



Universidad Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

**“CALIDAD DE SERVICIO ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL AREA DE NIÑOS DEL SERVICIO DE TERAPIA
FÍSICA EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO
NACIONAL MATERNO PERINATAL 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN**

**TECNOLOGIA MÉDICA EN TERAPIA FISICA Y
REHABILITACION**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: PEZO ATOCHE, ELENA ISABEL

LIMA – PERU

2021



DEDICATORIA

Mi Padre, porque desde que inicie este reto siempre estuvo ahí presente y lo sigue siendo desde el cielo sé que él me está guiando para terminar con éxito esto que comenzamos juntos mi viejo lindo.

A mi hija Daniela por haberme permitido llegar a cumplir este sueño a pesar de todas las adversidades que la vida nos colocó todo se puede cumplir con esfuerzo.

A mi amor de mi vida Anselmo que con su ayuda su actitud positiva e incondicional siempre estuvo conmigo en las buenas y malas ayudándome a que logre y culmine con éxito lo que siempre inicio.

A mi madre y hermano que siempre están presente en lo que realizo y me brindaron su apoyo.

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta tesis agradecer a Dios por ser mi guía espiritual. A través de esta investigación mis agradecimientos a la Universidad Norbert Wiener, por haberme dado la oportunidad de seguir mis estudios profesionales; a los señores catedráticos, mi eterno agradecimiento por sus enseñanzas y mi gratitud por sus consejos.

ASESOR DE TESIS

Mg. LOVATO SÁNCHEZ Nita Giannina

ÍNDICE

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.1 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación.....	15
1.4.1 Justificación teórica.....	15
1.4.2 Justificación práctica.....	16
1.4.3 Justificación Metodológica.....	16

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Nacionales.....	17
2.1.2 Internacionales.....	18
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 Calidad de servicio.....	20
2.2.2 Satisfacción del usuario.....	22
2.3 Hipótesis.....	24
2.3.1 Hipótesis general.....	24
2.3.2 Hipótesis específicos.....	24
2.4 Operacionalización de variables e indicadores.....	25
2.5 Terminología básica.....	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación.....	28
3.2 Diseño de la investigación.....	28
3.3 Población y muestra.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5 Plan de procesamiento y análisis datos.....	29
3.6 Aspectos éticos.....	29

CAPITULO IV: CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.....	.30
4.2. Discusión.....	.57

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	.58
5.2 Recomendaciones.....	.58

REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	60
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	.67
ANEXO 2: Instrumento de la investigación.....	.68
ANEXO 3: Autorización.....	.73
ANEXO 4: Validación de instrumentos.....	.74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?.....	30
Tabla 2 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?.....	31
Tabla 3 ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?.....	32
Tabla 4 ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?.....	33
Tabla 5 ¿El médico le atendió en el horario programado?.....	34
Tabla 6 ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?.....	35
Tabla 7 ¿La atención en caja o en el módulo de admisión en medicina física fue rápida?.....	36
Tabla 8 ¿Cómo considera las respuestas a las quejas o reclamos que Usted dirigió en el Instituto Nacional Materno Perinatal, fue oportuna?.....	37
Tabla 9 ¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?.....	38
Tabla 10 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?.....	39
Tabla 11 ¿El tecnólogo realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?.....	40
Tabla 12 ¿Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?.....	41
Tabla 13 ¿Cree Ud. que los consultorios externos atienden respetando el orden de llegada de los usuarios?.....	42
Tabla 14 ¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y Cortes?.....	43
Tabla 15 ¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?.....	44

Tabla 16 ¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?.....	45
Tabla 17 ¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?.....	46
Tabla 18 ¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?.....	47
Tabla 19 ¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?.....	48
Tabla 20 ¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?.....	49
Tabla 21 ¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?.....	50
Tabla 22 ¿La sala de espera está limpia y ordenada?.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?.....	30
Figura 02 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?.....	31
Figura 03. ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?	32
Figura 04. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?.....	33
Figura 05. ¿El médico le atendió en el horario programado?.....	34
Figura 06. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?.....	35
Figura 07. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión en medicina física fue rápida?.....	36
Figura 08. ¿Cómo considera las respuestas a las quejas o reclamos que usted dirigió en el Instituto Nacional Materno Perinatal, fue oportuna?.....	37
Figura 09. ¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?.....	38
Figura 10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el Consultorio?.....	39
Figura 11. ¿El tecnólogo realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?.....	40
Figura 12. ¿Considera Ud. Que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?.....	41
Figura 13. ¿Cree Ud. que los consultorios externos atienden respetando el orden de llegada de los usuarios?.....	42
Figura 14. ¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés?.....	43
Figura 15. ¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?.....	44

Figura 16. ¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?.....	45
Figura 17. ¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?.....	46
Figura 18. ¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?.....	47
Figura 19. ¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió Inmediatamente?.....	48
Figura 20. ¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?.....	49
Figura 21. ¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?.....	50
Figura 22. ¿La sala de espera está limpia y ordenada?.....	51

RESUMEN

El trabajo de indagación tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.

Metodología: Es de tipo correlacional, "tiene como objetivo saber la correlación o nivel de vinculación que exista entre dos o más ideas, clases o variables en una prueba o contexto en particular. Nivel: el grado de indagación usada para la tesis argumenta un análisis descriptivo-explicativo por valorar lo más adecuado para la indagación. Población: estuvo formada por 90 padres de familia de terapia física de dispensarios exteriores del INMP. Muestra: que se usó en esta indagación fue de 60 padres de familia de terapia física de dispensarios exteriores del INMP.

Resultado: obtenidos de la investigación, nos permite determinar las posteriores discusiones acerca del estudio estadista efectuado. Instante de la vinculación de las fluctuantes de la condición de asistencia y la satisfacción del usuario, encontró una significancia inferior a 0.05, por lo que en ambas fluctuantes hay una vinculación directa de 0.633.

Conclusiones: Se ha determinado los elementos tangibles en el beneplácito del cliente en el sector infantil de asistencia de terapia corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario, terapia física y consultorios externos

ABSTRACT

The research work aims to determine the quality of service in user satisfaction in the children's area of the physical therapy service in external offices of the National Maternal Perinatal Institute 2019.

Methodology: It is of a correlational type, "its objective is to know the correlation or level of connection that exists between two or more ideas, classes or variables in a particular test or context. **Level:** the degree of inquiry used for the thesis argues for a descriptive-explanatory analysis to assess what is most appropriate for the inquiry. **Population:** consisted of 90 physical therapy parents. **Sample:** that was used in this investigation was from 60 parents.

Result: obtained from the research, about the quality of service associated with user satisfaction in the children's area of the physical therapy service, allows us to establish the following discussions according to the statistical analysis carried out. **Moment of the relationship of the variables of the quality of service and user satisfaction,** a significance lower than 0.05 was found, so that both variables exist a direct relationship between them of 0.633.

Conclusions: The tangible elements have been determined in user satisfaction in the children's area of the physical therapy service.

Keywords: quality of service, user satisfaction, physical therapy and outpatient clinics

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La OMS y el MINSA, nombran dentro de su registro, el criterio de condición se argumenta en el postulado de Donabedian, para obtener una salubridad impecable sin desarrollar amenazas. Asimismo se establece la medición del interés salubre y la condición sanitaria realiza; de como el beneficiario adopta el agrado de evolución propia y relativa de interés.¹

La OPS, contiene la investigación de Hidalgo –México; ejecutado por Torres, manifestó el descontento del beneficiario está relacionado en las falencias de la atención, el agravio de los empleados sanitarios, y la captación “defectuosa” relativa a la calidad de servicio.

En un anuncio del MINSA, hallamos que en los centros sanitarios, la mayoría estuvieron agradecidos por la cortesía. Referente a los puntos sanitarios se descubrió elevados reclamos en la atención exterior por no ubicar espacios de interés y periodo de atención. En los Nosocomios, encargos de elevados reclamos son urgencias, atención exterior e internados.¹

Ahora mismo hay división del régimen sanitario y una enmienda del área en desarrollo, ya que se encuentra puntos que no disponen de empleados que agradan peticiones, falta en la estructuración, insuficiente abastecimiento, insuficiente empleados preparados, aumento del periodo de demora, retraso efectos de valuación, etc.

