, son procedimientos investigativos en los cuales se trata de determinar la relación existente entre dos o más variables de estudio, manipulándolas específicamente y no físicamente, permitiendo al investigador obtener conclusiones de las relaciones entre conceptos de grupos heterogéneamente seleccionados. Esquema de una Investigación correlacional. (23)



Donde: M = Muestra.

O1 (Variable independiente) = Calidad del servicio

O2 (Variable dependiente) = Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables de estudio.

Los estudios observacionales (EO) corresponden a diseños de investigación cuyo objetivo es “la observación y registro” de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. Las mediciones, se pueden realizar a lo largo del tiempo (estudio longitudinal), ya sea de forma prospectiva o retrospectiva; o de forma única (estudio transversal). Por otra parte, los EO pueden ser descriptivos, cuando lo que se pretende es “describir y registrar” lo observado, como el comportamiento de una o más variables en un grupo de sujetos en un periodo de tiempo; o analíticos, que son aquellos que permiten “comparar grupos de sujetos” sin que exista un proceso de asignación de los individuos en estudio a una intervención determinada, siendo por ende el investigador un mero observador y descriptor de lo que ocurre. (24)

3.2. Población, Muestra y Muestreo

3.2.1. Población

Usuarios del servicio de Terapia Física y Rehabilitación del centro privado el cual está constituido por 596, usuarios atendidos durante el año 2018.

3.2.2. Muestra

La muestra se determinó con la siguiente fórmula de cálculo de muestra para una población finita:

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

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Tomando referencia de la población atendida en el Centro privado, el promedio mensual de usuarios atendidos es de 49, y para esta cantidad según la fórmula

de cálculo de muestra para una población finita corresponde una muestra de 40 usuarios a encuestar.

3.2.2.1. Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron al centro de Terapia física, durante el periodo de estudio.
- Usuarios mayores de 18 años de edad.
- Usuarios que participan en forma voluntaria en la presente investigación.

3.2.2.2. Criterios de Exclusión

- Usuarios menores de 18 años de edad
- Usuarios que no desean participar en el estudio.

3.2.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico, para ello se dividió el número de usuarios que se espera recibir durante la semana (49) entre el número de la muestra (40), resultando 1.2, esto implica que se encuestará dejando cada 2 usuarios atendidos, hasta alcanzar el número de la muestra por saturación (25).

El principio del punto de saturación permite definir el tamaño de la muestra, el número de unidades elegidas dentro de ciertas condiciones metodológicas, y cuyos resultados representan al colectivo-objeto de estudio (26).

3.3. Técnicas, instrumentos y recolección de datos

- **Técnicas:** La encuesta

- Para la presente investigación, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue dos cuestionarios. Uno que mide la “ calidad de atención” y la segunda la “ satisfacción del usuario” . Ambos instrumentos fueron validados mediante la opinión de expertos.
 - Se solicitó la autorización a la dirección del Centro privado, y a la vez con el consentimiento informado se procedió a realizar los cuestionarios respectivos.
 - Los cuestionarios se aplicaron durante el mes de enero del 2019, en el Centro privado, a los usuarios que voluntariamente participaron y con el consentimiento informado.
- **Instrumento:** Cuestionario. (calidad de servicio y satisfacción del usuario).
 - **Cuestionario calidad de atención:** Se elaboró preguntas dirigidas al usuario sobre la calidad de atención del profesional tecnólogo médico teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles, y con 22 ítems, la finalidad es determinar la calidad de atención desde el punto de vista del usuario, cuyas respuestas se miden de acuerdo a la escala de Likert
 - **Cuestionario Satisfacción del usuario:** instrumento que consta de preguntas dirigidas al usuario teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Administrativa y Asistencial, cuenta con 12 ítems. La finalidad es determinar la satisfacción del usuario, cuyas respuestas se miden de acuerdo a la escala de Likert
 - La aplicación del instrumento se realizó luego de la atención a los usuarios en el servicio de terapia física y rehabilitación del Centro privado iniciando con la explicación de los objetivos de la presente

investigación, luego invitando que en forma voluntaria participen en la presente investigación para ello se les distribuyó las encuestas impresas y un lapicero para que puedan escribir sus respuestas, y se estuvo atento a las consultas que formularon los usuarios sobre la forma de resolver, o sobre el contenido de la encuesta.

3.4. Procesamiento de datos

3.5. Análisis de datos

Para el procesamiento de los datos, se contó con:

Tabla Matriz en Excel 2007 y el paquete estadístico SPSS versión 22, este programa nos permitió conocer el resultado del análisis de los datos los cuales se presenta en Tablas de distribución de frecuencias y porcentajes. Y para la prueba de la hipótesis se utilizó el índice de Spearman para la prueba de hipótesis general y de hipótesis específicas, para determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal, siendo una relación estadísticamente significativa. Para establecer los niveles en las dimensiones de cada variable, se presenta como nivel baja, meda y alta.

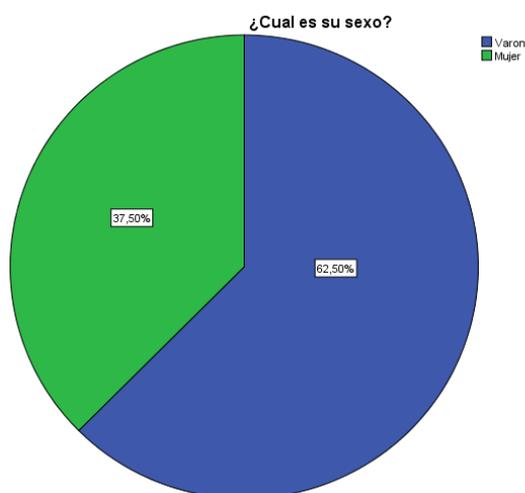
IV. RESULTADOS

Tabla N°1. Distribución de usuarios según género

¿Cual es su sexo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Varon	25	62,5	62,5	62,5
	Mujer	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°1. Distribución de usuarios según género



