



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de posgrado**

TESIS

“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE TERAPIA FÍSICA DEL  
CENTRO MÉDICO CONCEPCIÓN - JUNÍN EN EL AÑO 2021”

PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN EN SALUD

Presentado por:

**AUTOR:** QUISPE MONTERO, CLAUDIA MARIEL

**ORCID: 0000-0002-9727-8556**

**ASESOR:** Dr. Maguiña Palma Misael Erikson

**ORCID:0000-0002-4545-7413**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios nuestro padre eterno por ser el faro que ilumina mi vida y guía mi camino. Quien me brinda su amor y su ejemplo de lucha.

### **Agradecimiento**

A nuestro padre Eterno quien siempre me brinda su amor y su ejemplo de lucha.

## INDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice	4
Índice de tablas	6
Índice de gráficos	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPITULO I: EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	15
1.5 Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas	21
2.3.1. Hipótesis general	35
2.3.1. Hipótesis específicas	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37

3.1. Método de investigación	37
3.2. Enfoque investigativo	37
3.3. Tipo de investigación	37
3.4. Diseño de la investigación	37
3.5. Población y muestra	37
3.6. Variables y operacionalización	39
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7.1. Técnica	40
3.7.2. Descripción	40
3.7.3. Validación	41
3.7.4. Confiabilidad	42
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	43
3.9. Aspectos éticos	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.1 Resultados	44
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	44
4.1.2. Prueba de hipótesis	46
4.1.3. Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	65
matriz de consistencia	66
instrumento	69
validez del instrumento	
confiabilidad del instrumento	
Aprobación del comité de ética	
Formato del consentimiento informado	
carta de aprobación de la institución	
Informe de asesor de Turnitin	

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	44
Tabla 2. Calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	45
Tabla 3. Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	46
Tabla 4. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	47
Tabla 5. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	48
Tabla 6. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	49
Tabla 7. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	50
Tabla 8. Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	51

## Índice de gráficos

Grafico 1. Nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	44
Grafico 2. Calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.....	45

## Resumen

Objetivo general fue determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021. Material y método. Investigación Cuantitativa, No experimentable, Correlacional. La población se constituyó de 495 pacientes y la muestra fue 113 pacientes. Se utilizaron dos cuestionarios validados por expertos para medir el nivel de satisfacción con un alfa de 0.966 y la calidad de la atención con un alfa de 0.946. Resultados. En el nivel de satisfacción se observa que un 94.7% tienen una satisfacción regular y un 5,3% buena. La calidad de atención se observa que un 59,3% de pacientes expresan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 40,7% están de acuerdo. La variable satisfacción se relaciona con la calidad de atención siendo  $p = 0,029$ , menor al valor alfa 0,050. La variable satisfacción se relacionan con la dimensiones fiabilidad y seguridad de la variable calidad de atención siendo  $p = 0,000$ , y  $p = 0,022$ , menor al valor alfa 0,050. Así mismo la variable satisfacción no se relaciona con las dimensiones tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía de la variable calidad de atención siendo  $p = 0,123$ ,  $p = 0,839$  y  $p = 0,454$ , mayor al valor alfa 0,050. Conclusión. La variable satisfacción se relaciona con la variable calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Palabras clave: satisfacción, calidad, atención, pacientes.



## **Abstract**

General objective was to determine the relationship between the level of satisfaction and quality of care in patients treated in the physical therapy area of the Concepción - Junín Medical Center in the year 2021. Material and method. Quantitative Research, Non-experimental, Correlational. The population consisted of 495 patients and the sample was 113 patients. Two questionnaires validated by experts were used to measure the level of satisfaction with an alpha of 0.966 and the quality of care with an alpha of 0.946. Results. In the level of satisfaction, it is observed that 94.7% have regular satisfaction and 5.3% good. Regarding quality of care, it is observed that 59.3% of patients express that they neither agree nor disagree and 40.7% agree. The satisfaction variable is related to the quality of care, being  $p = 0.029$ , less than the alpha value of 0.050. The satisfaction variable is related to the reliability and safety dimensions of the quality of care variable, being  $p = 0.000$ , and  $p = 0.022$ , less than the alpha value of 0.050. Likewise, the satisfaction variable is not related to the tangibility, responsiveness and empathy dimensions of the quality of care variable, with  $p = 0.123$ ,  $p = 0.839$  and  $p = 0.454$ , greater than the alpha value of 0.050. Conclusion. The satisfaction variable is related to the variable quality of care in the patient treated in the physical therapy areas of the Concepción-Junín Medical Center in the year 2021.

Keywords: satisfaction, quality, care, patients.

## **Introducción**

Esta tesis fue realizada a fin de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021. está estructurada de la siguiente forma.

El capítulo I llamada el problema se conforma del planteamiento del problema que lo conforma la realidad problemática, luego está la formulación del problema conformado por el problema general y los problemas específicos. Luego se encontrara los objetivos de la investigación conformados por el objetivo general y los específicos, tambien se tiene l justificación de esta investigación y las limitaciones que se pudo presentar al desarrollar esta investigación. En el capítulo II encontramos el marco teórico donde se hallaran los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales, luego tenemos a las bases teóricas que contiene las teorías y definiciones de las variables y sus dimensiones, luego tenemos a la hipótesis que está constituida por la Hipótesis general y la Hipótesis específicas. En el capítulo III tenemos a la metodología que está conformado por el Método de investigación, el Enfoque investigativo, el Tipo de investigación, el Diseño de la investigación, la Población, muestra y muestreo, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el Plan de procesamiento y análisis de datos y los Aspectos éticos. En el capítulo IV tenemos la presentación y discusión de los resultados, análisis descriptivo de resultados la prueba de hipótesis y la discusión de resultados. En el capítulo v: tenemos las conclusiones y recomendaciones

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Perú presentó unas frecuencias sobre insatisfacciones en atención en salud de 53, 2 % y 75%, siendo una tasa muy alta en comparación a otros países sudamericanos. De esta manera se demuestra que, a pesar de querer ser parte de países en desarrollo, se cuenta con un sistema de salud deficiente por tanto las atenciones dadas a los pacientes serán malas.(1,2)

Siendo las satisfacciones de los usuarios externos la meta más importante en las organizaciones, no se debe dejar de lado en las instituciones de salud. El lograrlo identificar, determina la situación actual y real en la que se encuentra dichas instituciones respecto a la calidad del servicio.(3)

La calidad, a diferencia de la satisfacción, se considera una evaluación más objetiva, que se establece por un largo periodo. Los establecimientos que están orientados a brindar unas atenciones óptimas son exigidos mediante los peritajes de las eficiencias, la afectividad y la seguridad de la intervención promocional, siendo preventiva, curativa y de rehabilitación. Los pacientes mediante su opinión determinan el curso del actuar de los gestores de salud.(4)

Recordando también que los niveles de las satisfacciones de los pacientes es influida por múltiples factores: nivel social, educación, información recibida, la salud previa, los valores, factores psicológicos, el contexto del servicio de salud y el tratamiento aplicado. (5)

En la realidad peruana la satisfacción y las calidades en las atenciones del ciudadano atendido, representa unas situaciones incomprendidas, mencionando también que los parámetros y evaluación de la calidad son recientemente introducidos. También contando con el respaldo de la ley para la evaluación, control y auditoria correspondiente, esto en la práctica no se da, por ende se manifiesta con deficiencias en dicho ámbito. (5)

Las instituciones que brindan atenciones a los pacientes o usuarios del área de salud estatales (C de S , posta y hospital) del Perú están cada vez en peores condiciones, la alta gerencia solo buscaran cubrir plazas, transformar postas y centros de salud en hospitales que no van a cumplir con los mínimos requisitos para las atenciones en sus diferentes niveles de atención. La malversación de fondos económicos que al final no servirán para las mejoras en el servicio brindado en beneficio de los usuarios lo cual producirá una mayor insatisfacción de los usuarios. Teniendo esta realidad donde han sido dejados a segundo plano la atención humanitaria hacia los usuarios que son los ciudadanos de a pie, que pagan sus impuestos, A esos ciudadanos/usuarios se tienen que recibir unas atenciones médicas de calidad del mismo modo dichos usuarios puedan satisfacer su necesidad humana, emocional , sistémica y biológica de atenciones con una calidad adecuada.

Actualmente los usuarios del sector salud estatal son quienes califican, cuestionan y felicitan al personal que labora en los centros de salud, hospitales, clínicas que brindan los mejores servicios, reflejado en la calidad con que realizan su trabajo, buscando las mayores satisfacciones como medio de mejora y bienestar de su salud dentro de su concepción idealizada que se relaciona con sus expectativas y emociones que los pacientes pueden sentir y expresar.

En la búsqueda de estudios internacional y nacional en las relaciones con satisfacciones y calidad de las atenciones en centro de rehabilitación, se encontró que estas eran muy escasas en comparación a otras áreas de la salud.

Por lo anterior, urge la necesidad de elaborar la investigación, sobre calidad y las satisfacciones en el área de terapia física del centro médico Concepción- Junín, identificando que la relación ayudará en las mejoras de las atenciones que se darán por resultante, se incrementara las satisfacciones de los pacientes.\_

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción y de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?
- ¿Cuál será la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción y de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021
- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

#### **1.4. Justificación y viabilidad de la investigación**

Este proyecto tiene una justificación por tener relevancia social porque el paciente acude al centro por las diversas dolencias que presenta y espera una atención de calidad.

##### 1.4.1 teórica

Se basa en las investigaciones que brindaran nuevos saberes teóricos para los conocimientos científicos que facilitarán el comportamiento y las relaciones entre las complacencias de las personas atendidas y las calidades de las atenciones recibidas, ya que nuestro entorno presenta un número reducido de evidencias de dichas variables.

##### 1.4.2 Metodológica

Se trabajará con los instrumentos Servquals y realizar las evaluaciones de la variable calidad de las atenciones, se aplica a través de dos encuestas compuestas de 22 preguntas cada una, con el fin de medir percepciones y expectativas acerca de cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, este cuestionario se mide a través de escalas de Likert. Se utilizará para la medición de los niveles de las satisfacciones de un instrumento en referencia a la norma ISO 9001:2008

##### 1.4.3 practica

Se radica en que las informaciones resultantes estarán disponible para las instituciones evaluadas, dichos resultados contribuirán con las mejoras constantes de las instituciones al tomar toda decisión como organización de actividades.