Perfeccionar la conexión con clientes es fundamental efectuar valuación periódica de lo que razonan sobre la prestación para brindar un óptimo servicio. La condición de los servicios sanitarios se ha estudiado un procedimiento cuantitativo, encuestas a beneficiarios, donde la mayor de los interrogantes que

se emplea, con exclusión del SERVQUAL, carecen de marcos conceptuales firmes.²

Se tiene que ejecutar la valuación como regla de la condición del servicio. No obstante, en motivo del Área infantil del servicio de Medicina Física del INMP, desarrollo más grave es el de la atención exterior, analiza el aumento del requerimiento de tratamiento, el descontento de clientes acerca de la condición de tratamiento. No obtienen espacios, pocos empleados, demora, escasos instrumentos, etc. Eficazmente para evaluar la condición admitirá actuar después, renovar el trabajo garantizado, optimizado al cliente, observando los engaños y corregirlos. Se ejecutó la actual actividad de análisis fundamentado en obligación de ejecutar la mejoría de la condición afiliada al agrado de los clientes externos del Instituto Nacional Materno Perinatal, en donde el cliente fue el mejor beneficiado.³

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿De qué manera la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorio externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal

Establecer la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal

Establecer la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Establecer la seguridad en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El siguiente análisis se ejecutó en el Instituto Nacional Materno Perinatal, exposición genuina de la compostura mencionada de condición de servicio afiliada al agrado del cliente de terapia en consultorios externos para mantener

la probabilidad y captaciones del cliente en el tratamiento, se usaron los criterios buscando un resultado apropiado teniendo en cuenta algunas composturas que manifestó con la condición del servicio.

1.4.2 Justificación Práctica

La indagación sirvió a los gerentes del Instituto Nacional Materno Perinatal, se formuló estrategias de participación e incorporar normativas de desarrollo de la condición de servicio cogiendo la actual indagación reduciendo gastos y el tratamiento en la urgencia.

1.4.3. Justificación Metodológica

La indagación es principal debido a las normas para iniciar diferentes análisis, enlazados con la condición de servicio en la satisfacción usuaria en el sector infantil de terapia en consultorios externos para conseguir la satisfacción del usuario y los equipamientos que fueron usados en la actual indagación, una vez certificados y demostrado su credibilidad, fueron empleados en otras indagaciones semejante. Se buscó que la indagación tenga importancia en el área de las ciencias médicas para que haya normas sobre informaciones que sirvieron para incrementar su labor.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Neyra (Lima, 2017) El objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso. El análisis fue una indagación básica, descriptiva y de acuerdo a su finalidad el diseño no preliminar, de corte intersectorial. El procedimiento fue averiguación y la herramienta en la escala SERVQUAL que se usó en 110 clientes exteriores. Conclusión se demostró que los interrogados declaran en un grado constante la captación de la condición del cliente exterior del servicio sanitario. En lo relacionado a indicadores de exclusión de su alta proporción (54.5%). Recomienda llevar a cabo uniones y reuniones para perfeccionar la infraestructura, ordenar de manera apropiada los horarios de atención y difundir al público. ⁴

Palacios (Huánuco, 2017) El objetivo fue establecer el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa. El análisis fue de tipo observacional, transversal y prospectivo. El método fue indagación y el mecanismo del temario de la escala SERVQUAL ejecutado a la localidad de 368 clientes exteriores. El producto relevó que el 56,3% (207 usuarios) se presintieron descontentos, sucedió poder de agrado las capacidades de confianza, cada una en importancia estadista. En deducción se opinó existe dominio descontento en clientes exteriores, por lo que la condición que se ofrece está abajo del grado deseable. Recomienda efectuar una planificación de organización en mejoría en cada uno de los sectores. ⁵

Zamora (Lima, 2016) El objetivo fue establecer el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco – Obstetricia. Procedimiento es la averiguación y la herramienta la escala SERVQUAL cambiado, el manejo en los Centros Sanitarios y Asistencia del MINSA ejecutado en la localidad de 243 clientes. Al término que el nivel de agrado de los clientes exteriores respecto a la

estructura y la condición de tratamiento resultó alto. Recomienda desarrollar el plan organizacional para restablecer nivel de agrado en los clientes de visita exterior. ⁶

Ramírez. (Yurimaguas, 2016) El objetivo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del nosocomio Santa Gema de Yurimaguas. El análisis fue de naturaleza descriptivo correlacional. El método fue investigación y herramienta para la recopilación de un temario elaborado para esa finalidad. En conclusión se descubrió 33% de condición grado superior y 57% agrado de grado elevado. Finalizando al hallarse un vínculo recto y efectivo en la condición de tratamiento y la complacencia al cliente. ⁷

Tuesta (Moyobamba, 2015) El objetivo fue determinar la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia del nosocomio II-1 Moyobamba para una demografía de 362 clientes. Conclusión descubrió que los clientes tratados en el énfasis de urgencia del Nosocomio poseen captación de la condición regulada. Los clientes garantizan sentirse complacidos con el tratamiento de urgencia realizando el método estadista de relación se estableció que las fluctuantes son supeditadas habiendo ilación importante. Recomienda poner en práctica la regla de organización de la condición del MINSA, realizar programas de mejoría, producir correspondiente financiación. ⁸

2.1.2 Internacionales

Carrillo et. al. (México, 2017) El objetivo fue determinar la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco. El análisis fue explicativo e intersectorial. El procedimiento fue búsqueda y herramienta la escala SERVQUAL. Conclusión encontramos que el 8,5% de los clientes encontraron beneplácitos con la condición de interés obtenida. Capacidades garantía, conexión alcanzaron los valores mayores con un promedio de 39.53 y 37.41 correspondiente. Finalizó en hallarse el descontento debido al periodo alargado para ser tratados. ⁹

Cuji (Ecuador, 2017) El objetivo fue estimar la satisfacción de la atención de salud que reciben los usuarios que acuden a la institución en evaluación. El análisis fue

cuantitativo, explicativo e intersectorial. El método es indagación y mecanismo la escala SERVQUAL estudiada a la localidad de 360 clientes. Encontramos que 43% valoran la atención obtenida es bajo, 32% apropiado y 13% óptimo; en relación al tratamiento sanitario 51% juzgo adecuadamente y 42% que es inferior; así como pactar investigados al periodo de paciencia apreciado 35% apropiado. Se determinó hallarse descontento de los clientes asistidos al tratamiento del Nosocomio enlazados al periodo de paciencia. ¹⁰

Orozco (Nicaragua, 2017) El objetivo fue estimar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, nosocomio militar. El análisis explicativo e intersectorial. Investigación es la búsqueda, la herramienta en la escala SERVQUAL. Se verificaron que los enseres físicos poseen derecho superior 85.6% beneplácito y el inferior 76.7%; entre tanto, en relación a la captación de la condición los enseres físicos poseen proporción superior consiguiendo 87.1% beneplácito y la obligación inferior 70% de beneplácito. Finaliza que los 5 indicadores de acuerdo a su probabilidad agradable y superior salida fue el indicador enseres físicos. Aconseja producir objetivo de mejoría fundamentado en los indicadores estudiados. ¹¹

Cotes et. al. (Colombia, 2016) El objetivo fue estimar la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Nosocomio Lorencita Villegas de Santos. El análisis es explicativo y cuantificado. La investigación es la búsqueda, la herramienta la escala SERVQUAL aprovechada a 100 clientes. Se verificó 66% señalan descontento general al beneficio del tratamiento, 80% de evaluados descubren malcontento en la espera para la obtención de los fármacos, y relación en indicadores se demuestra 78% desconforme en credibilidad, 72% posibilidad constatación, 66% salvaguardia, 61% solidaridad y 52% Físicos. Finaliza un elevado índice de descontento. ¹²

Jinez (México, 2016) El objetivo fue estimar el nivel de satisfacción con la calidad de atención dispensada a los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. El análisis fue observacional, intersectorial y cualicuantificado. El método, la indagación y el mecanismo del programa de preparación propia ejecutado en 351

clientes, 15 doctores colaboradores y 22 clientes orígenes del IPS. Descubrió que la condición del tratamiento cogió un promedio de 291 ± 16.27 de muy adecuado y 75.5 ± 15.25 de adecuado. El esfuerzo de resultantes se apreció de muy adecuado (79%) y de adecuado (21%) de clientes cotidianos. En relación las causas porque asisten, clientes cotidianos optaron de credibilidad y los costos asequibles. ¹³

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de servicio

La condición y tratamiento, concepciones complicadas de desasociar en el momento que se menciona de una conexión directa que incorporan las organizaciones con los consumidores. En situaciones se le integra en un apartado determinado, sin diferenciarlos de apartados que alcanzan los consumidores.¹⁵

Dimensión: 1 Elementos tangibles

Comprende en todo lo externo que percibe el cliente, las entrañan en el servicio eficaz. Considera todo referente a las estructuras en óptima calidad, la depuración, la intervención de los tecnólogos y médicos, los equipos necesarios para las instalaciones. ¹⁴

Manifiesta que “los equipos físicos se relacionan con el contexto como son estructuras tangibles, equipamientos, empleados”. La administración tiene que estar bien indicado para la localización del cliente.