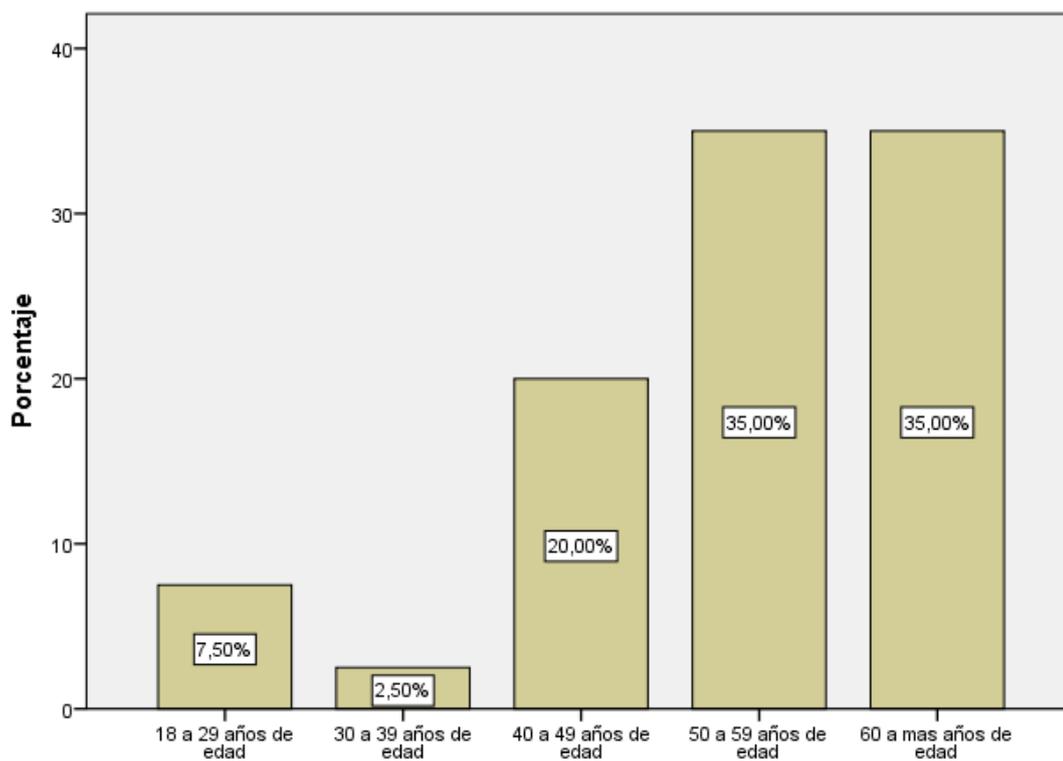
En la tabla y figura N° 1, el 62.5% (25 usuarios) que recibe el servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, son varones y el 37.5% (15 usuarios) son mujeres, durante el periodo enero 2019

Tabla N°2. Distribución de usuarios según el grupo etario

¿Cuantos años de edad tiene Ud?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	18 a 29 años de edad	3	7,5	7,5	7,5
	30 a 39 años de edad	1	2,5	2,5	10,0
	40 a 49 años de edad	8	20,0	20,0	30,0
	50 a 59 años de edad	14	35,0	35,0	65,0
	60 a mas años de edad	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°2. Distribución de usuarios según el grupo etario



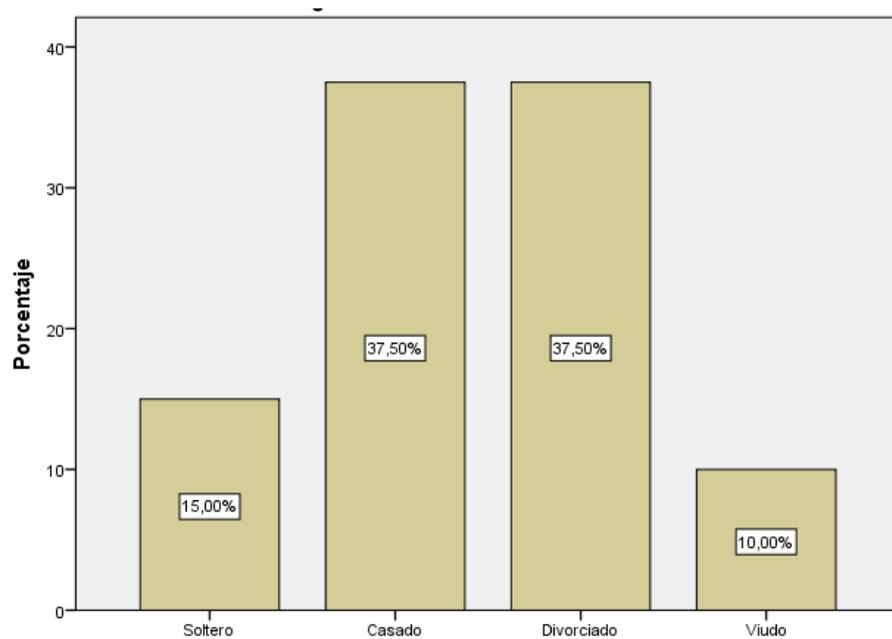
En la tabla y figura N°2, el 35% de usuarios (14) que acudieron con mayor frecuencia son las de grupo etario de 50 a 59 y de 60 a más años de edad, y la de menor frecuencia 2,5 % (1 usuario), de 30 a 39 años de edad, periodo enero 2019.

Tabla N°3. Distribución de usuarios según el estado civil

¿Cual es su estado civil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	6	15,0	15,0	15,0
	Casado	15	37,5	37,5	52,5
	Divorciado	15	37,5	37,5	90,0
	Viudo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°3. Distribución de usuarios según el estado civil