Nuestra investigación es viable porque contamos con el equipo técnico humano, docentes y el apoyo de las autoridades del centro médico concepción, así mismo contamos con la financiación del proyecto.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

- El poco tiempo de tratamiento que se tiene con los pacientes.
- Algunos pacientes que no accedan a colaborar en la encuesta para el proyecto.
- Al paciente no se le da citas constantes para el tratamiento, por tanto se le atiende 6 veces al mes.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Vigo (2020). Perú. Esta investigación tuvo como objetivo conocer la existencia de relaciones entre las calidades en las atenciones de los servicios y las satisfacciones del paciente atendido en el área de Medicinas Físicas y Rehabilitaciones de Salud primavera, junio 2020. Investigación descriptiva relacional, el muestrario fueron 45 encuestados. Resultados. Identifican que las satisfacciones de los usuarios externos son Buenas 6.7%, Regulares 68.9% y Malas 24.4 %. La calidad son Buenas 11.1%, Regulares 66.7% y Malas 22.2. Según cada dimensión de la calidad de las atenciones, los porcentajes elevados se encuentran en el elemento tangible con un 82.2% regulares. Capacidades de respuestas 77.8% regulares. Empatías 73.3% regulares. Fiabilidad 62.2% regulares. Seguridad 55.6% regulares. Las relaciones entre la dimensiones de la calidad con la satisfacciones de los usuarios tuvieron las siguientes significancias 0.009, 0.007, 0.004, 0.005 y 0.004 que son menores a 0.05 existiendo asociación. Conclusión existe correlación directa entre las variables estudiadas en esta indagación (6).

Sánchez M. (2019). Perú. Realiza una investigación donde el objetivo fue analizar la calidad dada al paciente durante la consulta de salud y el grado de insatisfacción del paciente del C de S Pachacútec. Cajamarca. Indagación, relacional, transversal descriptiva. El muestrario fue 142 usuarios mayores a 18 años, les fue aplicado unos cuestionarios sociodemográficos y 2 escalas tipo Likert; evaluando la calidad del servicio dado en el área de salud y la insatisfacción del paciente que hace uso del servicio. Resultado. 52,8% consideraron que la calidad de las atenciones resulto buenas, un 47,2% regulares. Un 93% satisfecho y el 7% dudan. Existen correlaciones positivas significativas entre las variables calidad y satisfacción resultando su,  $r=0,594$ ,  $p_v=0,00$ , las correlaciones entre cada dimensión de las 2 variables resulto significativo

$p_v < 0,05$ , a excepción de las dimensiones humanas e interpersonales de la calidad de las atenciones y el aspecto tangible de las satisfacciones de los usuarios con  $p_v = 0,635$ . Concluye que la calidad de las atenciones de salud tienen unas relaciones significativas con las satisfacciones de los usuarios externos del C de S Pachacútec-Cajamarca. (7)

Saana et al., (2019) Indonesia en el estudio su objetivo fue conocer si hay asociación entre las variables calidad con la satisfacción del paciente. Investigación transversa, correlacional, el muestreo fueron 97 usuarios, dichos cuestionarios estuvieron basados al modelo Servqual, Resultado. mayores predominios en personas de 35 años con un 44,3%, siendo mayormente damas con un 59,8%, de las 5 dimensiones evaluadas mayores predominios fueron para el elemento tangible con un 82,5% teniendo niveles buenos, capacidades de respuestas con un 54,6%, donde hubieron insatisfacciones fue en las empatías 75,3%, en las mayoría de las dimensiones el  $\chi^2$  brindo una valoración de P mayor a 0,005 a excepción de las empatías; concluyéndose que las asociaciones entre las dimensiones de calidad con respecto a las satisfacciones de los usuarios no presentan unas asociaciones significativas, exceptuando la dimensión empatías (8).

Guevara, J. 2018. Perú realiza una investigación donde el objetivo fue determina la relación de los niveles de las satisfacciones y calidad del servicio dado al paciente inscritos Sistema Integral de Salud en los servicios de medicinas generales en el Hospital de Chota-Cajamarca. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva, relacional y transversa, con un muestreo de 257, Resultados. Encontró que no existen relaciones entre las satisfacciones y calidad de las atenciones siendo el resultado  $r = 0.340$ , por consiguiente el usuario atendido tiene relación baja, por alguno factor de las atenciones es deficiente durante las atenciones de las consultas externas del Hospital. El usuario\_externo manifiestan insatisfacción en un 74,7 %, y el 25, 3% están

satisfechos. la calidad de las atenciones se encuentran en niveles regulares con un 87 % y en niveles malos un 9,3 %, se ve que la dimensión con mayores porcentajes de niveles bajos son las capacidades de respuestas 26.1 %, continúa la seguridad en las atenciones 10.5% las empatías 10.5 % los cuales influyen en las calidades de las atenciones Conclusión: existe asociación débil de 0.340 entre la variable satisfacción del paciente con la calidad percibida en los servicios dados en el Hospital José Soto Cadenillas Chota (9).

Piedra Valoy, I. (2017). Perú. Realiza una investigación donde le objetivo fue determinar la relación entre la Calidad de atención y el grado de satisfacción de todo paciente atendido en los tópicos de medicinas de los Servicios de Emergencias del Hospital II–Essalud-Vitarte. Estudio observacional, descriptivo. Fueron encuestados 124 personas. Resultados. 53,2 % son damas, 40,3 % presentaron edades oscilantes entre 36 a los 64 años. Fue determinada que estas 5 dimensiones respecto a la calidad tuvo incidencia en las satisfacciones. Las empatías tuvieron mayores influencias en las satisfacciones de los pacientes. Conclusión. Hay correlaciones entre la variable calidad con la variable satisfacciones. (10).

Fernández, R. (2017) Perú” su finalidad fue el conocer la existencia de correlaciones entre la calidad de las gestiones institucionales con las satisfacciones de los usuarios, de las áreas de terapias físicas y rehabilitaciones en el C.d.S San Francisco, Tacna. Investigación relacional, básica y tipo transversa. Su muestrario fueron 60 ciudadanos. Resultados. Las correlaciones planteadas en las hipótesis en ambas variables tiene un coeficiente de Pearson  $r = 0,037$ , que es un indicativo de no significancia para la correlación, en ambas variables que se formularon no existiendo asociación. 50% del usuario encuestado dijeron sus complacencias con los servicios que recibieron calificándolas de regulares y un 43,3% la tipificaron de malas, no existen unas idealizaciones positivas mayormente por el usuario respecto a las complacencias de los servicios ofrecidos por las áreas de las Terapias Físicas y Rehabilitaciones. Conclusión existe ausencias

de correlaciones entre la variable calidad de las gestiones institucionales con las satisfacciones de los pacientes (11).

Villafuerte Medina, O.; Tello Aramburú, J. (2017) Perú realizaron el estudio donde el objetivo fue identificar los niveles de las satisfacciones y los factores asociados de todo paciente que reciben fisioterapia en la profesión de Medicinas Físicas y Rehabilitaciones del Hospital Cayetano Heredia. Investigación, descriptiva, transverso. Población 108 paciente. Fue utilizada el SERVQUAL cambiada, que se adaptó al servicio de Medicinas Físicas como Rehabilitaciones, Resultados: las insatisfacciones generales fueron de un 31.48% y los niveles de las satisfacciones fueron de un 68.52%. Las dimensiones en calidad con alto rango de insatisfacciones fueron Capacidades de Respuestas 46.30% y Fiabilidad 38.15%. Los niveles de las satisfacciones generales fueron de aceptables. En calidad las capacidades de Respuestas fue baja satisfacción. Las edades se encuentran relacionadas a las satisfacciones generales del paciente. (12).

Maggi Vera, W. 2018 Ecuador el objetivo de la investigación fue evaluar los niveles de las complacencias con respecto a las atenciones y calidad brindadas en los servicios de emergencias pediátricas Hospital General del Milagro. Indagación transversal analítica. Su muestrario fueron 357 padres o apoderados de los niños. Metodología: El Servqual consto de 5 dimensiones que son Tangibilidad, fiabilidad, capacidades de respuestas, seguridad y empatías. Resultado: Las dimensiones donde se presentan insatisfacciones manifiestas por la calidad de las atenciones en las emergencias pediátricas son Tangibilidad ( $p=0.157$ ), fiabilidad ( $p=0.567$ ) seguridad ( $p=0.059$ ) y empatías ( $p=0.054$ ); mas capacidades de respuestas ( $p=-0.162$ ) se considera una satisfacción parcial, porque la expectativa y la percepción expresaron mínimas valoraciones. Conclusión: los servicios no brindan las plenas seguridades a los pacientes siendo las atenciones

deficientes existiendo insatisfacciones manifiestas por los pacientes con la calidad del servicio brindado a los usuarios (13).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción**

#### **2.2.1.1. Definición de Satisfacción**

Son procesos de evaluación de unas experiencias de compra de unos productos o servicios, donde es comparada aquella expectativa del cliente o usuario con el resultado alcanzado (14).

Kotler en el año 2003, nos dice que las satisfacciones de las personas son "las categorías de las disposiciones anímicos del ciudadano resultante de la comparación del rendimiento que perciben de algún servicio con sus expectativas" (15).

El Minsa en el año 2012 definió la satisfacción como los grados de cumplimientos por parte de las organizaciones de salud, respecto a la expectativa como percepción de los usuarios relacionado al servicio que estas instituciones les ofrecen (16).

Las satisfacciones son las percepciones de los clientes respecto al nivel en que se han cumplido sus necesidades. También cuando las necesidades del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido alcanzados, estos garantizan unas elevadas satisfacciones del paciente. EL requerimiento del paciente puede estar determinado por los clientes contractualmente o ser dado por las propias organizaciones; al final los clientes son quiénes darán la aceptación de los productos (17).

#### **2.2.1.2. Componente de la satisfacción**

Esto depende de las características de la prestación de que se determinen (controles de un proceso agudo, consulta para el paciente con una afección crónica, urgencia médica y

quirúrgica, cirugías plásticas etc.) y estas se encuentran vinculados con las actitudes hacia los sistemas sanitarios o cualquier de su unidad, los cuales se explicaran en teoría a partir de las diferencias entre expectativas y percepciones como elementos claves de los procesos (17).

Los componente se encuentran vinculados a la forma de estudiar las satisfacciones:

Como primera es la discrepancia entre los rendimientos percibidos y la expectativa antes de la adquisición de los productos y servicios; sobre este planteamiento los componentes de las satisfacciones de los clientes son: los rendimientos percibidos, La expectativa, los niveles de las satisfacciones siendo las diferencias entre la percepción y expectativa (18).

Como segunda es abarcar la percepción, las satisfacciones de los clientes tendrían como elementos solo a los rendimientos percibidos pero de ninguna forma a la expectativa.

Las características cuando una persona adquiere unos productos - servicios, son las siguientes:(19)

- Se establecen desde los puntos de vista de los pacientes, mas nunca de las instituciones.
- Se fundamentara sobre el resultado que los pacientes perciben por los servicios.
- Estará determinado en la percepción de los pacientes,
- Sufren los daños de la opinión de diferentes individuos que influirán en los pacientes.
- Dependerán de las situaciones anímicas de los pacientes y de su razonamiento.