Afianza: Hay inmutabilidad en el tratamiento, pero es significativo contemplar ciertos rasgos resultantes de dicha inmutabilidad: no pueden ser conservados en almacén; si no se emplea la facultad de productividad en su plenitud. Cada una de las asistencias tiene que emplearse para la mejora del cliente. ¹⁴

Dimensión: 2 Fiabilidad

Hace alusión a “el comportamiento fiable que presenta el tecnólogo, demostrando trato de forma apropiada. Esto posee relación con el trato oportuno en el tratamiento en emergencias, la prolongación en el tratamiento sin variar la posición de tratamiento determinado, el afán por solucionar las problemáticas de los clientes. ¹⁶

Se expresa que “es la facultad para efectuar la asistencia jurada de forma fiable. La institución tiene que efectuar la asistencia que brinde en su repertorio de asistencias que proporciona al cliente. ¹⁶

Establece a confiabilidad “Proporcionar la asistencia de manera idónea desde el primer instante”. La institución desde el primer instante tiene que colocarse en el sitio del otro para poder atender sus requerimientos de tratamiento. ¹⁶

Dimensión: 3 Capacidad de respuesta

Expresa: “es la celeridad y ánimo de servicio, ya que el cliente percibe, inconveniente estar a la espera, por lo que demandan un pronto servicio” Se puede contemplar que el cliente quiere ser tratado sin que le tome demasiado tiempo, que exista asistencia de los empleados para acelerar el tratamiento, las alegaciones y protestas sean exhaustivas de forma apropiada. ¹⁷

“Es la voluntad para asistir a los clientes y brindarles una atención pronta y apropiada. Alude a la asistencia y rapidez al atender las peticiones, atender interrogantes y alegaciones de los consumidores, y resolver problemáticas. Es la voluntad para asistir a los clientes, así como lo disposición a la institución para el consumidor, con las probabilidades de tener relación con ella y la viabilidad de conseguirlo. ¹⁷

Dimensión: 4 Seguridad

Afianza que “es la fiabilidad, veracidad, aval en la sanidad de los clientes, de tal manera perciban fiabilidad en lo que determine el personal de salud”. La fiabilidad que sean capaces de otorgar los empleados sanitarios, la fiabilidad referente a las recetas que se otorgan al cliente, y la observancia de tácticas de salvaguardia en cada uno de las áreas de servicio en el nosocomio. ¹⁸

2.2.2 Satisfacción del usuario

El beneplácito del usuario es el grado del humor de un individuo que deriva de equiparar el desempeño o resultado captado de un rendimiento o asistencia con sus previsiones.²⁰

Dimensión: 1 Percepción del paciente de su individualidad

El enfoque que posee el cliente acerca del tratamiento obtenido se focaliza en su mayor parte en los valores éticos, capacidades y facultades que posee un asociado, es así que los asociados mientras efectúen sus labores tienen que presentar comportamientos favorables que complazcan al cliente. ¹⁹

Dimensión: 2 Humana

Se plantea la pregunta de ¿Cómo humanizar la vinculación entre aquellos individuos que tienen información técnico-científico y el individuo que subsiste la problemática de una afección emocional que repercute en todo su ámbito? ²⁰

Nos menciona también que cotidianamente los clientes lidian con estas atenciones, con un insuficiente tratamiento individualizado y a la deshumanización y poca delicadeza al cliente de quienes proporcionamos esta asistencia. Siendo la atención casi ligeramente individualizada, donde se observa que la comunicación es directa con el cliente y sus parientes, y por otra parte deshumanizado por que no se halla una atención adecuada para el cliente. El cliente residente pierde sus aspectos privados, para ser una cantidad, una afección o un cliente más en algún cuarto del nosocomio. ²⁰

Tenemos que organizar una variación en las normativas, en la manera de laborar y también de los individuos, supeditando de la instrucción moral y de salud, persiguiendo una enmienda de mezclar tres rasgos en la imparcialidad del procedimiento médico, afección y la participación. ¹⁵

La magnitud humana alude a la atención multipersonal del tratamiento y que dispone de las posteriores caracterizaciones:

Referente a las potestades, a su patrimonio y a sus caracterizaciones privadas de cada persona.

Conocimiento integral, puntual, sincero y que se comprenda por el cliente o por quien esté al mando de él o ella.

Atención en el individuo, en sus nociones, preocupaciones, exigencias y requerimientos, lo que es a su vez pertinente para el cliente.

Gentileza, con una atención amigable, amable y cordial en el tratamiento ofrecido.

Moral, acorde con los valores aprobados por la comunidad y los preceptos morales-éticos que destinan el comportamiento y las obligaciones de los expertos y empleados médicos.¹⁵

Dimensión: 3 Técnico-científica

Manifiestan que los expertos médicos establecen condición desde la condición de las asistencias que proporcionan a los clientes, este es un obvio ejemplo de lo que es lo técnico científico, en la que se proporciona atenciones y en segundo lugar la interrelación individual con el cliente, siendo varias veces este más exigido por los clientes.²¹

Los factores primordiales de la condición técnica, de acuerdo a algunos autores lo definen como “efectuar apropiadamente lo que se tiene que realizar”, supeditando de varios elementos como; destrezas, experiencias, capacidades, tiempo y medios, principalmente en las resoluciones de los expertos médicos y su facultad para realizarlos cotidianamente.²²

El MINSA, alude a la magnitud técnico-científico, con las posteriores caracterizaciones:

Efectividad, alude al logro de variaciones favorables o repercusiones en la variación de condición de la ciudadanía.

Eficacia, alude a la meta para conseguir las finalidades en la exposición del tratamiento sanitario implementando la ejecución apropiada de las reglas técnicas y administrativas.

Continuidad, provisión cesada del tratamiento, sin suspensiones o recurrencias redundantes.

Seguridad, la manera en que proporcionan los tratamientos sanitarios establecidos por su organización y los procedimientos de cuidado que quieren agilizar y profundizar las ganancias y reducir las amenazas para la sanidad del cliente.

Integralidad, que el cliente obtenga los tratamientos sanitarios adecuados y que su situación lo necesite y que se manifieste una importancia por la salubridad del colega.

Dimensión: 4 Entorno

Nos menciona que la magnitud del entorno entraña un grado por lo menos elemental de confort, depuración, atmósfera, organización y confidencialidad y el factor de fiabilidad que siente el cliente por la atención. ¹⁹

El entorno podemos mencionar que es el bienestar que le proporcionaremos al cliente, donde las coyunturas de confort que se proporcionan en un centro sanitario, que posibiliten al cliente percibirse como en su casa, como; la depuración, organización, aireación, alumbrado, la atención de la nutrición y la confidencialidad que requiera.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.

2.3.2 Hipótesis específicas

Los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

La fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal

La capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del I Instituto Nacional Materno Perinatal.

La seguridad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Condición de un servicio como la medida que refiere el esfuerzo que dedicó una entidad para mantenerse en el mercado operando en constante mejora desde la perspectiva de la aprobación de su público. ³⁵	Percepciones a partir de la experiencia de trabajo conforme a las dimensiones:	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES
SATISFACCION DEL USUARIO	Refiere que el beneplácito del cliente supedita no solo de la Condición de las asistencias sino también de sus previsiones. El cliente está complacido cuando las atenciones cumplen o sobrepasan sus previsiones. Si las previsiones del cliente son pocas o si el cliente posee ingreso indefinido a cualquiera de los tratamientos. ³⁶	Se medirá mediante encuesta que se realizará a los padres de familia de terapia física de consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal, Mediante las dimensiones establecidas como son de Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor de servicio, fiabilidad y expectativa.	Percepción del paciente de su individualidad Humana Técnico-Científica Entorno

2.5 Terminología básica

Agilidad para las citas: Se relaciona a la atención rápida y agradable.