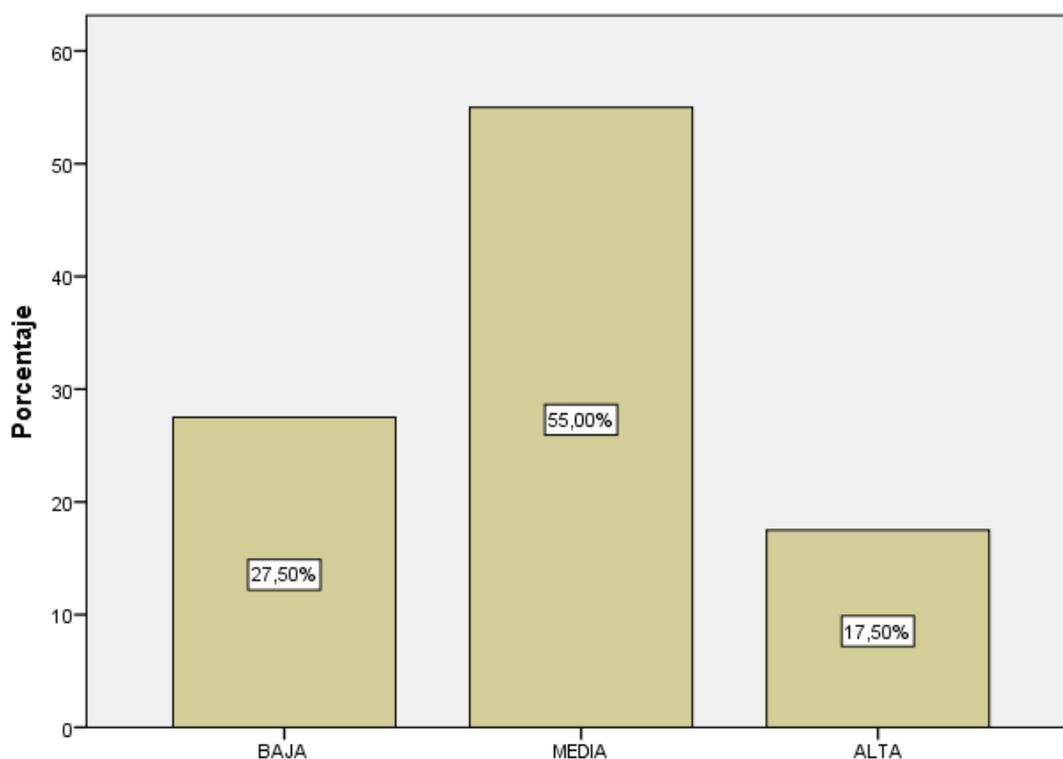


En la tabla y figura N°3, el 37.5% de usuarios (15) que acudieron con mayor frecuencia son las conformada por usuarios casados y divorciados.

Tabla N°4. Calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	11	27,5	27,5	27,5
	MEDIA	22	55,0	55,0	82,5
	ALTA	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°4. Calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad

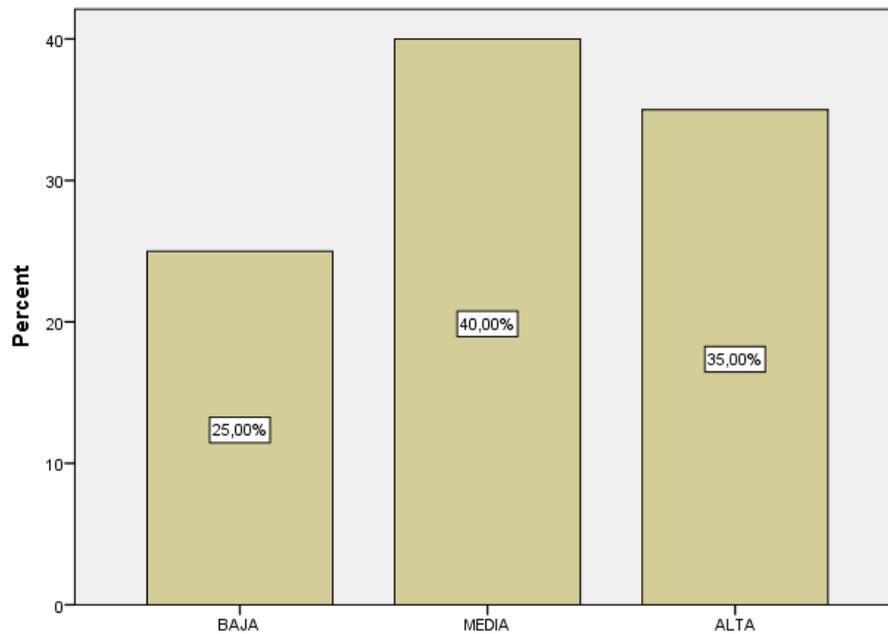


En la tabla y figura N°4, el 55% de usuarios (22) que acudieron con mayor frecuencia consideran que la calidad en la dimensión fiabilidad es media y solo un 17,50% (7 usuarios), consideran calidad Alta.

Tabla N°5. Calidad de servicio en la dimensión de Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	BAJA	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIA	16	40,0	40,0	65,0
	ALTA	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°5. Calidad de servicio en la dimensión de Capacidad de Respuesta

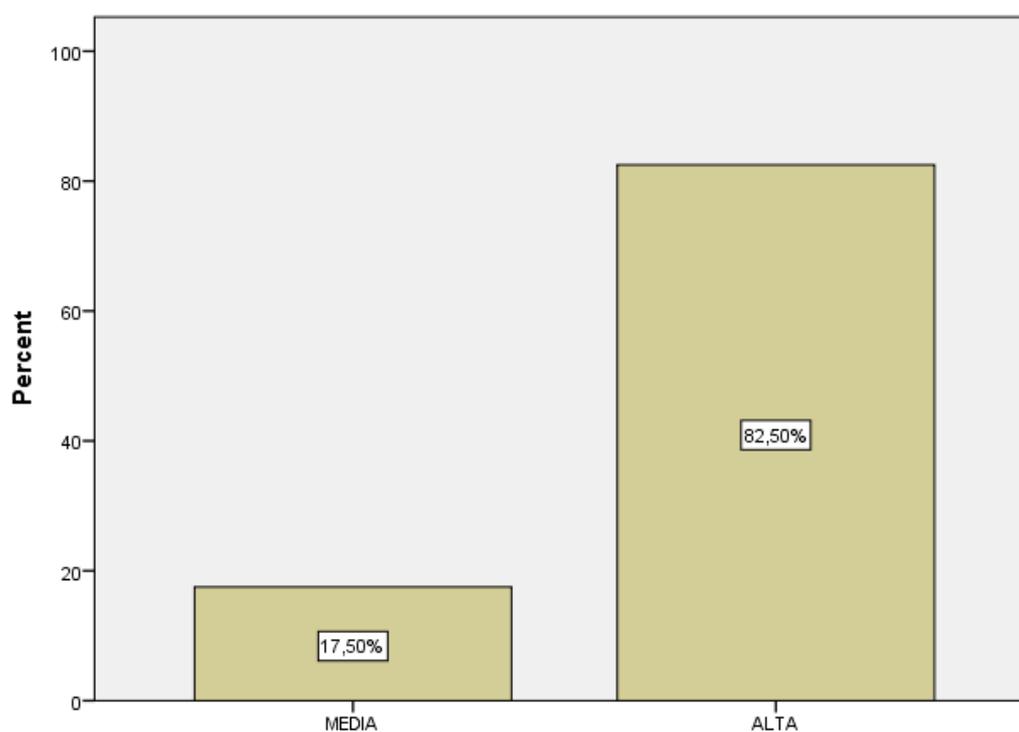


En la tabla y figura N° 5, el 40% de usuarios (16) consideran que la calidad en la dimensión de capacidad de respuesta es media y sólo un 35% de usuarios (14) consideran calidad Alta.