### **2.2.1.3. Factores que determinan las satisfacciones**

- Factores de la persona : Demográfico (edades, genero, razas, etc.), social (estados civiles, grupos sociales, niveles de instrucción, dinámicas organizacionales de las comunidades, sistemas de las participaciones sociales, etc.) económico (niveles de ingresos económicos y desembolsos), cultural (etnias, expectativa, concepción cultural del servicio de salud y

los procesos salud-riesgos-enfermedad, y otros), experiencias con los servicios (desenlaces de los contactos previos entre los usuarios y los servicios (20).

- Factor social o/y familiar: Experiencia de vecinos y conocidos con los servicios, familiares, de las redes sociales circundantes, conductas como concepciones de los entornos familiares sobre los procesos salud-enfermedad.
- Factor de los sistemas de salud: asequibilidad geografía (distancias a los servicios en salud) y otro dependiente de las propias organizaciones de los servicios de salud comunicaciones interpersonales, resoluciones de los servicios, tiempos de espera en las atenciones, buenos tratos y atención cordial del personal, disposición del medicamento (21).

#### **2.2.1.4. Niveles y estados de satisfacción**

EL requerimiento del paciente puede estar determinado por los clientes contractualmente o ser dado por las propias organizaciones; al final los clientes son quiénes darán la aceptación de los productos (9).

Al finalizar las adquisiciones de los productos o servicios, todo cliente pasan por grados de satisfacciones:

- Insatisfacciones: Se dará si la persona al ver las funciones de producto o servicio no colman lo imaginado, lo proyectado por la persona como meta
- Satisfacciones: Se presenta si la persona al ver las funciones de producto o servicio colman lo imaginado, lo proyectado por la persona como meta
- Complacencias: Se dará si la persona al ver las funciones de producto o servicio colman más de lo imaginado, de lo proyectado por la persona como meta (1).

Dependiendo de las satisfacciones de los clientes, se pueden tener conocimientos de los grados de lealtad hacia unas marcas, servicios o empresas, por ejemplo: Unos clientes insatisfechos cambiarán de marcas o proveedores de formas inmediatas (deslealtades condicionadas por las

mismas instituciones o empresas). Así mismo, las personas satisfechas sostendrán su lealtad; pero, tan solo hasta la ubicación de nuevos abastecedores brindándoles un mejor precio y ofrecimientos de gangas

(Lealtades condicionales). Más, las personas que expresan complacencia presentaran lealtad a una marca o servicio porque manifiestan unas proximidades de carácter sentimental que superan de forma amplia a unas simples preferencias racionales. Por esos motivos, las empresas e instituciones buscaran el complacer al cliente a través de la promesa de que entregarán solo lo que puedan dar, y no dar luego más de lo prometido (22).

#### **2.2.1.5. Puntos a tomar para el logro de las satisfacciones de los clientes o usuarios**

a) Ofrecimientos de unos productos o servicios de calidad: brindar unos productos o unos servicios que cuenten con unos niveles altos de rendimientos, con unos diseños atractivos, que sean durables en los tiempos, que satisfagan ya sea una necesidad, gusto o preferencia.

b) Cumplir con lo ofrecido: Entregar unos productos o servicios que cuenten con toda característica mencionada en las publicidades, hacer efectiva cada promoción de venta, respeto a la condición pactada, cumplimiento con el plazo dado para las entregas.

c) Dar unos buenos servicios a los clientes: brindar unas buenas atenciones, unos tratos amables, comodidades, unos tratos personalizados, unas rápidas atenciones. Todo ello con el fin de que los clientes obtengan unas mayores confianzas en el instante de recibir lo prometido.

d) Dar unas atenciones personalizadas: Para ello las compañías instituciones deben tener un conocimiento adecuado de los clientes de forma total, y así ofrecerles una promoción exclusiva, brindando unos productos que satisfagan la necesidad particular del usuario cliente, etc.



e) Dar unas rápidas atenciones: al momento de las atenciones de los pedidos, al entregar unos productos, al dar unos servicios, al momento de la atención y resolución de algún problema, etc. Si esto fallara se pueden originar el nacimiento de las insatisfacciones.

f) Resolución de un problema, queja y reclamo de maneras rápidas y de las mejores formas posibles, procurando de que los clientes queden conformes (23).

#### **2.2.1.6. Beneficios de obtener la satisfacción del producto.**

Son diversos los beneficios adquiridos cuando es lograda las complacencias de los clientes, estos se resumen con los siguientes puntos.

- La continuidad de las personas, al estar complacido repite la compra. Por ende, la empresa logra tener como beneficio su lealtad y por consiguiente la posibilidad de vender el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho replica a otros su experiencia positiva con la mercancía o servicio adquirido. Por ende, toda compañía o institución logran tener propagandas de forma gratis dadas por aquellos consumidores complacidos en sus entornos sociales.
- Unos clientes que presentan satisfacción deja de ver o prestar atención a las empresas o instituciones competidoras. Por-ende, las compañías obtienen como beneficios determinados lugares en los mercados. (24).

#### **2.2.1.7. Dimensión de las satisfacciones de los usuarios**

##### **Dimensión Confiabilidad**

Landa nos manifiesta en el 2015 Establecieron que son las “aptitudes para ejercer los servicios propuestos de formas seguras como concretas”. La confiabilidad sera interpretada como el cumplimiento de lo que toda institución ofrece, como lo que las instituciones ejecutan sus ofrecimientos respecto a las entregas, las prestaciones de los servicios, las soluciones de los

problemas y los costos monetarios es decir “brindar lo prometido”. Se pueden comprender como las cualidades que unos productos o servicios ejecuten sus funcionamientos tal como fueron previstas o prometidas. Así mismo podemos entender a la confiabilidad como las posibilidades que tienen los productos o servicios para realizar sus funciones sospechadas sin ningún incidente por unos períodos especificados (25).

### **Dimensión validez**

Landa nos manifiesta en el 2015 que “la validez representa una particularidad vital de aquello que es justo como eficiente adaptándose a lo que las leyes expresan. Sabemos que la validez, se muestra como una cualidad del propio instrumento por el cual se valora toda cualidad o característica que se pretenden valorar” (25).

### **Dimensión lealtad**

Landa nos manifiesta que son las impresiones caracterizadas de todo líder extraordinario y se otorgan cuando todo líder puedan dar beneficios a sus seguidores – empleados, a construir relaciones con todo cliente adecuado: llegaremos a comprender que las lealtades en todo establecimiento presenta 3 dimensiones: lealtad de los pacientes, la lealtad de los empleados y la lealtad de los inversionistas, y teniendo estas una mayor valía, una mayor trascendencia e interdependencia de lo que se confiaba , imaginaba. Toda las lealtades tienen efectos y ellos se propagaran en todos los sistemas del negocio, son los beneficios de los clientes estables (25).

## **2.2.2 calidad de atención**

### **2.2.2.1. Calidad**

Le génesis de termino calidad nace del latín Qualitatiss, siendo su significado perfección. El ISOs según la normativa N° 8402, definió calidad como las totalidades de las propiedades de las entidades que les confieren capacidades para la satisfacción de la necesidad explícita e

implícita. Las normas precisan que “entidad” son unas organizaciones, llámense empresas o instituciones, productos o procesos y los elementos que conforman las necesidades son básicamente: seguridad, disponibilidad, mantenibilidad, confiabilidad, facilidades de usos, las economías (precios) y los ambientes (26).

"La calidad es lo que quieren los clientes, como ellos juzgan. Son unos conceptos sistemáticos de la búsqueda de las excelencias. La calidad de unos mismos productos o servicios pueden ser diferentes para distintos consumidores (27).

Calidad definida como lo más sencilla posible es expresada por W. E-Deming expresando que: calidad es realizar lo que es correcto de manera correcta, de una forma inmediata (28).

#### **2.2.2.2. Calidad de atención en salud**

La calidad englobara distintos ángulos de vistas, desde lo que se puede ver , sentir y apreciar, hasta lo que se puede tocar, muchos investigadores han considerado que: En la organización o institución calidad como eficiencias no solo es la creación de unos productos o dar unos servicios y que estén a la par con los precios, actualmente sabemos que la calidad va junto a la creación de un producto y servicio competitivo, con un estándar a los niveles de las expectativas de los usuarios o consumidores (29)

Avedis Donabedian nos dice que "La calidad de las atenciones consisten en las aplicaciones de las ciencias como toda tecnología médica en unas formas que maximicen el beneficio para la salud de las ´personas o pacientes sin incrementar de formas proporcionales su riesgo. Los grados de calidad son las medidas en que se esperan que las atenciones suministradas logren los equilibrios más favorables de todo riesgo y beneficio." (30).

La calidad de atención es una conceptualización vital en la actualidad para los servicios de salud y la O. M. S la definió como:

- Unos altos niveles de excelencias profesionales.
- Usos eficientes de todo recurso.
- Unos mínimos peligros que afecten al usuario de la salud.
- Unos altos grados de satisfacciones del usuario de la salud.
- Impactos positivos finales sobre la salud de los pacientes atendidos (31).

### **2.2.2.3. Calidad de las atenciones en salud en nuestro país**

Las atenciones del sector salubridad en Perú es ineficiente, por tener un costo superior a lo necesario para la obtención de iguales resultados. Contribuyendo a unos aumentos excesivos de los gastos en salud sin las mejoras notables en los desempeños del servicio. Se es poco eficiente en los gastos cuando las eficiencias deben ser una norma común y diaria, por la carencia del recurso y las grandes demandas por el servicio de salud, más hoy que tiempos pasados, ya que el SIS reducio las barreras económicas a los servicios de salud, pero no se cumplen cabalmente con los asegurados, por las carencias de los financiamientos conllevando a los aumentos en los gastos de los bolsillo de los pacientes.(32)

Las malas calidades de las atenciones son evidentes en las limitadas accesibilidades a los servicios de salud, esencialmente en los aspectos funcionales como operativos, donde existe una barrera administrativa, cultural como social, y en la falta de equidad en las provisiones del servicio y del material como del insumo para las atenciones del usuario o paciente. Estas situaciones se manifiestan de forma clara en la larga lista de esperas para las cirugías, horario de las atenciones poco compatibles, escases del medicamento en el establecimiento de salud y ofertas de muchos servicios que no van de acuerdo a la necesidad y el perfil epidemiológico de las poblaciones y a los contextos socio-culturales de los pacientes (32).

Existen unos déficits en las formaciones administrativas de los responsables de las gestiones del servicio, las supervisiones actualmente son casi nulas o ausentes, limitadas solo a unas pocas

visitas sin mayores trascendencias, sin retroalimentaciones ni monitoreos; hallamos dificultades para la solución del problema administrativo básico y gestionar el elemento necesario para las atenciones, que terminaran con los pacientes en la farmacia privada (32).