Amabilidad de los empleados y conocimientos del personal: Se relaciona a la buena atención y tolerancia que el enfermo demora recibir en el servicio.

Amabilidad: Se relaciona a que los doctores y asistentes de soporte estén preparados para la atención y asistencia del enfermo.

Atención individualizada: Se relaciona a la particularidad del cuidado que busca el enfermo en cada servicio.

Atención oportuna: Se relaciona a considerar la hora de la cita y preferir las urgencias en los enfermos.

Buena organización: Se relaciona a que todas las áreas de los establecimientos de salud laboren a la vez para ofrecer una buena atención.

Calidad de Servicio: Conformidad de una atención con las particularidades y perspectiva del usuario.

Cliente: Toda persona busca la asistencia de tercero y que está listo para costear por algo que no puede o no desea hacer.

Comodidad y amplitud: Se relaciona a ofrecer habitaciones acogedores para el cliente.

Horario de trabajo: Se relaciona a que se respeten los horarios de apertura del centro de atenciones, etc.

Instalaciones y equipamiento: Se relaciona a la técnica usada durante las visitas y la conservación de las habitaciones del establecimiento de salud.

Limpieza y orden: Se relaciona a la limpieza de las habitaciones del establecimiento de salud.

Precisión del diagnóstico: Se ofrece la confianza en los resultados de las visitas y análisis que se ejecute a los enfermos.

Satisfacer: Progreso de hallar, recibir y poner en modo la elección que mejor efectuó ciertos propósitos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo

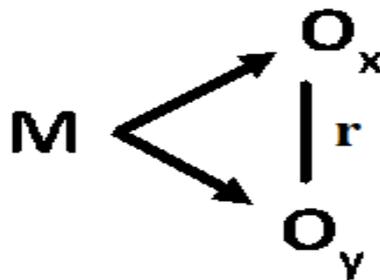
Según el alcance, esta indagación es de tipo correlacional, expresa que la indagación correlacional “tiene como objetivo saber la correlación o nivel de vinculación que exista entre dos o más ideas, clases o variables en una prueba o contexto en particular”. 19

3.1.2 Nivel

El grado de indagación usada para la tesis argumenta un análisis descriptivo-explicativo por valorar lo más adecuado para la indagación.

3.2. Diseño de la investigación

La actual indagación estuvo marcada según el diseño No experimental de manera transeccional - correlacional. Manifiesta que las indagaciones no experimentales son: “Análisis que se hacen sin el manejo deliberada de variables y se analizan los fenómenos en su entorno natural para después examinarlos”. Los diseños transeccionales – correlacionales están vinculados entre dos o más clases, criterios o variables 23



Donde:

M: Muestra donde se realizará el estudio

O_x: Observaciones – Variable (X): Calidad de servicio

O_y: Observaciones – Variable (Y): Satisfacción del usuario

r: Relación existente entre variable

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

La población estuvo formada por 90 padres de familia de terapia física de consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

3.3.2 Muestra

La muestra que se usó en esta indagación fue de 60 padres de familia de terapia física de consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

El trabajo de indagación se utilizó como técnica a la encuesta. Expresa que “las encuestas provienen hacer un análisis de una precisa población, en la cual se ejecutan ilaciones estadísticas

3.4.2 Instrumentos

Los instrumentos de evolución que se usó las escalas de valoración de Likert en las encuestas. En relación, “La encuesta fue un instrumento o formulario impreso, aplicado para lograr resultados sobre el problema en el análisis de la indagación”.

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de reunir la información se ejecutó al llenado de los datos en el programa estadístico SPSS versión 26, para después su depuración y recopilación de información, así mismo ayudo en el proceso de información y estudio estadístico.

3.6 Aspectos éticos

Se analizó el aspecto ético sosteniendo la singularidad y el incógnito en todo instante de los servidores del Instituto Nacional Materno Perinatal; siempre protegiendo minuciosamente el instrumento, sin criticar cuales de los resultados tuvo las más adecuadas para los participantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

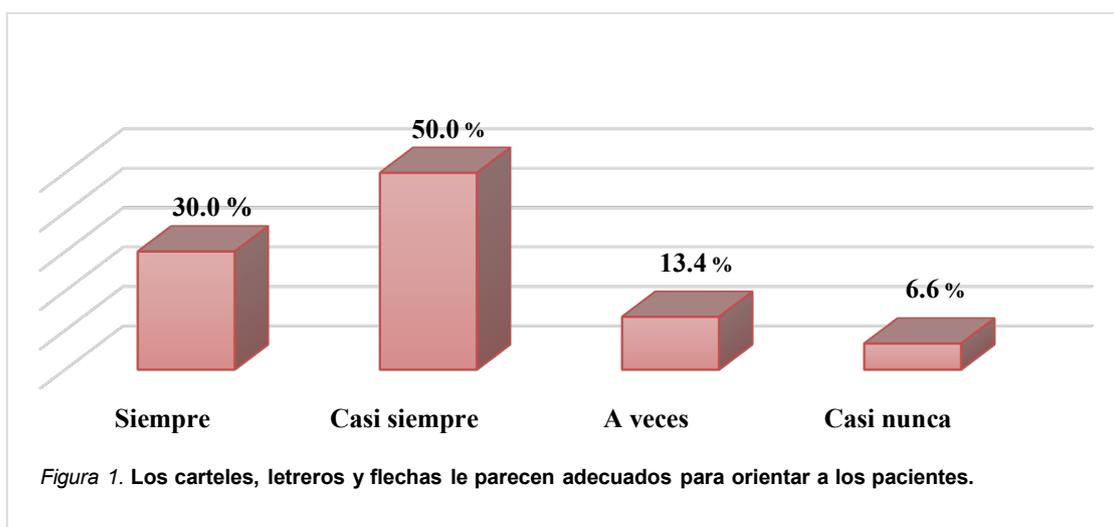
1.- ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

Tabla 1

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	30.0	30.0
	Casi siempre	30	50.0	80.0
	A veces	8	13.4	93.4
	Casi nunca	4	6.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Observando los resultados encontrados en la pregunta. El 30.0% de los encuestados señala por la opción siempre, el 50.0% revela la opción de casi siempre los carteles, un 13.4% respondió en forma a veces y finalmente el 6.6% mostro casi nunca.



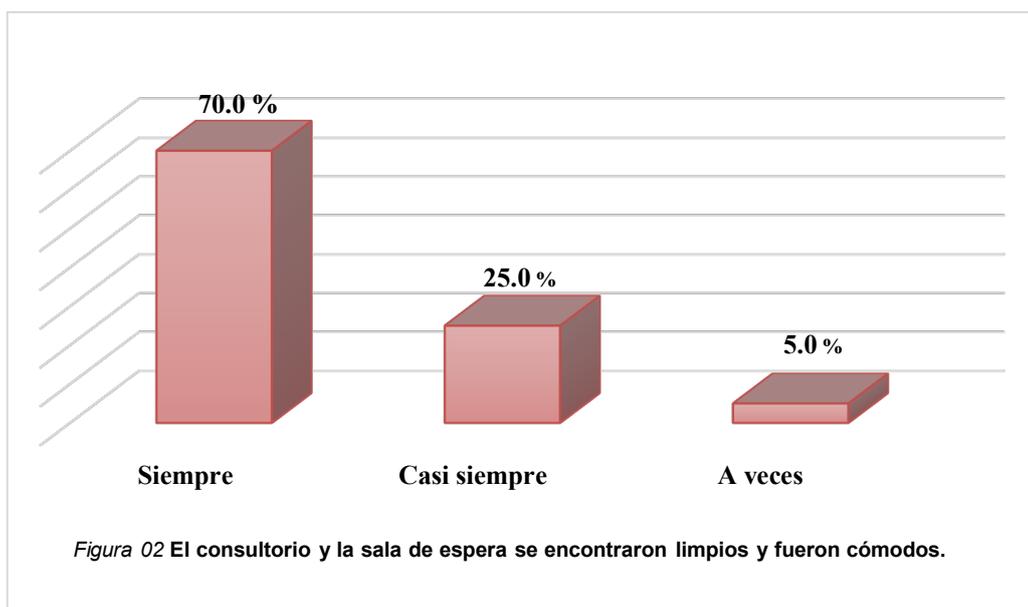
2.- ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

Tabla 2

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	42	70.0	70.0
	Casi siempre	15	25.0	95.0
	A veces	3	5.0	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 70.0% de los sondeados expresó por la opción siempre el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos, mientras el 25.0% de los encuestados mostró por la alternativa de casi siempre y un 5.0% a veces, totalizando un 100% de la muestra.