Tabla N°6. Calidad de servicio en la dimensión de Seguridad

		SEGURIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	MEDIA	7	17,5	17,5	17,5
	ALTA	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°6. Calidad de servicio en la dimensión de Seguridad

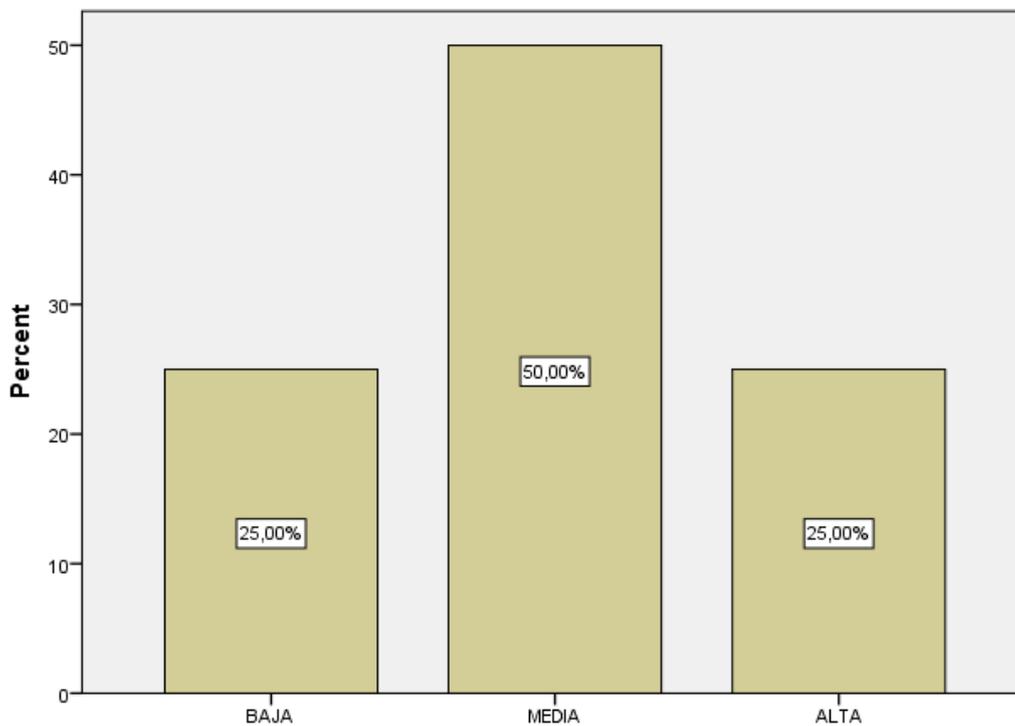


En la tabla y figura N°6, el 82,50% usuarios (33) consideran que la calidad en la dimensión de seguridad es alta, un 17,50% usuarios (7) consideran calidad media, y ninguno considera que la calidad es baja.

Tabla N°7. Calidad de servicio en la dimensión Empatía

EMPATÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	BAJA	10	25,0	25,0	25,0
	MEDIA	20	50,0	50,0	75,0
	ALTA	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°7. Calidad de servicio en la dimensión Empatía

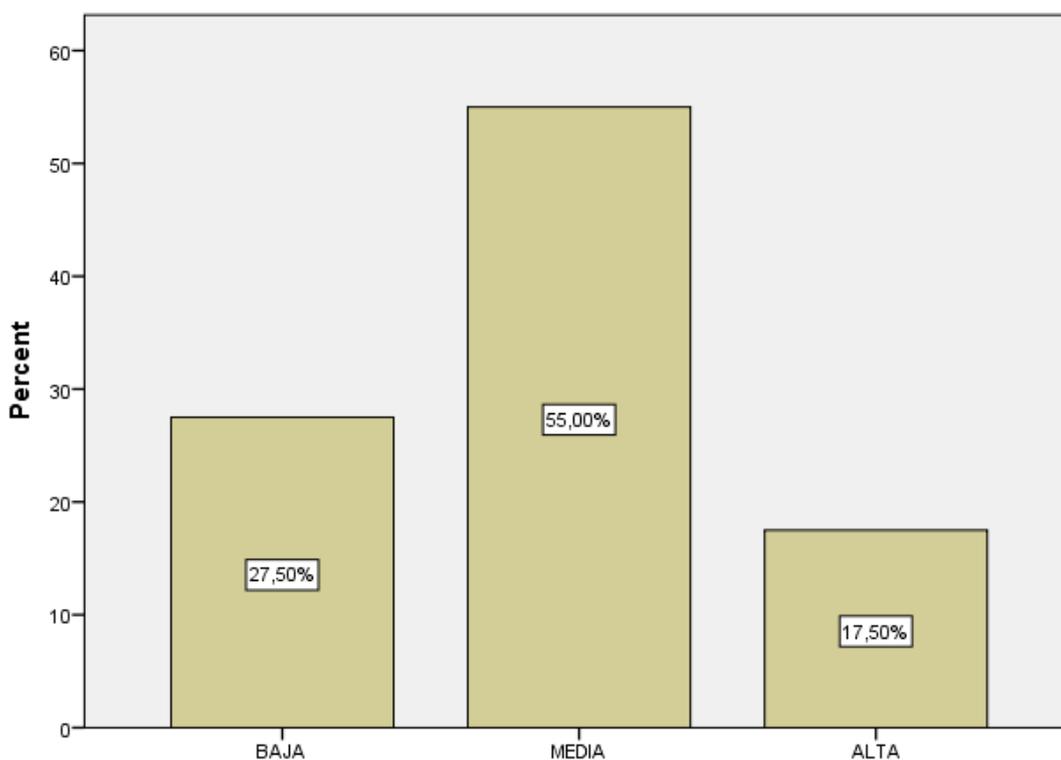


En la tabla y figura N°7, el 50% de usuarios (20) consideran que la calidad en la dimensión de empatía es media y un 25% de usuarios (10) consideran que la calidad es media y baja.