Las insatisfacciones de los usuarios- pacientes con los tratos recibidos por el profesional del área de la salud. Los usuarios tiene quejas, de los maltratos, las faltas de las cortesías como de las comprensiones y de unas inadecuadas comunicaciones, entre los prestadores de los servicios de salud y los usuarios o pacientes, las informaciones están casi ausentes, poco claras o con unos lenguajes demasiados técnicos y efectuadas de malas maneras, con faltas de empatías (32). Los excesos de trabajos por parte del profesional de la salud, por las altas demandas y las escasas cantidades de profesionales destinados a las atenciones de los pacientes están originando que el profesional y el trabajador del sector salud estatal sufran de desmotivaciones, sobrecargas en sus trabajos y surja el síndrome de Burnout, contribuyendo a los deterioros de las atenciones a los pacientes (32).

#### **2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de las atenciones**

De acuerdo con Parasuraman, Berry, & Zeithaml en el año de 1988) para lograr calcular la calidad del servicio usa el modelo SERVQUAL, considerando cinco dimensiones de calidad:

##### **Elemento tangible**

Es el componente considerado como lo externo, “lo que perciben los usuarios de la instalación hospitalaria, el cual interviene en las eficientes atenciones de los mismos” (33).

- Estados físicos de las instalaciones: todo equipo debe mantenerse en buenos estados de conservación, para que los pacientes sientan seguridad y estén cómodos en los ambientes donde serán atendidos.

- higiene de la instalación como de todo elemento físico: el equipo debe tenerse en buenos estados de conservación y así facilite el proceso de la limpieza, que incluye a los usuarios y a los personales de la salud que correrían riesgos de contaminación con algunas materias orgánicas, el Minsa en el año del 2,013 brinda protocolos para las limpiezas como desinfecciones del ambiente hospitalario, como los desechos de la evacuación corporal.

- Presentaciones personales de los profesionales: los uniformes del profesional de salud desde un inicio caracterizan y encierran unos significados propios del profesional. Hoy hay una norma como reglamento para los usos correctos de los uniformes.

- En el Perú la utilización de los uniformes adecuados, es dado por la norma y exigencia de las profesiones e instituciones en las cuales se laboran, siendo distintos los uniformes en algunas instituciones del área de salud del estado peruano y del sector salud privados. Que favorecerán unas adecuadas imágenes sociales de profesionalismo proyectando respeto a la comunidad (34).

### **Fiabilidad**

Son las percepciones de los usuarios hacia “las actitudes confiables como precisas que brindan los profesionales de la salud, mostrando unas atenciones adecuadas como cuidadosas (33).

Continuidad y orden lógico en las atenciones: el respeto a la fila como el turno demuestran lo civilizado de las sociedades, su cultura, su valor, son los respetos que se tienen a los cumplimientos de toda regla y norma para que las sociedades funcionen adecuadamente (35).

- El personal de salud deben garantizar las atenciones con el respeto a los órdenes de las llegadas a los establecimientos de salud en los horarios que estos atiendan, que en el ministerio de salud fue establecido para las atenciones de 12 horas dividido en 2 turnos mañanas como tardes.

- Interés en la solución de los problemas del usuario: si los profesionales de salud no entablan unas relaciones humanas como sociales, entonces los pacientes no sentirán el interés por parte

del personal de salud, por ello no estarán dispuestos a colaborar, por tanto el personal de salud perderá las capacidades para la ayuda al usuario, y los enfermos pierden las capacidades de curación, aquí fallaran los actos médicos en su totalidad (36).

- Cuidados con los registros de información del usuario: las informaciones de los pacientes deben ser guardados de formas organizadas permitiendo sus accesibilidades cuando les sea requerida, permitiendo su fácil acceso a sus búsquedas (37).

### **Capacidad de respuesta**

El profesional de la salud debe mostrar “prontitud como un espíritu de servicio en las atenciones, porque los pacientes llegan a tener estrés por los tiempos en esperas prolongados, exigiendo unas atenciones rápidas como oportunas” (33).

- Sencillez en el trámite de las atenciones: los pacientes perciben las facilidades de las atenciones, que se reflejan en sus satisfacciones y en los momentos de la concreción de las consultas.

- Disposiciones para las atenciones a las preguntas: desde los puntos de vista de los usuarios lo que verdaderamente desean es entender sobre su patología, como será su tratamiento y su evolución en los tiempos por venir, el usuario prefiere que sean los médicos o personales a cargo quienes les den la noticia y no sus familiares, ellos muchas veces esconden la verdad (34).

- Celeridad del trabajo para las atenciones más prontas: los usuarios llegan a las consultas con unos tiempos estimados, con los deseos de que sus atenciones sean rápidas como oportunas, no causándoles retrasos en su día.

- Oportunidades en las respuestas a toda queja y reclamo: toda inquietud e interrogante del usuario que manifiestan deberán ser atendidas de formas adecuadas, de no así sus inquietudes crecerán mucho más (37).

### **Seguridad**

La seguridad es una base principal, de ello dependerá la creación de las confianzas como garantías, en la salud del paciente, y así sentir seguridad respecto al médico y lo diagnosticado” (33).

- Confianzas que se transmite al paciente por los profesionales del área médica: resultara vital en los pacientes y así se sientan seguros por lo dicho y recomendado por el profesional de la salud, de lo contrario los pacientes se muestran poco receptivos y los tratamientos pueden caer en fracaso (37).

- Recomendación sobre los usos del medicamento: Cuando los usuarios acuden a las consultas los profesionales de la salud son los que decidirán que medicamentos son los adecuados a las situaciones clínicas del usuario, por lo cual los profesionales de la salud deben ser sinceros y no omitir algunos detalles (38).

- Charlas educativas sanitarias: el profesional del área de la salud realizan labores permanentes respecto a enseñanzas como sesiones formativas, en los diferentes tópicos externos, las salas acondicionadas para las esperas como en el ámbito extramural. Todo institución de salud contara con diversos profesionales del área de la salud (médicos, odontólogos, enfermeras etc.), cada uno de dichos profesionales del área de la salud se encargaran del desarrollo, organización, de sus actividades con las comunidades.

### **Empatías**

Hace referencia al “conocimiento y comprensión al usuario y la necesidad que presente, teniendo en cuenta el sentimiento que el usuario expresara, por tanto las atenciones deben estar adecuadas a la necesidad del paciente, situándose en las posiciones de los pacientes” (33).

- Cordialidad en los tratos: la relación interpersonal entre los personales del área de salud y los usuarios es uno de los factores que se toman en cuenta en las satisfacciones de los usuarios al momento de las atenciones del área de la salud. Así mismo todo trabajador del área de la salud



deberán tener respeto a las creencias de los usuarios, a su ideología, religiones o políticas, brindando unos tratos igualitarios a todo usuario sin tratos discriminatorios por causa de sus razas, sexos, edades, clases sociales o discapacidad física o mental (39).

- Conveniencias en los horarios de las atenciones: hacen referencias al horario de las atenciones dados por el establecimiento de salud, ello dependerá bastante de las necesidades, porque cualesquiera sean los momentos surgirán unas necesidades de parte de los usuarios (37).

- Comprender la necesidad del usuario: todo personal del área de salud deberán situarse en las condiciones de los usuarios, identificando su necesidad que lo lleva a las consultas (37).

#### **2.2.2.5. Instrumento de medición**

**Modelo de calidad en las atenciones médicas Donabedians-1966.-** Donabedians, estableció como dimensión de su modelo a las estructuras, procesos y resultados, con su indicador correspondiente y poder así realizar las evaluaciones. Estas relaciones entre los procesos con los resultados, y las sistematizaciones de los diferentes opiniones, generarían razonamientos de importancia respecto a las responsabilidades en la calidad de estos tipos de servicios dados.

**Modelo de calidad de los servicios según Grönroos-1984.-** conocida también como Escuela Nórdica de Marketings, este modelo integro calidad de los servicios en relación a una triada de elementos. - La calidad técnica, referido al “qué” representaría los servicios recibidos por el usuario como resultado de sus compras; tienen caracteres objetivos. - La calidad funcional, que representaría el “cómo” los usuarios reciben y experimentan los servicios, relacionadas con las formas en las cuales han sido prestados los servicios al usuario por los trabajadores de los establecimientos. -las imágenes corporativas, representan los resultados de cómo los usuarios perciben las empresas mediante los servicios ofrecidos a los usuarios,

**Modelo de evaluación de la calidad de los servicios (SERVQUAL).-** conocida también como escuela americana de marketing fue desarrollado en diversas facetas por una agrupación de

investigadores-expertos que lo conformaron en un inicio Parasuraman, Berry y Zeithaml. En el año de 1,985 con una investigación del tipo cualitativa, entrevistando al usuario como al personal directivo de 4 conocidas compañías que brindaran servicios dentro de EE. UU, como son las bancas minoristas, tarjetas de créditos, corredores de valores y reparaciones como mantenimientos de equipamientos electrónicos (46).

Las aplicaciones finales del modelo de Parasuraman, fue concretizada en el presente instrumento que mide la calidad de los servicios que son percibidos por el cliente. Dicho cuestionario permitirá la aproximación a las mediciones de las calidades de la atención dada, partiendo de las evaluaciones apartando lo expectativo de lo percibido por el paciente. Donde se evalúa un grupo penta dimensional que conforman los componentes que dan las percepciones sobre calidad (40).

- A. Fiabilidad: Capacidades para el cumplimiento con éxito de los servicios ofrecidos.
- B. Capacidades para responder: Disposiciones para brindar los servicios adecuados a los pacientes brindándoles unos servicios rápidos como oportunos respecto a las demandas de los pacientes con respuestas de alta calidad en tiempos mínimos
- C. Seguridad: Mide las confianzas dadas por los trabajadores que otorgan las atenciones a los pacientes manifestando unos conocimientos idóneos , privacidades, cortesías, habilidades para interrelacionarse inspirando confianza.
- D. Empatías: son las cualidades que presentan unas personas para estar en el lugar de las otras personas y entendiéndolas, atendiéndolas de forma adecuada la necesidad de los otros.
- E. Aspecto tangible: Es el aspecto físico que los usuarios perciben de las instituciones. se relacionan con su condición como con sus aspectos físicos de la instalación, equipos-instrumentales, profesionales, materiales para las comunicaciones, aseo ,comodidades (41).

### **2.2.2.6. Usuario Externo**

Vargas menciona que el usuario externo “son aquellas personas o ciudadanos que busquen la satisfacción una necesidad(es) y expectativa(s), a través de los usos, consumos, utilidades o disfrutes de todo producto o servicio en sus vidas cotidianas y que pagaran a otros por los productos y servicios que le son requeridos”.

“el usuario externo presentara algunas características según sean sus actitudes y personalidad; ello lo harán únicos como diferentes de los demás. Por ello encontraremos un cliente agresivo, quejumbroso, dominante, arrogante, comunicativo e inseguro” (42).