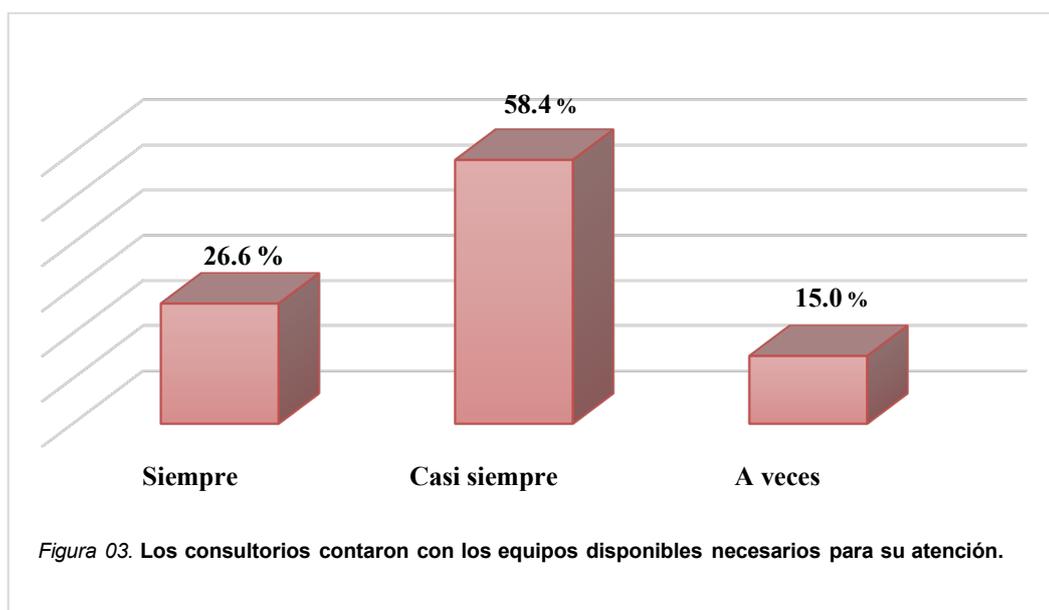
3.- ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?

Tabla 3

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	26.6	26.6
	Casi siempre	35	58.4	85.0
	A veces	9	15.0	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 26.6% de los encuestados afirman por la opción siempre, un 58.4% de la misma forma optaron por la alternativa casi siempre los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención, y un 15.0% opino a veces.



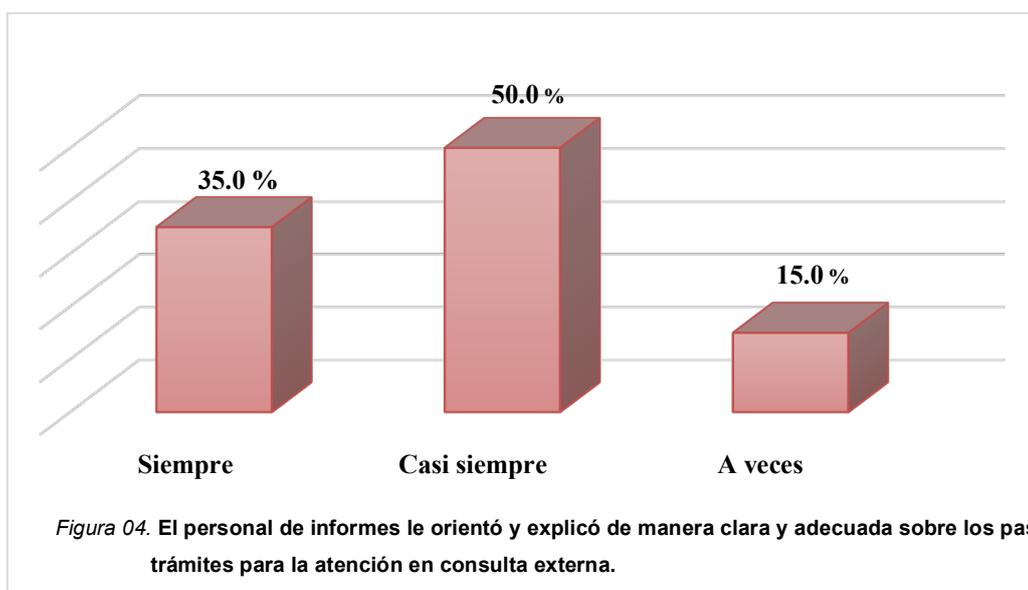
4.- ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

Tabla 4

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	35.0	35.0
	Casi siempre	30	50.0	85.0
	A veces	9	15.0	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Sin duda que los datos recopilados en la encuesta, demuestran que. El 35.0% permitió la elección siempre, un 50.0% de los encuestados accedió por la alternativa casi siempre, un 15.0% señaló a veces.



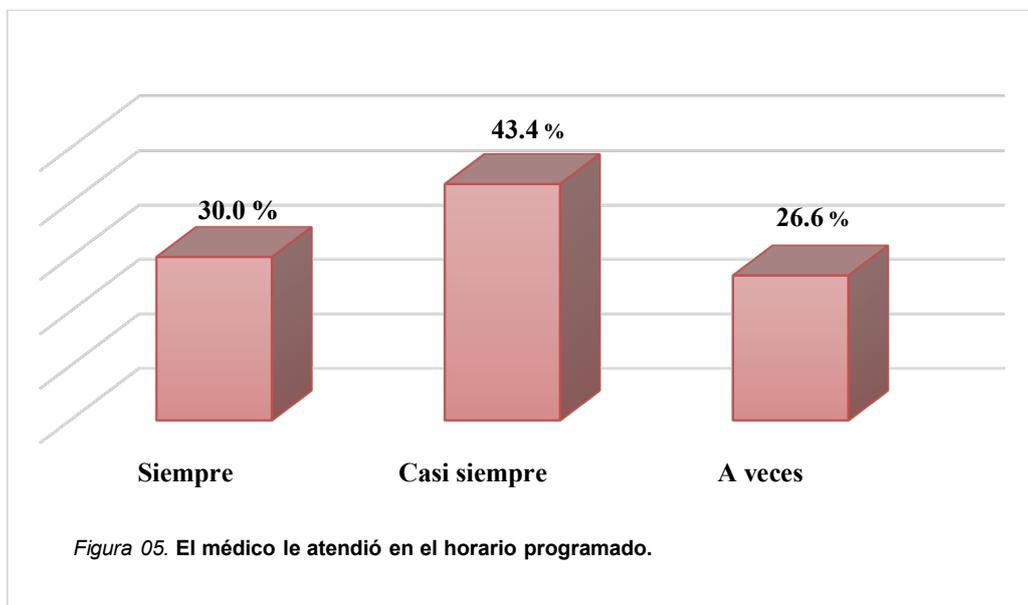
5.- ¿El médico le atendió en el horario programado?

Tabla 5

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	30.0	30.0
	Casi siempre	26	43.4	73.4
	A veces	16	26.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 30.0% de los sondeados accedió a elección siempre, 43.4% selecciono la opción casi siempre, el 26.6% eligió a veces.