Tabla N°8. Calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	BAJA	11	27,5	27,5	27,5
	MEDIA	22	55,0	55,0	82,5
	ALTA	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°8. Calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles

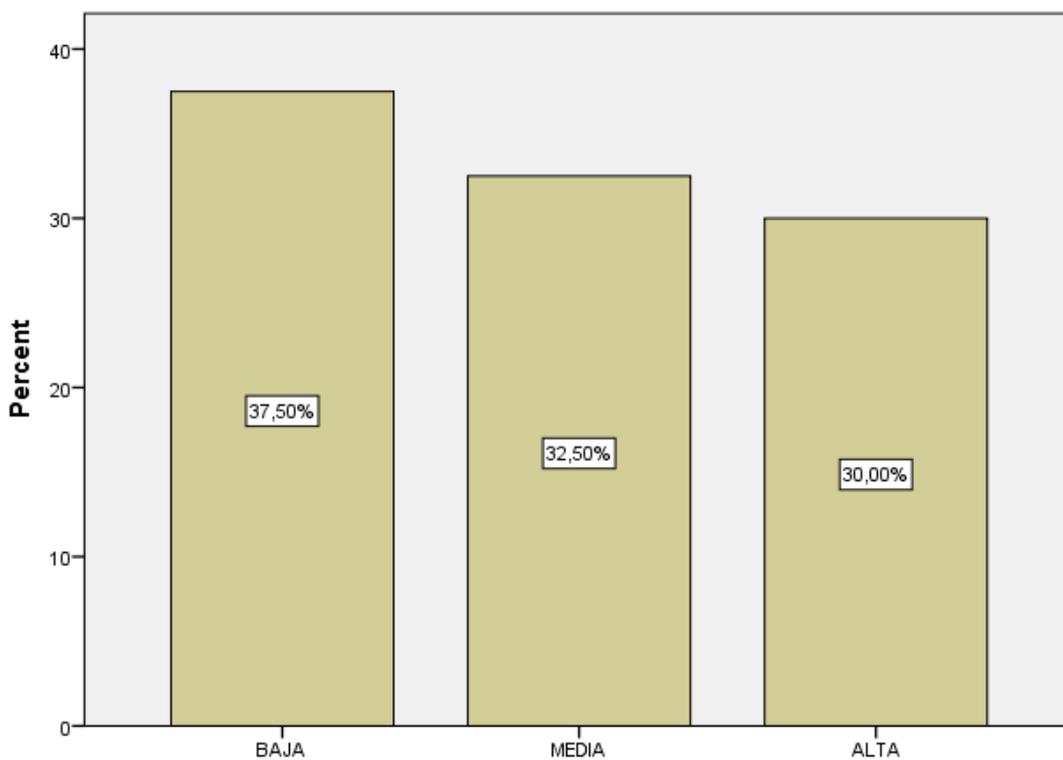


En la tabla y figura N°8, el 55% de usuarios (22) consideran que la calidad en la dimensión de elementos tangibles es media y solo un 17.50% (7 usuarios), consideran calidad baja.

Tabla N°9. Satisfacción del usuario en la dimensión Administrativa

SATISFACCIÓN ADMINISTRATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	BAJA	15	37,5	37,5	37,5
	MEDIA	13	32,5	32,5	70,0
	ALTA	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°9. Satisfacción del usuario en la dimensión Administrativa

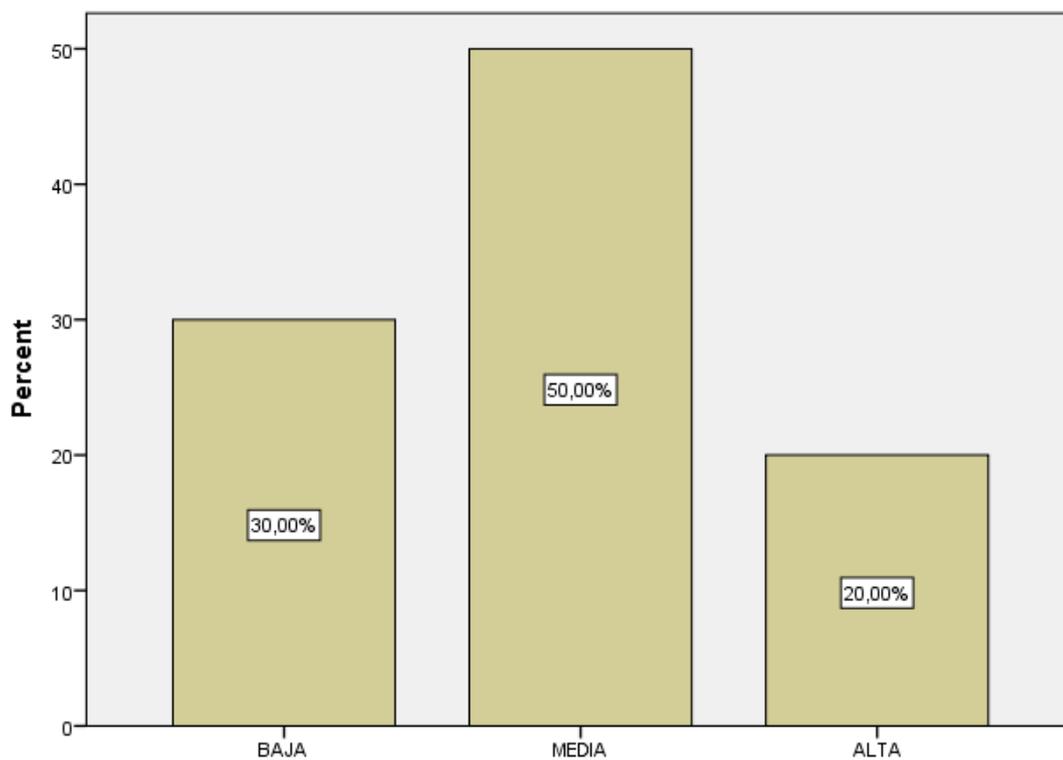


En la tabla y figura N°9, el 37,50% de usuarios (15) consideran que la satisfacción en la dimensión administrativa es baja y un 30% de usuarios (12), consideran que la satisfacción es alta.

Tabla N°10. Satisfacción del usuario en la dimensión Asistencial

SATISFACCIÓN ASISTENCIAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	BAJA	12	30,0	30,0	30,0
	MEDIA	20	50,0	50,0	80,0
	ALTA	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura N°10. Satisfacción del usuario en la dimensión Asistencial



En la tabla y figura N°10, el 50% de usuarios (20) consideran que la satisfacción en la dimensión asistencial es media y un 20% de usuarios (8) consideran satisfacción es alta.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO BIVARIADO

Tabla N°11. Correlación de la dimensión de Fiabilidad y Satisfacción del Usuario

Correlación			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD
Spearman's rho	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlation	1,000	,103
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,527
		N	40	40
	FIABILIDAD	Correlation	,103	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,527	.
		N	40	40

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del centro privado periodo enero 2019

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Análisis: al obtener el valor de $p = 0,527$ es mayor que 0.05 se acepta la Ho.