Existen unas diferencias definidas entre unos clientes y los usuarios. Juran nos dice que, y el término “cliente” tienen unos atractivos populares, por ello las adoptaran para la designación de aquella persona en la cual repercutirán procesos y productos aunque dichas personas no sean compradores de los productos; y el término “usuario” la adoptaran en la designación de aquella persona que realicen acciones positivas respecto al producto terminado o servicio, acciones como las ventas, consumos, etc.

En el sector salud, el paciente o asegurado serán los usuarios, porque interactuaran de forma directa en los procesos de las creaciones de los servicios, que serán el consumidor final (43).

## **2.3. Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Método de investigación

Hipotético – deductivo observara los fenómenos a investigar, se crean hipótesis con posibles respuestas de dichos fenómenos y se constata lo cierto de los enunciados deducidos.

(44)

### 3.2. Enfoque investigativo

Cuantitativo. Usa la recolección de los datos y comprueba hipótesis, con base en mediciones numéricas y el análisis estadístico. (44)

### 3.3. Tipo de investigación

Es aplicada por tener como objetivos la resolución de determinados problemas o planteamientos específicos, enfocados en las búsquedas como consolidaciones de los conocimientos para sus aplicaciones y enriquecer los desarrollos culturales como científicos (44).

### 3.4. Diseño de la indagación

No experimentable, no existen manipulaciones deliberadas de la variable a investigar, Correlacional (44).

### 3.5. Población, Muestra y YouTube

Para último trimestre del año 2021 se registró 495 paciente que realizaron su terapia con continuidad, teniendo un promedio mensual de 160 pacientes de las áreas de terapias físicas y rehabilitaciones del centro Médico Concepción - Junín

#### Muestra.

Para calcular una muestra fue aplicada la fórmula:

		VALOR
n	Tamaños de las muestras	¿?

p	Proporciones favorables	0.5
q	Proporciones contrarias. Su valor es (1-p)	0.5
e	Error estándar de 5%	0.05
z	Valores de Z en intervalos de confianzas de un 95% = 1.96	1.96
n	Poblaciones de estudios determinadas según bases del criterio de selección.	160

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(160)}{(0.05)^2 (160 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 113.1629 \quad n = 113$$

La muestra para esta investigación corresponde a 113 pacientes

### **Muestreo**

El muestreo es el aleatorio simple que es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

### **Criterio para las selecciones**

Criterio para las inclusiones

- Pacientes dentro del rango 18 hasta 65 años
- Pacientes continuadores, que haya comenzado los ciclos de programas programados
- Pacientes firmante del consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Pacientes adolescentes con menos de 18 años de edad o mayores a 65 años

- Pacientes con discapacidades intelectuales
- Pacientes que se niegue a firmar el consentimiento informado

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa Nivel y rango
Satisfacción	La variable satisfacción fue operacionalizado mediante un cuestionario compuesto de 16 ítems estructurado en función de las dimensiones	Confiabilidad	información recibida, solución al problema	Ordinal	Malo (18-29) Regular (30-41) Bueno (42-54)
		Validez	atención correcta, solución satisfactoria		
		Lealtad	opinión de otros usuarios sobre el servicio, comparación con otros alternativas, satisfacción general del servicio, mejoras en el funcionar		
Calidad de atención	se operacionalizó mediante un cuestionario compuesto de 24 ítems estructurado en función de las dimensiones:	Fiabilidad	Explicación atención H.C. citas	Ordinal	totalmente en desacuerdo (21) en desacuerdo (22-43) ni de acuerdo ni en desacuerdo (44-65) de acuerdo (66-87) totalmente de acuerdo (88-105)
		Capacidades de respuestas	Tiempo de espera atención problemas		
		Seguridad	-confianza privacidad exámenes terapias		
		Empatía	-amabilidad -atención personal -compresión interés		
		Elementos Tangibles	- Ambiente -limpieza- vestimenta		

### **3.4. Técnica e instrumento de colección de datos**

#### 3.4.1. Técnica

Cada variable de nuestra indagación utilizará las encuestas como técnicas de datos. Del mismo modo, se registrará las edades, géneros, estados civiles como los grados de las instrucciones de los usuarios.

#### 3.4.2. Descripción

Se seleccionaron las informaciones mediante dos cuestionarios

El cuestionario que levanto informaciones reales y precisas respecto a la calidad de las atenciones tiene como estructura penta dimensional: componente tangible, fiabilidades, capacidades para responder a la necesidad, seguridades y empatías.

- **Cuestionario para evaluar las calidades de las atenciones**

El instrumento Servperfs acondicionado para determinar las calidades de las atenciones por el paciente de ambulatorio de los consultorios de Medicinas físicas como rehabilitaciones en el Centro Médico Concepción - Junín. Realizado por Cronin y Taylor. Teniendo una forma de aplicación personal y con un tiempo de 15 a 20 mín.(33)

El instrumento está compuesto por datos personales y 21 ítems estructurados en 5 dimensiones:

.- Capacidades de respuestas 4 interrogantes. - seguridad. 4 interrogantes. – Empatías 5 interrogantes. Fiabilidad 5 interrogantes, elementos tangibles 4 interrogantes

Dicho cuestionario presenta 21 interrogantes así como cinco rangos, dándoles una puntuación:

1 Totalmente en desacuerdos, 2 En desacuerdos, 3 ni de acuerdos ni en desacuerdos, 4 de acuerdos, 5 totalmente de acuerdos

- **Encuesta de evaluación de la satisfacción**



Cuestionario SERVQUAL adaptado para los servicios de Medicinas físicas y rehabilitaciones del centro Concepción- Junín. Las dimensiones que se evaluarán: Las fiabilidades, las capacidades de respuestas, seguridad, empatías y aspectos tangibles (45).

El instrumento se compone de preguntas socios demográficos (dato personal) y 18 ítems estructurados en 3 dimensiones:

- confiabilidad (4 interrogantes), validez (5 interrogantes), lealtad (9 interrogantes)

Dicho cuestionario presentan tres rangos, dándoles unas puntuaciones de: 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Bueno,

### 3.4.3. Validación

Para realizar la validez de contenido de los dos instrumentos, trio de jueces experimentados calificaron particularmente los cuestionarios, con el objetivo de establecer si cada indicador que se seleccionó para las dimensiones fuesen pertinente, relevante, claro y suficiente.

Teniendo un grado de 1.0 en la concordancia de jueces, y según el cuadro de Herrera el instrumento es de excelente validez.

Instrumento satisfacción en el usuario validado por jueces.

peritos	los cuestionarios expresan			aplicabilidad
	Pertenencias	Relevancias	Claridades	
Mgr Andy arrieta cordova	si	si	si	Aplicables
Mgr america vera Arriola	si	si	si	Aplicables
Dr. Hugo Serdán cueva	si	si	si	Aplicables

Instrumento calidad de atención en el usuario validado por jueces.

peritos	los cuestionarios expresan			aplicabilidad
	Pertenencias	Relevancias	Claridades	
Mgr Andy arrieta cordova	si	si	si	Aplicables
Mgr america vera Arriola	si	si	si	Aplicables
Dr. Hugo Cerdán cueva	si	si	si	Aplicables

#### 3.4.4 confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos, esta utilizó unas pruebas pilotos, en la cual participaron 11 pacientes, un diez por ciento de la muestra, de área de terapia física y rehabilitación del centro médico Concepción - Junín.

Determinando con el alfa de Cronbachs,

Cuestionarios	Alfa de Cronbachs	Preguntas
Calidades en las atenciones	0.946	22
Satisfacciones	0.966	16

Las confiabilidades fue aplicada para cada variable resalando las siguientes: para la variable calidad en las atenciones tuvo como alfa un 0.946 resultando de alta confiabilidad. Para la variable Satisfacción tuvo como alfa un 0.966 resultando de alta confiabilidad. Podemos concluir por los resultados que el instrumento a aplicar tiene una alta confiabilidad.

### **3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Será utilizada los programas Word en las redacciones de nuestro proyecto así como otras documentaciones. En las creaciones de las bases de los datos estadísticos, como tabla para las frecuencias así como su gráfico será muy útil la programación Excel. El número del muestreo va a ser calculado por la programación Excel. Las estadísticas, descriptivas como inferenciales será realizado a través del programa estadístico SPSS 24. Donde será utilizado un alfa de 0,05.

### **3.6. Aspecto ético**

La indagación estará ceñida a la normativa internacional como nacional respecto a las indagaciones en el ser humano, tomando en cuenta toda disposición vigente para las Bioseguridades de las personas o poblaciones investigadas. Serán redactadas y enviadas todas las documentaciones necesarias a las diferentes instituciones que forman parte de la investigación y la recolección de los datos. Se seguirán con los procedimientos metodológicos con mejores adaptaciones a las circunstancias de la indagación, serán utilizados instrumentos con los cuales serán recolectados los datos requeridos dichos instrumentos presentarán validaciones y confiabilidades suficientes para el logro del objetivo trazado. Serán aseguradas la confiabilidad de las personas que participen de la investigación, salvaguardándose su información Personal según Ley N° 29733 (“Protección de Datos Personales”). Se procederá a la entrega de los consentimientos informados a los encuestados para que firmen dicho documento de forma voluntaria. En los consentimientos informados serán indicados objetivo como procedimiento de la indagación.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

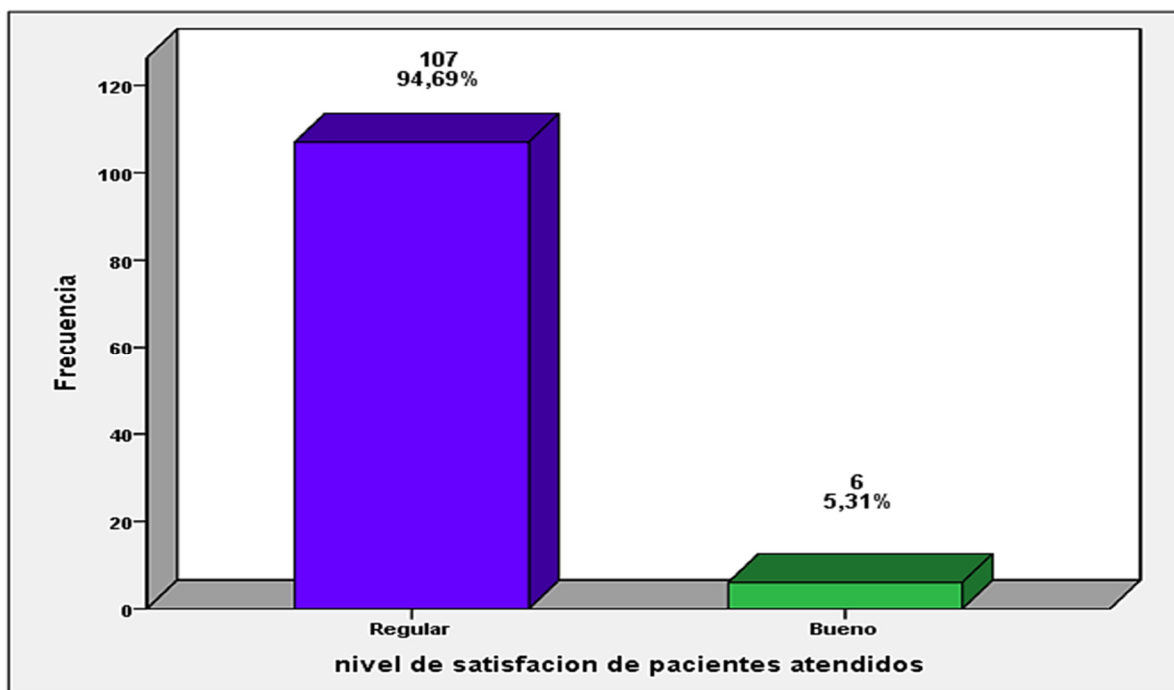
**Tabla.1**

Nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	107	94,7%	94,7%
Bueno	6	5,3%	5,3%
Total	113	100,0%	100,0%