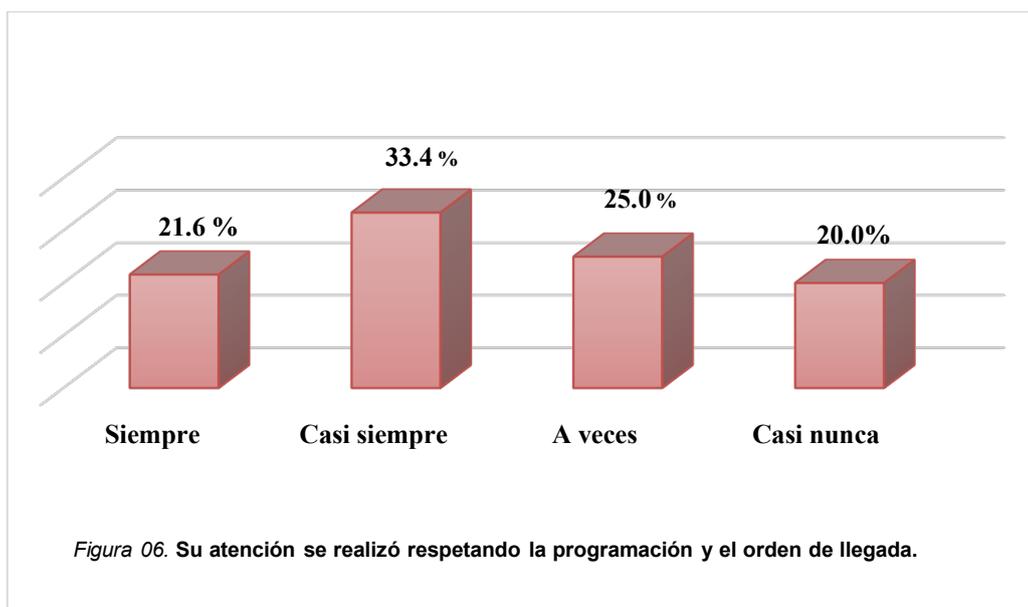
6.- ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

Tabla 6

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	21.6	21.6
	Casi siempre	20	33.4	55.0
	A veces	15	25.0	80.0
	Casi nunca	12	20.0	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 21.6% de los sondeados suscribe por la opción siempre, un 33.4% propuso la opción casi siempre su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada, mientras el 25.0% de los encuestados decidió por la alternativa a veces, un 20.0% manifestó casi nunca.



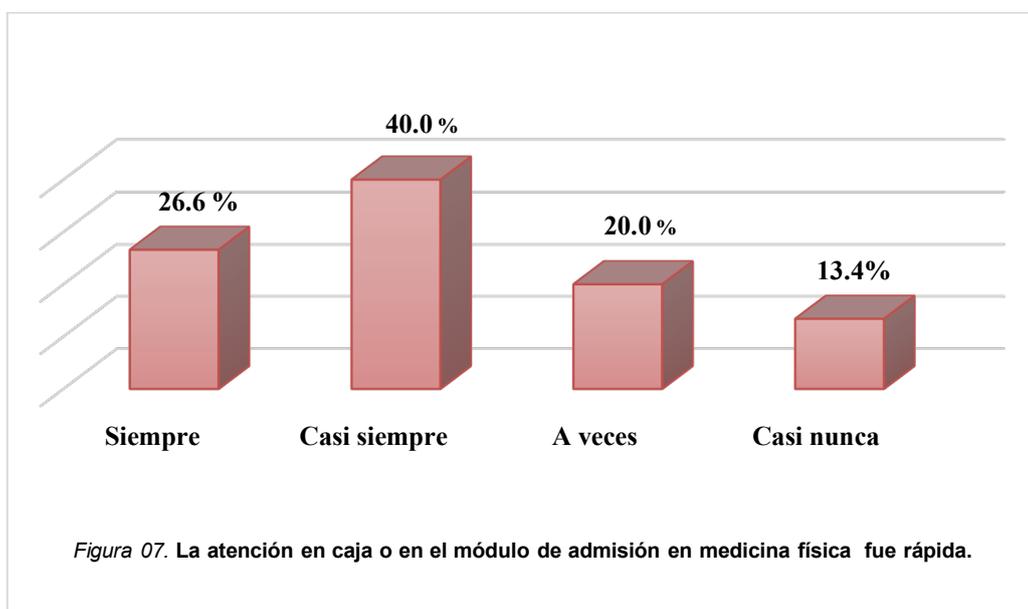
7.- ¿La atención en caja o en el módulo de admisión en medicina física fue rápida?

Tabla 7

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	26.6	26.6
	Casi siempre	24	40.0	66.6
	A veces	12	20.0	86.6
	Casi nunca	8	13.4	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 26.6% de sondeos aprecia la elección siempre, un 40.0% señala la opción casi siempre la atención en caja o en el módulo de admisión en medicina física fue rápida y del mismo modo el 20.0% de los encuestados manifestó por la alternativa a veces, el 13.4% considero casi nunca.



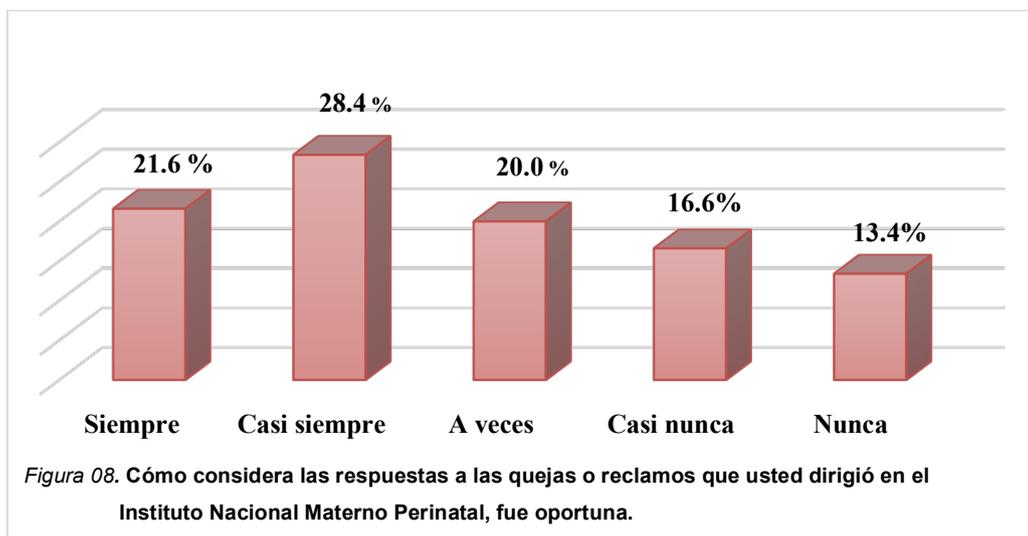
8.- ¿Cómo considera las respuestas a las quejas o reclamos que usted dirigió en el Instituto Nacional Materno Perinatal, fue oportuna?

Tabla 8

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	21.6	21.6
	Casi siempre	17	28.4	50.0
	A veces	12	20.0	70.0
	Casi nunca	10	16.6	86.6
	Nunca	8	13.4	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 21.6% de los sondeados indica la elección siempre, el 28.4% inclinó por la alternativa casi siempre se considera las respuestas fue oportuna el 20.0% de los encuestados mostró por la alternativa a veces, un 16.6% indica casi nunca y finalmente un 13.4% mostro nunca.



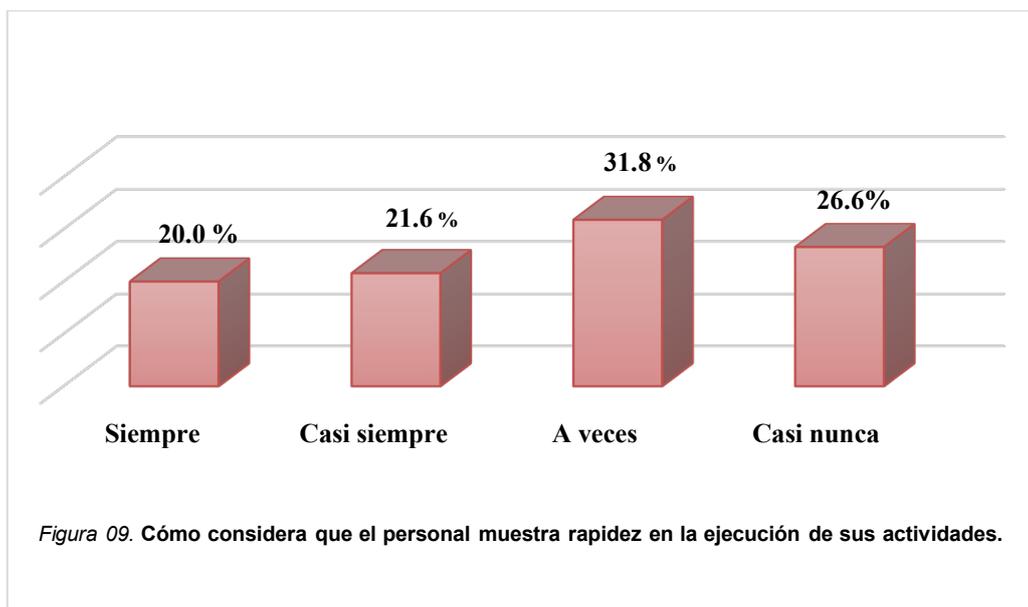
9.- ¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?