Por lo tanto: “ No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019”.

Tabla N°12. Correlación de la dimensión de Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario

Correlación

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Spearman's rho	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlation	1,000	-,218
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,177
		N	40	40
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlation	-,218	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,177	.
		N	40	40

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Análisis: al obtener el valor de $p = 0,177$ es mayor que 0.05 se acepta la Ho.

Por lo tanto: “ No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019”

Tabla N°13. Correlación de la dimensión de Seguridad y Satisfacción del Usuario

Correlación

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SEGURIDAD		
Spearman's rho	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlation	1,000	-,012		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			.	,944
		N			40	40
	SEGURIDAD	Correlation	-,012	1,000		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			,944	.
		N			40	40

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Análisis: al obtener el valor de $p = 0,944$ es mayor que 0.05 se acepta la Ho.

Por lo tanto: “ No existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado% periodo enero 2019”

Tabla N°14. Correlación de la dimensión de Empatía y Satisfacción del Usuario

Correlación

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EMPATÍA
Spearman's rho	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlation Coefficient	1,000	,225
		Sig. (2-tailed)	.	,162
		N	40	40
		<hr/>		
	EMPATÍA	Correlation Coefficient	,225	1,000
		Sig. (2-tailed)	,162	.
		N	40	40

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Análisis: al obtener el valor de $p = 0,162$ es mayor que 0.05 se acepta la Ho.

Por lo tanto: “ No existe relación significativa entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019”

Tabla N°15. Correlación de la dimensión de Elementos tangibles y Satisfacción del Usuario

			Correlacion			
			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ELEMENTOS TANGIBLES		
Spearman's rho	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlation	1,000	,283		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			.	,077
		N			40	40
	ELEMENTOS TANGIBLES	Correlation	,283	1,000		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			,077	.
		N			40	40

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Análisis: al obtener el valor de $p = 0,077$ es mayor que 0.05 se acepta la Ho.

Por lo tanto: “ No existe relación significativa entre la dimensión de Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019”

Tabla N°16. Correlación de la Calidad y Satisfacción del Usuario

Correlación

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD		
Spearman's rho	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlation	1,000	,116		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			.	,475
		N			40	40
	CALIDAD	Correlation	,116	1,000		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)			,475	.
		N			40	40

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Ho: No existe relación significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019

Análisis: al obtener el valor de $p = 0,475$ es mayor que 0.05 se acepta la Ho.

Por lo tanto: “ No existe relación significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019”

V. DISCUSIÓN

- Los resultados de los datos demográficos de los usuarios encuestados que asisten al servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, durante el periodo de enero 2019, en el presente trabajo de investigación son que: El 62.5% (25 usuarios), son varones y el 37.5% (15 usuarios) son mujeres. El 35% (14 usuarios) son las frecuentes conformada por usuarios de 50 a 59 y de 60 a más, y la de menor frecuencia 2,5 % (1 usuario), de 30 a 39 años de edad. El 37.5% (15 usuarios) son las frecuentes conformada por usuarios de casado y divorciado. En cambio, en otros estudios como el realizado por **López Y. y Marcia C.** nos revela, el sexo predominante es el femenino con 52%, con respecto a sexo y edad predomina el masculino con 28% entre las edades 26 a 45 años.
- Con respecto a la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 55,00% (22 usuarios) consideran que la calidad en la dimensión fiabilidad es media y solo un 17,50% (7 usuarios), consideran calidad Alta. Mientras que en otros estudios como: **Muñoz y Fernández;** obtuvieron como resultados con respecto a la percepción de elementos fiabilidad, dieron puntajes de regular a bueno (96.05%). **García D. y Guillinta E.** encontró mayor satisfacción en fiabilidad (67,6%). **Collazos, M.** El nivel de calidad de atención del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL fue insatisfactorio en la dimensión de confiabilidad (67,30%).
- Con respecto a la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 40,00% (16 usuarios) consideran que la calidad en la dimensión de capacidad de respuesta es media y solo un 35,00% (14 usuarios), consideran calidad Alta. Mientras que en otros estudios como: **Muñoz y Fernández;** en su estudio obtuvieron un nivel de insatisfacción que está relacionado a la capacidad de respuesta. **López Y. y Marcia C.** evaluaron las capacidades de repuesta de acuerdo al tiempo de espera y tiempo de sesión esperando menos de media hora

calificándolo como bueno. **García D. y Guillinta E**, encontró mayor satisfacción en capacidad de respuesta (55,0%). **Collazos, M. (2017)**, El nivel de calidad de atención del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL fue insatisfactorio en la dimensión de Capacidad de respuesta (83,73%).

- Con respecto a la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 82,50% (33 usuarios) consideran que la calidad en la dimensión de seguridad es alta y solo un 17,50% (7 usuarios), consideran calidad media, y de calidad baja 0%. Mientras que en otros estudios como: **García D. y Guillinta E**, encontró mayor satisfacción en seguridad (77,9%). **Collazos, M.** El nivel de calidad de atención del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL fue insatisfactorio en la dimensión de Seguridad (66,27%). **García, R, y Galves N**, tuvo un nivel de satisfacción alta siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74,3%.
- Con respecto a la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 50,00% (20 usuarios) consideran que la calidad en la dimensión de empatía es media y un 25,00% (10 usuarios), consideran calidad media y calidad baja. Mientras que en otros estudios como: **García D. y Guillinta E**, encontró mayor satisfacción en empatía (76,3%). **Collazos, M. (2017)**, El nivel de calidad de atención del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL fue insatisfactorio en la dimensión de Empatía (69,5%).
- Con respecto a la relación entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 55,00% (22 usuarios) consideran que la calidad en la dimensión de elementos tangibles es media y solo un 17,50% (7 usuarios), consideran calidad baja. Mientras que en otros estudios como: **Salazar C, Zuluaga A. y García A.**

obtuvieron que un 83.9% de insatisfacción leve a moderada, siendo la dimensión con mayor insatisfacción la confiabilidad, los bienes tangibles y la empatía. **López Y. y Marcia C.** contemplan las actividades de los elementos tangibles en el servicio de fisioterapia calificándolo como bueno. **García D. y Guillinta E.**, encontró mayor satisfacción en la dimensión elementos tangibles (78,8%). **Collazos, M. (2017)**, El nivel de calidad de atención del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL fue insatisfactorio en la dimensión de Aspectos tangibles (74,21%).