**Fuente:** elaboración propia

**Grafico 1.** Nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.



**Fuente:** elaboración propia

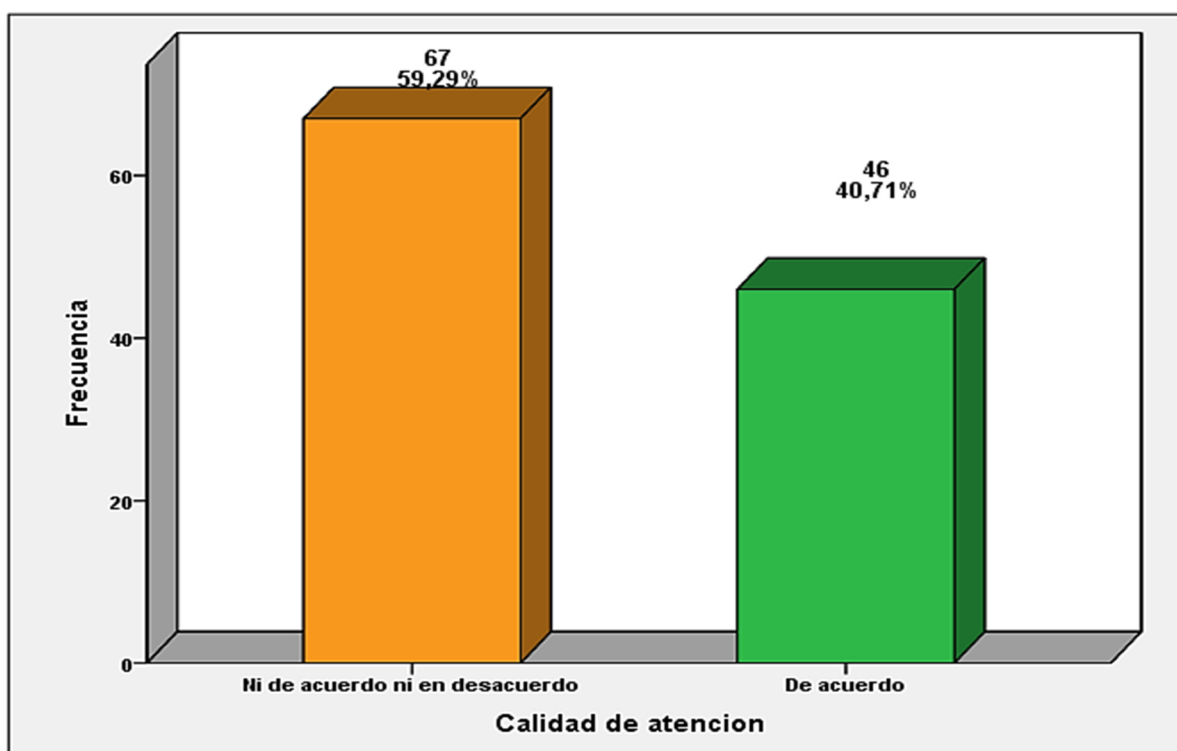
**Interpretación:** En cuanto a la imagen en relación al nivel de satisfacción se observa que un 94.7% tienen una satisfacción regular y un 5,3% buena en los pacientes atendidos del área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

**Tabla 2**

Calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	59,3%	59,3%
De acuerdo	46	40,7%	40,7%
Total	113	100,0%	100,0%

**Fuente:** elaboración propia



**Fuente:** elaboración propia

**Gráfico 2.** Calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

**Interpretación:** En cuanto a la imagen en relación a la calidad de atención se observa que un 59,3% de pacientes expresan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 40,7% están de acuerdo con la calidad de la atención del área de terapia física del Centro Médico Concepción-Junín en el año 2021.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen máximo de error

$P \geq 0.050$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < 0.050$  se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 3

Relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

			Satisfacción	Calidad de atención
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,205*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	113	113
	<b>Calidad de atención</b>	Coeficiente de correlación	,205*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	113	113

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

El valor p encontrado fue de 0,029, siendo menor al valor alfa 0,050 por ello se rechaza la hipótesis nula al 95% de confianza, podemos afirmar que la variable satisfacción se relaciona con la calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen máximo de error

$P \geq 0.050$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < 0.050$  se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 4

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

			Nivel de satisfacción	Dimensión fiabilidad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	<b>Dimensión fiabilidad</b>	Coeficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El valor p encontrado fue de 0,000, siendo menor al valor alfa 0,050 por ello se rechaza la hipótesis nula al 95% de confianza, podemos afirmar que la variable satisfacción se relaciona con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín 2021.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen máximo de error

$P \geq 0.050$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < 0.050$  se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 5

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

			Nivel de satisfacción	Dimensión capacidad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,019
		Sig. (bilateral)	.	,839
		N	113	113
<b>Dimensión capacidad</b>	<b>Dimensión capacidad</b>	Coefficiente de correlación	-,019	1,000
		Sig. (bilateral)	,839	.
		N	113	113



El valor p encontrado fue de 0,839, siendo mayor al valor alfa 0,050 por ello se acepta la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción no se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción 2021.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen máximo de error

$P \geq 0.050$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < 0.050$  se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 6

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

			Nivel de satisfacción	Dimensión seguridad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,216*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	113	113
	<b>Dimensión seguridad</b>	Coefficiente de correlación	,216*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	113	113

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

El valor p encontrado fue de 0,022, siendo menor al valor alfa 0,050 por ello se rechaza la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción se relaciona con la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción 2021.

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen máximo de error

$P \geq 0.050$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < 0.050$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

Tabla 7

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

			Nivel de satisfacción	Dimensión empatía
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-,071
		Sig. (bilateral)	.	,454
		N	113	113
	<b>Dimensión empatía</b>	Coefficiente de correlación	-,071	1,000
		Sig. (bilateral)	,454	.
		N	113	113

El valor p encontrado fue de 0,454, siendo mayor al valor alfa 0,050 por ello se acepta la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción no se relaciona con la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021.

### Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen máximo de error

$P \geq 0.050$  se acepta la hipótesis nula H0

$p < 0.050$  se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 8

Relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.

			Nivel de satisfacción	Dimensión Tangibilidad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,146
		Sig. (bilateral)	.	,123
		N	113	113
	<b>Dimensión Tangibilidad</b>	Coefficiente de correlación	,146	1,000
		Sig. (bilateral)	,123	.
		N	113	113

El valor p encontrado fue de 0,123, siendo mayor al valor alfa 0,050 por ello se acepta la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción no se relaciona con la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

En cuanto a la imagen en relación al nivel de satisfacción se observa que un 94.7% tienen una satisfacción regular y un 5,3% buena en los pacientes atendidos del área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021. Nuestro resultado tiene similitud con los de Vigo (6) quien Identifica que las satisfacciones de los usuarios externos son buenas en un 6.7%, Regulares en un 68.9%. Nuestro resultado difiere con los de Sánchez (7) nos dice que un 93% pacientes están satisfechos y el 7% dudan. Así mismo Guevara, (9) nos dice que los usuarios externos manifiestan insatisfacción en un 74,7 %, y el 25, 3% están satisfechos. Igualmente Fernández (11) nos dice que un 50% del usuario encuestado mostraron su complacencia con los servicios que recibieron calificándolas de regulares y un 43,3% la tipificaron de malas, así mismo Villafuerte y Tello (12) nos dicen que los niveles de las satisfacciones fueron de un 68.52%.

En cuanto a la imagen en relación a la calidad de atención se observa que un 59,3% de pacientes expresan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 40,7% están de acuerdo con la calidad de la atención del área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021. Nuestro resultado guarda relación con los de Guevara (9) quien nos dice que la calidad de las atenciones se encuentra en niveles regulares con un 87 % y en niveles malos un 9,3 %. Así mismo con Sánchez (7) nos dice que un 52,8% consideraron que la calidad de las atenciones

resultado buenas, un 47,2% regulares y con Vigo (6) nos dice que la calidad de atención son Buenas 11.1%, Regulares 66.7%

En la Hipótesis general el valor p encontrado fue de 0,029, siendo menor al valor alfa 0,050 por ello se rechaza la hipótesis nula, podemos afirmar que la variable satisfacción se relaciona con la calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021. Nuestro resultado guarda relación con los de Sánchez (7) nos dice que existen correlaciones positivas significativas entre las variables calidad y satisfacción resultando su  $p = 0,00$ , así mismo con Guevara (9) nos dice que existe asociación débil de 0.340 entre la variable satisfacción del paciente con la calidad percibida en los servicios dados en el Hospital José Soto Cadenillas Chota , de modo similar con Piedra (10) nos dice que hay correlaciones entre la variable calidad con la variable satisfacciones, Vigo (6) nos dice que existe correlación directa entre las variables calidad de las atenciones y las satisfacciones de los pacientes Fernández (11) nos dice que existe ausencias de correlaciones entre la variable calidad de las gestiones institucionales con las satisfacciones de los pacientes. Nuestro resultado difiere con los de Saana (8) nos dice que las asociaciones entre las dimensiones de calidad con respecto a las satisfacciones de los usuarios no presentan unas asociaciones significativas, así mismo Maggi (13) nos dice que existen insatisfacciones manifiestas por los pacientes con la calidad del servicio brindado a los usuarios y no hay asociacion entre satisfacción y calidad del servicio. En la Hipótesis específica 1 el valor p encontrado fue de (0,000), siendo menor al valor alfa 0,050 por ello se rechaza la hipótesis nula, podemos afirmar que la variable satisfacción se relaciona con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín 2021. Nuestro resultado guarda relación con los de Vigo (6) nos dice que la dimensión fiabilidad de calidad de la atención presentan asociación significativa ( $p = 0.009$ ) con la variable satisfacción. Nuestro resultado

difiere con los de Maggi (13) quien nos dice que no existe asociaciones significativas, entre la satisfacción con la dimensión fiabilidad de la calidad de las atenciones ( $p=0.567$ ). Así mismo Saana (8) nos dice que la dimensión fiabilidad de calidad de la atención no presenta asociaciones significativas, con la variable satisfacción.