Tabla 9

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	20.0	20.0
	Casi siempre	13	21.6	41.6
	A veces	19	31.8	73.4
	Casi nunca	16	26.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 20.0% de los sondeados optó por la opción siempre, el 21.6% expresó la opción casi siempre y el 31.8% optaron por la opción a veces, el 26.6% inclino casi nunca.



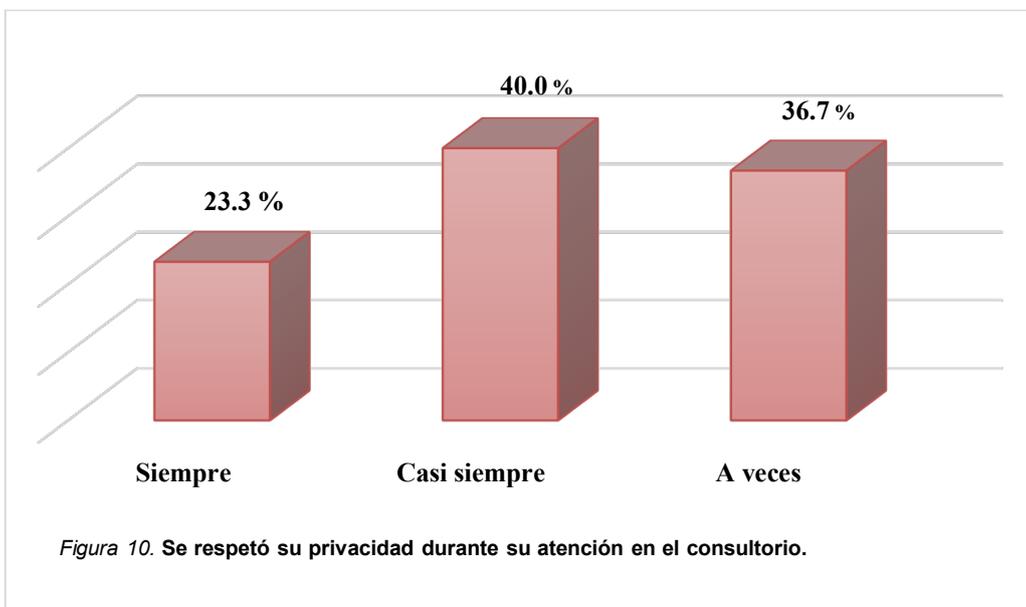
10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Tabla 10

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	23.3	23.3
	Casi siempre	24	40.0	63.3
	A veces	22	36.7	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 23.3% de los sondeados respondieron por la opción siempre, un 40.0% eligió la opción casi siempre, un 36.7% refirió a veces.



11.- ¿El tecnólogo realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

Tabla 11

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	26.6	26.6
	Casi siempre	19	31.8	58.4
	A veces	25	41.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 26.6% de los sondeados precisa por la opción siempre, el 31.8% mostró por la opción casi siempre y finalmente el 41.6% manifestó a veces el tecnólogo realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

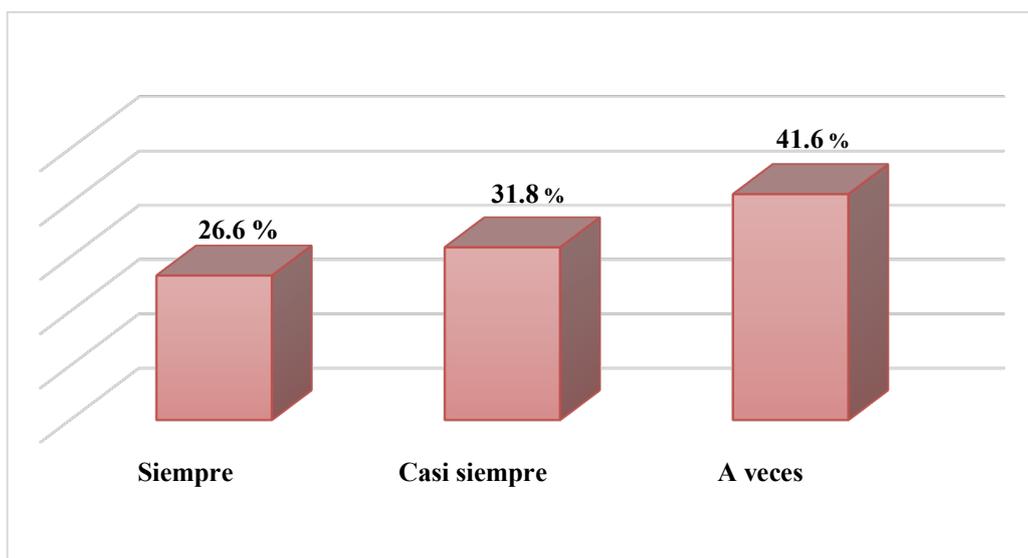


Figura 11. El tecnólogo le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

12.- ¿Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?

Tabla 12

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	36	60.0	60.0
	Casi siempre	20	33.4	93.4
	A veces	4	6.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 60.0% de los sondeados se señala por la opción siempre el, un 33.4% de los encuestados expresó por la alternativa casi siempre, el 6.6% aprecio a veces.

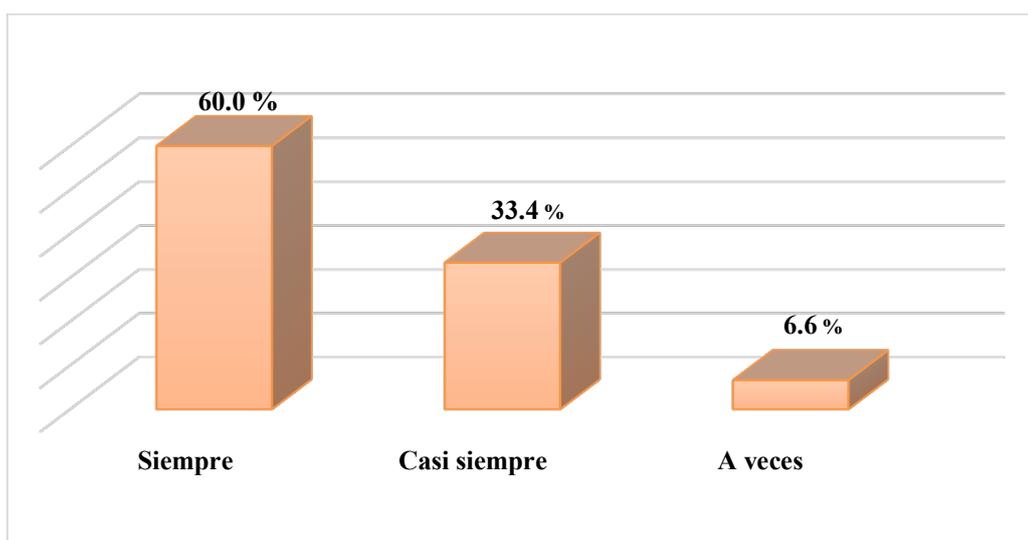


Figura 12. Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos.

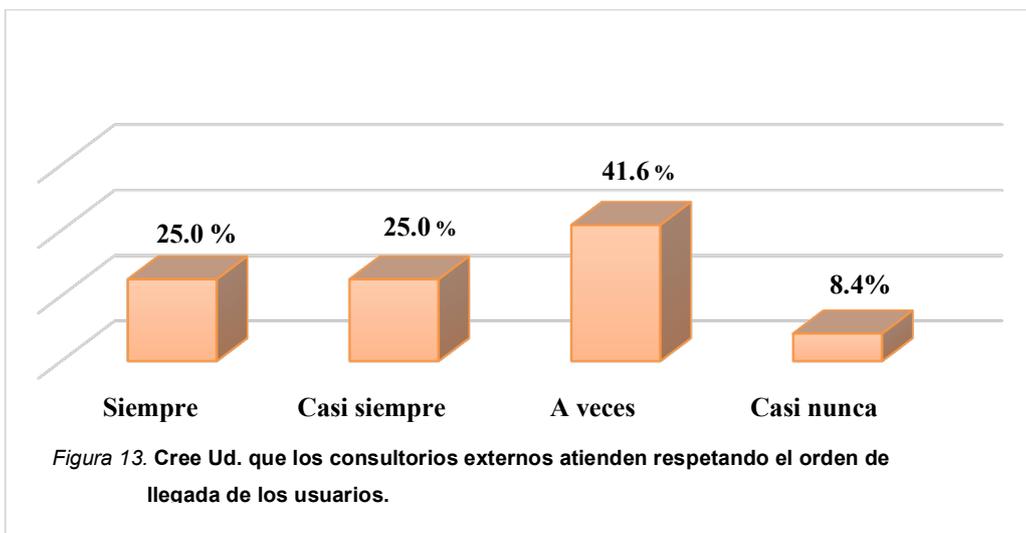
13.- ¿Cree Ud. que los consultorios externos atienden respetando el orden de llegada de los usuarios?