- Con respecto a la relación a la variable satisfacción en la dimensión administrativa, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 37,50% (15 usuarios) consideran que la satisfacción en la dimensión administrativa es baja y un 30.00% (12 usuarios), consideran que la satisfacción es alta. Con relación a la dimensión asistencial, se obtuvo en el presente trabajo de investigación que el 50,00% (20 usuarios) consideran que la satisfacción en la dimensión asistencial es media y un 20.00% (8 usuarios), consideran satisfacción es alta. Mientras que en otros estudios como: **Rodríguez M.** obtuvo como resultado que el grado de satisfacción general de los usuarios que acuden a las Unidades de Fisioterapia de los Hospitales Públicos de la ciudad de Sevilla fue del 96%. **Collazos, M. (2017)** Existe un bajo nivel de satisfacción del usuario respecto al trato del fisioterapeuta (72,75%). **García. R, y Galves N,** tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%.
- Con respecto a la prueba de hipótesis se obtuvo en el presente trabajo de investigación que al obtener el valor de $p = 0,527$, es mayor que 0.05 , se acepta la H_0 , “ No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” . “ No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el valor de $p = 0,177$, es mayor que 0.05. “ No existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el

valor de $p = 0,944$, es mayor que 0.05 . “ No existe relación significativa entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el valor de $p = 0,162$ es mayor que 0.05 “ No existe relación significativa entre la dimensión de Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el valor de $p = 0,077$ es mayor que 0.05 . No existe relación significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el valor de $p = 0,475$, es mayor que 0.05 .

VI. CONCLUSIONES

- Los usuarios que con mayor frecuencia acuden al Centro privado, son varones, y del grupo etario de 50 a 59 y de 60 a más años de edad.

- La calidad de atención, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles la calidad es media, y en la dimensión de seguridad es alta.
- La satisfacción en la dimensión administrativa es baja, y en la asistencial es media.
- No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” .
- “ No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el valor de $p = 0,177$.
- “ No existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado al obtener el valor de $p = 0,944$.
- No existe relación significativa entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo enero 2019” al obtener el valor de $p = 0,162$.
- No existe relación significativa entre la dimensión de Elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado, al obtener el valor de $p = 0,077$.
- No existe relación significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro privado periodo de enero 2019, al obtener el valor de $p = 0,475$.

VII. RECOMENDACIONES

- Las autoridades responsables del área de recursos humanos, considerar para el presente año, capacitaciones semestralmente en temas de calidad de atención a los usuarios externos e internos, a fin de mejorar los resultados observados en el presente trabajo. Así mismo como inducción al personal nuevo.

- Se debe implementar la oficina de gestión de calidad del centro privado, siendo una de sus responsabilidades el de establecer como actividad semestral y de todos los años, realizar investigación sobre este mismo tema a fin de evaluar las actividades de capacitación sobre calidad de atención y proponer un plan de mejora a la gerencia.
- La Gerencia del Centro privado, brindar el respaldo económico a fin de implementar actividades relacionadas a la calidad de atención brindados por el personal profesional, técnico y administrativo de la institución con el objetivo de satisfacer las necesidades de atención de salud a sus usuarios

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.
2. Deming, Edwards W.(1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos.
3. Imperatori, E. (1999). *Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos serviços de saúde*. Edinova. Lisboa.
4. Deming, Edwards W.(1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos.

5. Donabedian, Avedis (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, pp. 5-6. (Fecha de acceso 19 de Junio del 2017).
6. Ishikawa K. (1996). ¿Qué es el control total de la calidad? Editorial Norma. Perú (Fecha de acceso 03 de febrero del 2017).
7. DiPretel M, Rafeh N Harzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo 2da ed. U.S.A. (fecha de acceso 17 de Julio 2017).
8. Anlas D. y Villalta D. “ Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia en la clínica internacional Sede San Borja 2013” (Trabajo de Tesis) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica Universidad Norbert Wiener; 2013.
9. Donabedian, Avedis (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor, MI: Health Administration Press, pp. 5-6. (Fecha de acceso 19 de Junio del 2017).
10. Modelos de evaluación de la Calidad del Servicio;(base de datos en línea) Venezuela; Infolcalcer; 2008. (Fecha de acceso 22 de febrero del 2017).
11. Gutiérrez E, Ramos W. tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Scielo-(Lima) 2013; N° 1, V 26 (Fecha de acceso 16 de diciembre del 2016). URL disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000100013&scritp=sci arttext>
12. MINISTERIO DE SALUD-Resolución Ministerial 527-2011- MINSa: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (fecha de acceso 15 de junio del 2017).
13. Castro R., García G., Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital de Especialidades Básicas en Noria de Trujillo, julio – agosto 2012, Universidad Nacional de Trujillo. (fecha de acceso 23 de diciembre 2016) disponible en: <http://www.bibliotecas.unitru.edu.pe/index.php>.
14. Alteco Consultores, SERVPERF: una alternativa al SERVQUAL. Para evaluar la calidad de servicio junio 2012; (fecha de acceso 12 de enero 2017) <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
15. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.
16. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychological Bulletin, 103(3), 411-423.
17. Athanassopoulos, A., Gounaris, S., & Stathakopoulos, V. (2001). Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. European Journal of Marketing, 35(5/6), 687-707.
18. Richins, M. L. (1983). Negative word-of-mouth by dissatisfied consumers: a pilot study. Journal of Marketing, 47(1), 68-78.

19. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana Salud Pública. Mexico:1986
20. Granado de la Orden Susana, Rodríguez Rieiro Cristina, Olmedo Lucerón María del Carmen, Chacón García Ana, Vigil Escribano Dolores, Rodríguez Pérez Paz. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 2007 Dic [citado 2019 Ene 04] ; 81(6): 637-645. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007&lng=es.
21. Cea D' Ancona (1998). “ Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social” Madrid: Síntesis.
22. Vargas Cordero, Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer las Realidades con Evidencia Científica. Revista Educación, (1), 155-165. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
23. Bustamante C. G., & Mendoza Quispe, C. (2013). Estudios de Correlación. Revista De Actualización Clínica Investiga, (33), 1690 - 1694. Retrieved from http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682013000600006&lng=es.
24. Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. International Journal Of Morphology, 32(2), 634-645. doi: 10.4067/s0717-95022014000200042
25. Ministerio de Salud (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud*. Lima, pp.6
26. Mejía Navarrete, J. (2002). Problemas metodológicos de las ciencias sociales en el Perú. [Lima]: Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

V. ANEXOS

Anexo N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ de _____ años de edad con DNI _____, usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Centro “ THEPHY” Salud y Vida declaro lo siguiente: He sido informado de los objetivos de la presente investigación titulada “ CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN CENTRO PRIVADO, PERIODO ENERO 2019” .