En la Hipótesis específica 2 el valor  $p$  encontrado fue de 0,839, siendo mayor al valor alfa 0,050 por ello se acepta la hipótesis nula, se afirma que la variable satisfacción no se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción 2021. Nuestro resultado no guarda relación con los de Vigo (6) nos dice que la dimensión capacidad de respuesta de calidad de la atención presentan asociaciones significativas ( $p = 0.007$ ) con la variable satisfacción. Nuestro resultado guarda relación con los de Saana (8) que nos dice que las asociaciones entre las dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención con respecto a las satisfacciones de los usuarios no presentan unas asociaciones significativas, de modo similar Maggi (13) nos dice que la dimensión capacidades de respuestas de calidad de la atención presentan asociación no significativa ( $p=-0.162$ ) con la variable satisfacción

En la Hipótesis específica 3 el valor  $p$  encontrado fue de 0,022, siendo menor al valor alfa 0,050 por ello se rechaza la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción se relaciona con la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción 2021. Nuestro resultado guarda relación con los de Piedra (10) nos dice que la dimensión Seguridad de calidad de la atención presenta asociación significativa ( $p\text{-valor} < 0.005$ ) con la variable satisfacción. Nuestro resultado difiere con los de Maggi (13) nos dice que la dimensión Seguridad de calidad de la atención no presentan asociación significativa ( $p=0.059$ ) con la variable satisfacción.

En la Hipótesis específica 4 el valor p encontrado fue de 0,454, siendo mayor al valor alfa 0,050 por ello se acepta la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción no se relaciona con la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021.

Nuestro resultado difiere con los de Vigo (6) nos dice que la dimensión empatía de calidad de la atención presentan asociaciones significativas ( $p = 0.004$ ) con la variable satisfacción. Así mismo Saana (8) nos dice que la dimensión empatía de calidad de la atención presentan asociaciones significativas ( $p = 0.000$ ) con la variable satisfacción. Piedra (10) nos dice que la dimensión empatía tuvieron mayores influencias en las satisfacciones de los pacientes.

Nuestro resultado guarda relación con los de Maggi (13) que nos dice que la dimensión empatía de calidad de la atención no presentan asociación significativa ( $p=0.054$ ) con la variable satisfacción.

En la Hipótesis específica 5 el valor p encontrado fue de 0,123, siendo mayor al valor alfa 0,050 por ello se acepta la hipótesis nula al 95% de confianza, se afirma que la variable satisfacción no se relaciona con la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021. Nuestro resultado no guarda relación con los de Vigo (6) nos dice que la dimensión Tangibilidad de la calidad de la atención presenta asociaciones significativas (0.009), con la variable satisfacción. Nuestro resultado no guarda relación con Piedra (10) nos dice que existe una relación significativa ( $p\text{-valor} < 0.005$ ) entre la dimensión aspectos tangibles y el grado de satisfacción del pacientes atendidos. Nuestro resultado se relaciona con los de Maggi (13) nos dice que la dimensión Tangibilidad de calidad de la atención no presentan asociación significativa ( $p=0.157$ ) con la variable satisfacción.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

1.- nivel de satisfacción se observa es regular en un 94.7% y la calidad de atención un 59,3% de pacientes expresan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2.- La variable satisfacción se relaciona con la variable calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021. Siendo el valor  $p = 0,029$ .

3.- La variable satisfacción se relaciona con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín 2021. Siendo el valor  $p = 0,000$ .

4.- La variable satisfacción no se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción 2021. Siendo el valor  $p = 0,839$ .

5.- La variable satisfacción se relaciona con la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción 2021. Siendo el valor  $p = 0,022$ .

6.- La variable satisfacción no se relaciona con la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021. Siendo el valor  $p = 0,454$ .

7.- La variable satisfacción no se relaciona con la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021. Siendo el valor  $p = 0,123$ .



## **5.2 Recomendaciones**

- 1.- la institución tiene que trabajar en mejorar la calidad de atención y elevar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción, Junín, 2021.
- 2.- La directiva del Centro Médico Concepción deben realizar evaluaciones periódicas a los pacientes respecto a la de calidad de atención en el servicio del área de terapia física y elevar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.
- 3.- Los encargados del área de terapia física del Centro Médico Concepción deben realizar evaluaciones periódicas al personal de dicha área respecto a la de calidad de atención en el servicio del área de terapia física y conocer de forma exacta cuales son las falencias que se presentan para luego realizar las correcciones mesarías.
- 4.- La institución deberá establecer todo un sistema de trabajo donde se una participación más cercana entre el personal de salud del área de terapia física y los pacientes externos atendidos, para poder escuchar las dudas aportes y recomendaciones de dichos pacientes.

## REFERENCIAS

1. Arrazola-Vacas M, de Hevia-Payá J, Rodríguez-Esteban L. ¿Qué factores ayudan a explicar la satisfacción con la Atención Primaria en España? [Internet]. Vol. 30, Revista de Calidad Asistencial. 2015. p. 226–36. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2015.04.006>
2. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 [Internet]. Vol. 66, Anales de la Facultad de Medicina. 2013. p. 127. Available from: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v66i2.1361>
3. Delgado AÁ. Estudio de calidad, seguridad y satisfacción en la colonoscopia de cribado del cáncer colorrectal en el Área de Salud de Salamanca [Internet]. Available from: <http://dx.doi.org/10.14201/gredos.132793>
4. Calidad de Atención Primaria de Salud desde la perspectiva de los usuarios. Guayaquil año 2015 [Internet]. Available from: [http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.\(3\).julio.2018.57-72](http://dx.doi.org/10.26820/recimundo/2.(3).julio.2018.57-72)
5. Epelde F. Comentarios al artículo: «Influencia de las unidades de corta estancia en la calidad de atención hospitalaria en España. Revisión sistemática» [Internet]. Vol. 29, Revista de Calidad Asistencial. 2014. p. 119. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2013.10.005>
- 6.- Vigo Seminario, Mario Wilmer Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina

Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. Tesis Maestría.

UCV. Trujillo – Perú, 2020.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo\\_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7.- Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca - Perú 2019. Disponible en

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%20C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%20C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%20ATEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8.- Saana N, Gani A, Rosarlián R. Association between quality of service and patient satisfaction at Poasia community Health Center in Southeast Sulawesi. Neliti. 2019 Octubre; 2.

9.- Guevara Carranza, J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Tesis de Maestra universidad cesar vallejo, Chiclayo-Perú 2018

10.- Piedra Valoy, I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017.

Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Peru. Disponible en <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra->

[vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

11.- Fernández, R. CALIDAD DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

EN EL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA, 2016. Tesis de maestria.  
UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI. Moquegua. 2017. Disponible en

12.- Villafuerte Medina, O.; Tello Aramburú, J. factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. Tesis de grado. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. 2017.

13.- Maggi Vera, W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Titulo de maestria. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. 2018.

14.- Westbrook, Robert A. “Consumer Satisfaction and the Phenomenology of Emotions during Automobile Ownership Experiences”. Citado en International Fare in Consumer Satisfaction and Complaining Behaviour. Editores Ralph L. Day and H. Keith Hunt, Bloomington. Department of Marketing, Indiana University, (1983): pág. 2-9.

15.- Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición (2003).

16.- Minsa. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Lima 2012. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

17.- Guevara Carranza, J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Tesis de Maestra universidad cesar vallejo, Chiclayo-Perú 2018

18.- Bedón DRC. Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención,

Lima 2013 [Internet]. Vol. 7, Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2019. Available from:  
<http://dx.doi.org/10.17162/rccs.v7i1.136>

19.- Acosta L, Burrone MS, de Neira MJL, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina [Internet]. Vol. 10, Enfermería Global. 2011. Available from:  
<http://dx.doi.org/10.4321/s1695-61412011000100014>

20.- Navarro E, Llinares C, Montañana A. Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España) [Internet]. Vol. 9, Revista de la construcción. 2010. Available from: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-915x2010000100002>

21.- Santana MR. Del malestar al compromiso: los factores individuales en la satisfacción laboral de los docentes [Internet]. Vol. 38, Revista Inter Ação. 2013. Available from:  
<http://dx.doi.org/10.5216/ia.v38i1.18736>

22.- Alpízar Domínguez A. ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTELARIS MUEBLERÍAS, 2015. Tesis de pre grado. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO. Tejupilco, México. 2015.

Disponible en.

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23.- Rocio Ferrada Andrade Esteban Barahona Durán. medición de calidad de servicio de la facultad de ciencias empresariales de la universidad del bio – bio. Tesis de pregrado. UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO. Chile, 2011. Disponible en

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/758/1/Ferrada%20Andrade%2C%20Rocio.pdf>

- 24.- Salazar AL. Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras en Belice [Internet]. Vol. 2, RIEE | Revista Internacional de Estudios en Educación. 2002. p. 23–59. Available from: <http://dx.doi.org/10.37354/rie.2002.015>
- 25.- Landa, O. La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Recuperado de [http://www.academia.edu/11120546/Proyecto\\_tesis\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_SATISFACCION\\_DE\\_LOS\\_USUARIOS\\_DE\\_LAS\\_ENTIDADES\\_PRESTADORAS\\_DE\\_SALUD\\_3\\_2015](http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3_2015).
- 26.- Arenas Gutiérrez, C y Romero Rímac, D. Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de chilca, Huancayo – 2016. Tesis pre grado, universidad nacional del centro del Perú. Huancayo 2016
- 27.- Imperatori, E. Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. Edinova. Lisboa. 1999.
- 28.- DiPrete M, Rafel 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).
- 29.- Estrada, W. Servicio y Atención al cliente- Proyecto de mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima-Perú: Biblioteca Nacional del Perú. 2007.
- 30.- Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana. 1998.
- 31.- MINSA. Norma Técnica de Salud de la unidad productora de servicios de salud centro obstétrico. In: MINSA/DGSP-V.01, editor

- 32.- Lazo-Gonzales A. Santivañez Pimentel. Atención de salud con calidad Desafíos. 1ra Edición, Lima Perú. REPSAC 2018 ©  
<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- 33.- Urriago, M. Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali. Cali-Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo Garcia", ESE. 2012.
- 34.- Huiza, G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003.
- 35.- Uribe, A. G. El Principio de la cola. El mundo. 2006. Disponible en <https://www.elmundo.com/portal/pagina.general.impresion.php?idx=31269>
- 36.- Sanchez, D., & Contreras, Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. Cuba: Rev. Cubana Med Mil. 2014.
- 37.- Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Tarapoto-San Martín, Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2017.
- 38.- OMS. (15 de 07 de 2017). who. Obtenido de [www.who.int](http://www.who.int): [http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)
- 39.- Barrón, L. A. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, nuevo león. Monterrey, México. 2012.
- 40.- Malleville S. ¿Calidad en la atención, calidad en el empleo? Las fuentes de intensificación laboral en ocupaciones de cuidado, análisis de dos establecimientos de salud privada [Internet]. Vol. 4, Trabalho (En)Cena. 2019. p. 89–109. Available from: <http://dx.doi.org/10.20873/2526-1487v4nespecialp89>

- 41.- 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>.
- 42.- Vargas, M. & Aldana, L. Calidad y servicio conceptos y herramientas. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. 2011
- 43.- Huarcaya Huisa Rey. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital i santa margarita de andahuaylas, 2015. Tesis para Optar el Título Profesional. Universidad Nacional José María Arguedas . Andahuaylas, Perú 2015
- 44.- CRAI. Definición y propósito de la investigación aplicada.2018. Disponible en <http://www2.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>
- 45.- Konerding U, Bowen T, Elkhuisen SG, Faubel R, Forte P, Karampli E, et al. Development of a universal short patient satisfaction questionnaire on the basis of SERVQUAL: Psychometric analyses with data of diabetes and stroke patients from six different European countries. PLoS One. 2019 Oct 17;14(10):e0197924.
- 46.- Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium, vol. 18, núm. 35, julio-diciembre, 2015, pp. 57-76 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela



## **ANEXOS**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción y de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción y de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p>	<p><b>Hipótesis General Ha:</b> Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el paciente atendido en las áreas de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p><b>Ha:</b> Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico</p>	<p><b>Variable 1</b> Satisfacción Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Validez</li> <li>- Lealtad</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Calidad de atención Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos Tangibles</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidades de respuestas</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Cumplimiento del servicio promedio Seguridad del cumplimiento de atención. Compromiso de atención Atención correcta. Eficacia. Compromiso del usuario. Participación activa</p> <p>Equipos modernos , instalaciones , personal Simpatía, facturación tiempo Información , respuestas personal</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Es aplicada por tener como objetivos la resolución de determinados problemas o planteamientos específicos, enfocados en las búsquedas como consolidaciones de los conocimientos para sus aplicaciones</p> <p><b>Método y diseño</b> No experimental, no existen manipulaciones deliberadas de la variable a investigar, Correlacional.</p> <p><b>Población</b> 160 pacientes de las áreas de terapias físicas y rehabilitaciones del centro Médico Concepción - Junín</p> <p><b>Muestra</b> 113 pacientes de las áreas de terapias físicas y rehabilitaciones del centro Médico Concepción</p>

<p>Concepción- Junín en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del</p>	<p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico</p>	<p>Concepción- Junín en el año 2021</p> <p>Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p> <p>Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p> <p>Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p>		<p>seguridad respaldo Conocimiento Atención trato</p>	
---	--	--	--	---	--

<p>Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021? ¿Cuál será la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021?</p>	<p>Concepción- Junín en el año 2021  Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021</p>	<p>Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción- Junín en el año 2021.</p>			
--	---	---	--	--	--

## Ficha de recolección de datos

### INSTURMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención en pacientes del servicio de medicina física y rehabilitación del Centro Médico Concepción- Junín.						
N° de ficha:			Fecha: / /			
Encuestador:						
En la presente se realizará una encuesta para conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de medicina física. Muchas gracias por su colaboración.						
Edad (años):			Genero: Masculino ( ) Femenino ( )			
Grado de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior Técnico ( ) Superior Universitario ( )						
INSTRUCCIONES: Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo, marque el número que identifique su sentir:						
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programada?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?					
7	¿EL tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
	Seguridad	1	2	3	4	5
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿La terapia le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?					
13	¿El médico u otro personal que le atendió le inspira confianza?					
	Empatía	1	2	3	4	5
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿El terapeuta lo trató con amabilidad, respecto y paciencia?					
18	¿EL terapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuadas para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					

21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

**INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA VARIABLE SATISFACCIÓN  
DEL PACIENTE**

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Sexo..... Edad.....

Satisfacción de atención de los usuarios	1	2	3
	Malo	Regular	Bueno
<b>DIMENSION: CONFIABILIDAD</b>			
1.La información recibida es:			
2.La solución al problema es:			
3.El cumplimiento de los servicios ofrecidos es:			
4.La imagen de honestidad y confianza es:			
<b>DIMENSIÓN: VALIDEZ</b>			
5.La respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios es:			
6.El servicio en cuanto a la atención correcta del equipo multidisciplinario o personal es:			
7.La solución satisfactoria a sus consultas es:			
8.El análisis e interpretación de los casos, por los profesionales del centro médico es:			
9. La atención del servicio realizada con seguridad y correctamente es:			
<b>DIMENSIÓN: LEALTAD</b>			
10. El servicio de atención de centro médico lo recomendaría es:			
11.La opinión de otros usuarios sobre el servicio es:			
12.En comparación con otras alternativas de servicios el del centro médico es:			
13.La satisfacción general del servicio del centro médico es:			

14.Las mejoras en el funcionamiento general del servicio de atención en sus distintas visitas al centro médico es:			
15.La forma de recoger la información sobre las quejas y sugerencias de los usuarios es:			
16.La expectativa que demuestran los profesionales del centro médico sobre los intereses y necesidades de los usuarios es:			
17.La comunicación y la participación con los usuarios del centro médico es:			
18.Las actividades de difusión del servicio de atención, realizada por el centro médico es:			

**Fuente**

Edwin Zambrano Ninahuanca. Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017. UCV. Perú.

**Anexo**  
**Valoración del Juicio de Expertos**  
**JUICIO DE EXPERTOS POR PORCENTAJE DE ACUERDOS**  
**Datos de calificación:**

El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación
<input type="checkbox"/> El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.
<input type="checkbox"/> La estructura del instrumento es adecuado.
<input type="checkbox"/> Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.
<input type="checkbox"/> La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.
<input type="checkbox"/> Los ítems son claros y entendibles.
<input type="checkbox"/> El número de ítems es adecuado para su aplicación.

CRITERIOS	JUECES			SUMATORIA
	J1	J2	J3	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	1	1	3
TOTAL	7	7	7	21

**1: de acuerdo 0: desacuerdo**

**b: grado de concordancia significativa**

**b:**  $21 \times 100\% = 1.0$

**Según Herrera**



<b>0,53 a menos</b>	<b>Validez nula</b>
<b>0,54 a 0,59</b>	<b>Validez baja</b>
<b>0,60 a 0,65</b>	<b>Válida</b>
<b>0,66 a 0,71</b>	<b>Muy válida</b>
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente validez</b>
<b>1.0</b>	<b>Validez perfecta</b>

**Confiabilidad del instrumento:**

**EXCELENTE VALIDEZ**



**Ficha de Validación por Jueces Expertos**

**ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)**

  
 M. ANDY ARREOLA CORDOVA  
 TECNÓLOGO MÉDICO - I.T.  
 COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los items del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los items son claros y entendibles.	X		
7. El número de items es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
**FIRMA**  
**FRANCISCA MARRERO**  
 T.M. TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN  
 MAESTRÍA TERAPIA MANUAL ORTOPÉDICA  
 C.T.M.P. 7173

**Ficha de Validación por Jueces Expertos**

**ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....


**MINISTERIO DE SALUD**  
 Dirección de Evaluación y Control de Salud  
 HOSPITAL SAN JUAN DE LUISBARRACHO

HUGO CERDAS CUEVA  
 CTM 5142  
 Tecnólogo Médico Terapia Física

.....

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

Solicitu

**Lima, 05 de enero del 2022**

**Solicito: Carta de Presentación para  
recolectar datos (tesis de posgrado)**

Grados títulos  
NOMBRE DEL DIRECTOR  
Guillermo Raffo  
E.A.P de Tecnología Médica  
Universidad Norbert Wiener

Presente.-

De mi mayor consideración:

Yo, Claudia Mariel Quispe Montero egresada de la Escuela Académico Profesional de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2019900259 solicito una Carta de Presentación dirigido al Doctor Cesar Macha , Centro Médico Concepción para acceder a la respectiva institución y recolectar datos de mi tesis para obtener el título de Magister en Gestión en Salud “Nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física y rehabilitación del centro médico concepción -junin en el año 2021 ” cuyo objetivo general es Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021.

El asesor de la respectiva investigación es el(la) MG, MISAEL ERIKSON MAGUIÑA PALMA.

Adjunto:Carta de presentación

Atentamente,



---

Claudia Mariel Quispe Montero  
Egresada de la E.A.P. de Tecnología Médica  
Universidad Norbert Wiener

**Lima, 10 de enero del 2022**

**Solicito ingreso a la institución para recolectar datos para tesis de posgrado de Gestión en Salud**

Adjunto:Carta de permiso

Atentamente,

Sr(a)  
Cesar Macha  
CARGO: Doctor - director del Centro de Salud  
INSTITUCIÓN: Centro Medico Concepción  
Presente.-

De mi mayor consideración:

Yo, Claudia Mariel Quispe Montero estudiante de la Escuela Académico Profesional de Tecnología Medica de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2019900259, solicito me permita recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el título de Magister en Gestion en Salud “Nivel de satisfaccion y calidad de atencion en los pacientes atendidos en el area de terapia fisica y rehabilitacion del centro medico concepcion -junin en el año 2021 ” cuyo objetivo general es Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021. La mencionada recolección de datos consiste en las encuestas .

Los resultados del estudio Nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en área de terapia física y rehabilitación del centro medico concepción - Junin en el año 2021



---

Claudia Mariel Quispe Montero  
Egresada de la E.A.P. de Tecnología Medica  
Universidad Norbert Wiener

5, noviembre del 2021

Lic. Claudia Mariel Quispe Montero

Presente.-

De mi consideración:

Yo, **Cesar Macha Ramirez**, director del centro medico Concepcion.- Medico Cirujano. Doy respuesta a su solicitud, otorgando la disponibilidad de aplicar su trabajo de investigación ,cuyo objetivo es Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia fisica del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021, en el establecimiento del centro medico Concepcion - Junin. Para que obtenga su grado de Magister en Gestion en Salud.

Firma y sello:

  
-----  
Dr. Cesar Macha Ramirez  
DIRECTOR CENTRO MEDICO CONCEPCION - RAJ  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 26561  




**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS PACIENTES ATENDIDOS**  
**EN EL AREA DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION DEL CENTRO MEDICO**  
**CONCEPCION-JUNIN EN EL AÑO 2021**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducido(a) por: Claudia Mariel Quispe Montero egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Magister en Gestion en Salud El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021. La investigación consistirá en recolección de datos mediante encuestas . La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar los el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,...Elizabeth Inga Gerbolina ...Identificado(a) con DNI...45618461., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por Claudia Mariel Quispe Montero del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

---

DNI:45618461

Fecha: ...05/11/2021

Investigador: Claudia Mariel Quispe Montero

Teléfono celular:992546164.

Correo electrónico:.....