Los autores de la investigación, me informaron que se me formulará cuestionarios, preguntas en una entrevista, lo cual debo realizar y tomará diez minutos. aproximadamente

Así mismo se me comunico que la investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito. Así como de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida.

Lima, de.....del 2019

INVESTIGADOR

PARTICIPANTE

.....

.....

DNI.....

DNI.....

Anexo N° 2

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta preguntas relacionadas a la calidad de atención, en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación, en el cual Ud. fue atendido, es importante sus respuestas con toda sinceridad, insumo que servirá para identificar aspectos para planes de acción con la finalidad de mejorar el servicio a brindar a nuestros usuarios. Coloque una (x), en la casilla que considere según su percepción y criterio. Teniendo en cuenta lo siguiente.

1: Totalmente en desacuerdo
ni desacuerdo
4: De acuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención el área de terapia física y rehabilitación?					
2	¿El profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación en Terapia Física y Rehabilitación le atendió en el horario programado?					
3	¿La atención recibida se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?					
4	¿Las fichas de atención se encontraron disponibles para el terapeuta físico?					
5	¿Usted encontró citas disponibles para el servicio de terapia física y rehabilitación?					
6	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?					
7	¿Fue rápida la atención en triaje?					
8	¿Fue rápida la atención en caja?					
9	¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en servicio de terapia física y rehabilitación?					
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio de terapia física y rehabilitación?					
11	¿El profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud motivo su atención?					
12	¿El profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿El profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación sobre el tratamiento que recibe: tipo de tratamiento, duración de sesiones y contraindicaciones?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?					

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
19	¿La señalización como: letreros y flechas fueron adecuados para orientarlo?					
20	¿Contaron con los materiales necesarios para la sesión de terapia física (toallas, compresas, camillas y otros)?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la sesión de terapia física?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Agradecemos su participación.

Anexo N° 3

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se presenta preguntas relacionadas a la satisfacción del usuario, del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, en el cual Ud. Fue atendido, es importante sus respuestas con toda sinceridad, insumo que servirá para identificar aspectos para planes de acción con la finalidad de mejorar el servicio a brindar a nuestros usuarios.

Coloque una (x), en la casilla que considere según su percepción y criterio. Teniendo en cuenta lo siguiente.

1: Totalmente en desacuerdo
ni desacuerdo
4: De acuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de la atención.					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de rehabilitación y terapia física					
3	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.					
4	El tiempo de espera en consulta.					
5	La comodidad de la sala de espera.					
6	El trato por parte del personal de informes.					
7	El trato por parte del profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación.					
8	El cuidado con su intimidad durante la atención en las sesiones de terapia física y rehabilitación.					
9	La duración de las sesiones de terapia física y rehabilitación.					
10	La información recibida durante las sesiones por parte del profesional tecnólogo médico en Terapia Física y Rehabilitación, sobre su problema de salud.					
11	La claridad con que le explicaron sobre el tipo de tratamiento y duración.					
12	La facilidad de los trámites para hacer una nueva cita.					

Agradecemos su participación

Anexo N°4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

JUEZ EXPERTO:

A continuación, le presentaremos una lista de cotejo, con los criterios para el análisis de los instrumentos y recolección de datos que se adjunta.

N°	CRITERIOS	1	2	3	4	5
----	-----------	---	---	---	---	---

1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.					
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.					
3	La estructura del instrumento es adecuada.					
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.					
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.					
6	Los ítems son claros y entendibles.					
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.					

OBSERVACIONES

Firma del Juez experto

Anexo N° 5
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN CENTRO PRIVADO, PERIODO ENERO 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Tipo de Investigación: Investigación Aplicada, Descriptiva Correlacional, Transversal y Prospectiva Nivel de investigación: Cuantitativo Diseño: Observacional.</p>
<p>Problema Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019?</p>	<p>Objetivo Específico:</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>			<p>Población: Usuarios del servicio de Terapia Física y Rehabilitación constituido por 49 usuarios atendidos en un mes.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>			<p>Muestra: Estará constituido por 40 usuarios</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>			<p>Muestro: Probabilístico y saturación, según tabla de muestra a encuestar y en orden de llegada, a cada 2 usuarios para la atención.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo diciembre 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>			<p>Técnica y Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas: La encuesta • Instrumento: Cuestionario. (calidad de servicio y satisfacción del usuario).
<p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la Satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, del Centro " THEPHY" Salud y Vida periodo enero 2019</p>			<p>Análisis Estadístico: Con el uso de software Excel y SPSS, y la Contrastación de hipótesis se usará el índice de Spearman</p>

Anexo N° 6
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de Atención	La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.	La calidad de atención en el trabajo, se determinará mediante un cuestionario estructurado de 22 preguntas sobre percepción del usuario.	Fiabilidad	ítems del 1 al 5	escala Likert
			Capacidad de respuesta	ítems del 6 al 9	
			Seguridad	ítems del 10 al 13	
			Empatía	ítems del 14 al 18	
Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud.	La satisfacción del usuario en el trabajo, se determinará mediante un cuestionario estructurado de 12 preguntas sobre percepción del usuario.	Administrativa	ítems del 1 al 6	escala Likert
			Asistencial	ítems del 7 al 12	

Anexo N° 7

**DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**



Universidad
Norbert Wiener

4A-7

CONFORMIDAD DEL PROYECTO DE TESIS POR EL ASESOR

Lima, 20 de marzo del 2019

Dr. Juan Carlos Benites Azabache
(Grado académico) (Nombres y apellidos del Director(a))

Director(a) de la EAP de Tecnología Médica
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto de Tesis " CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN CENTRO PRIVADO, PERIODO ENERO 2019",

presentado por el(la)
Violeta Grace Suclupe Paricahua
Roberto Ortogorin Ludeña

manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de _____, para la obtención del Título Profesional de Tecnólogo médico en Terapia física y Rehabilitación

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como ASESOR(A) de la referida Tesis.

Atentamente,

Firma del Asesor

Apellidos y Nombres del Asesor: Lovato Sánchez Nita Giannina

F-CV4-4A-7
F-CV4-4A-7



Anexo N° 8

GALERIA DE FOTOS