Tabla 13

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	25.0	25.0
	Casi siempre	15	25.0	50.6
	A veces	25	41.6	91.6
	Casi nunca	5	8.4	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Resulta importante conocer que el 25.0% de los sondeados apreció por la opción siempre y casi siempre, un 41.6% revela por la opción a veces, un 8.4% eligieron casi nunca.



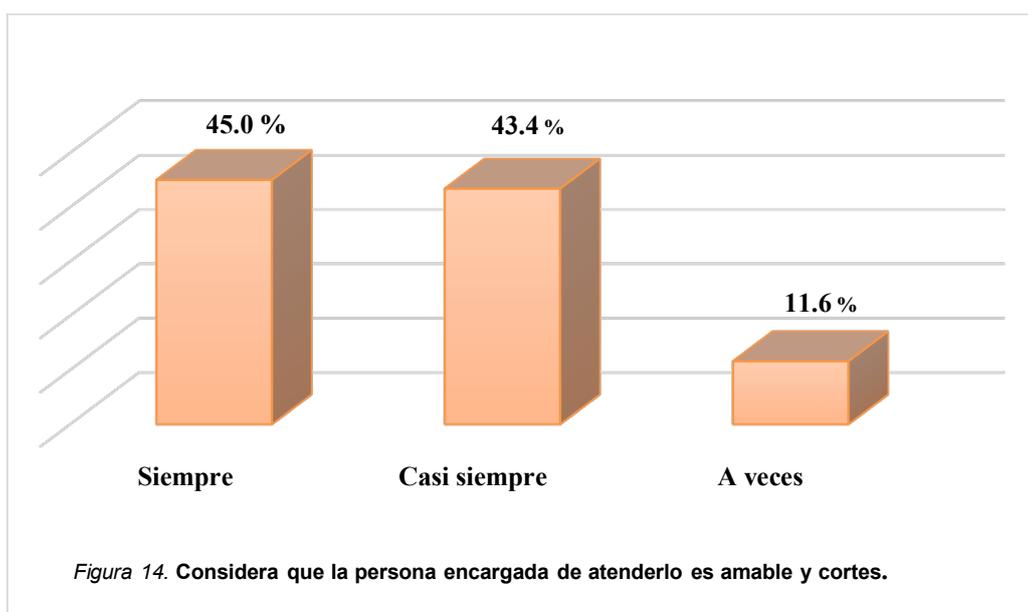
14.- ¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortes?

Tabla 14

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	27	45.0	45.0
	Casi siempre	26	43.4	88.6
	A veces	7	11.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 45.0% de los sondeados están considerando siempre, un 43.4% de los encuestados precisó por la alternativa casi siempre y finalmente 11.6% mostró a veces.



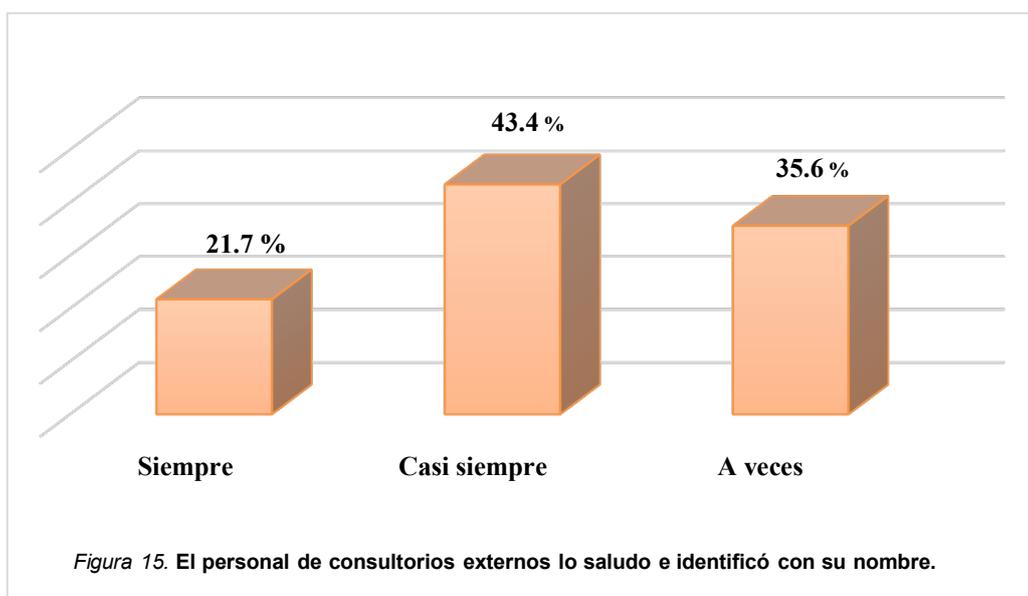
15.- ¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?

Tabla 15

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	21.6	21.6
	Casi siempre	26	43.4	65.0
	A veces	21	35.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Analizando la información, se apreció que. El 21.6% de los encuestado se inclinó por la alternativa siempre, el 43.4% de los encuestados favoreció por la opción casi siempre, 35.6% opino a veces.



16.- ¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?

Tabla 16

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	21.6	21.6
	Casi siempre	16	26.6	48.2
	A veces	31	51.8	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Al interpretar los datos mostrados en el párrafo. El 21.6% de los encuestados comprendió por la alternativa siempre, el 26.6% de los sondeados percibió por la opción casi siempre y 51.8% se aprecia por la opción a veces.

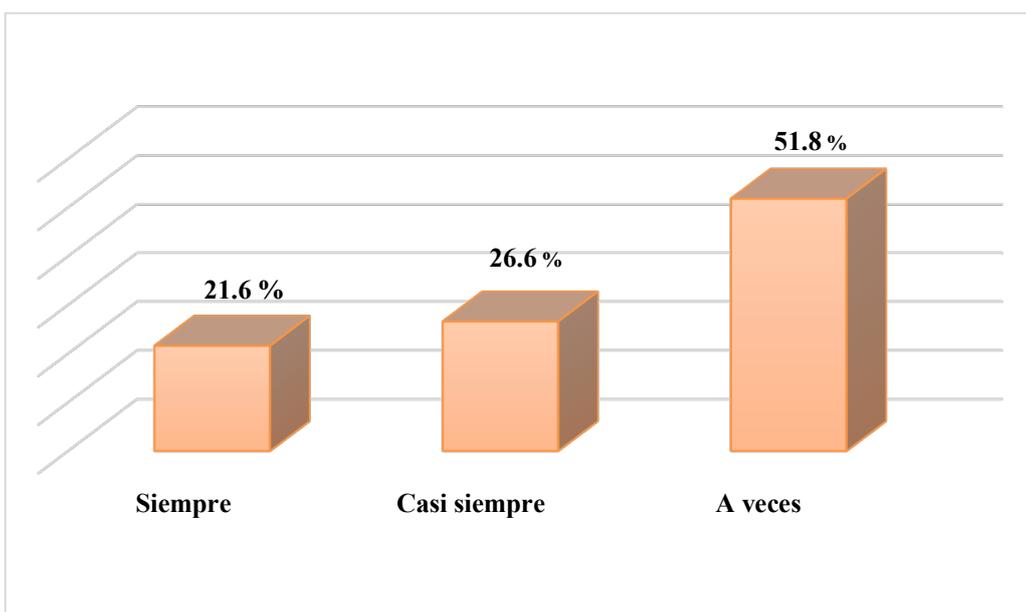


Figura 16. El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención.

17.- ¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?

Tabla 17

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	26.6	26.6
	Casi siempre	14	23.3	49.9
	A veces	2	36.7	86.6
	Casi nunca	8	13.4	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Buscando una explicación en relación a lo descrito en el párrafo. El 26.6% de los sondeados discurre la opción siempre, 23.3% de sondeados afirmó por la opción casi siempre y un 36.7% definió por la alternativa a veces, un 13.4% eligió casi nunca.

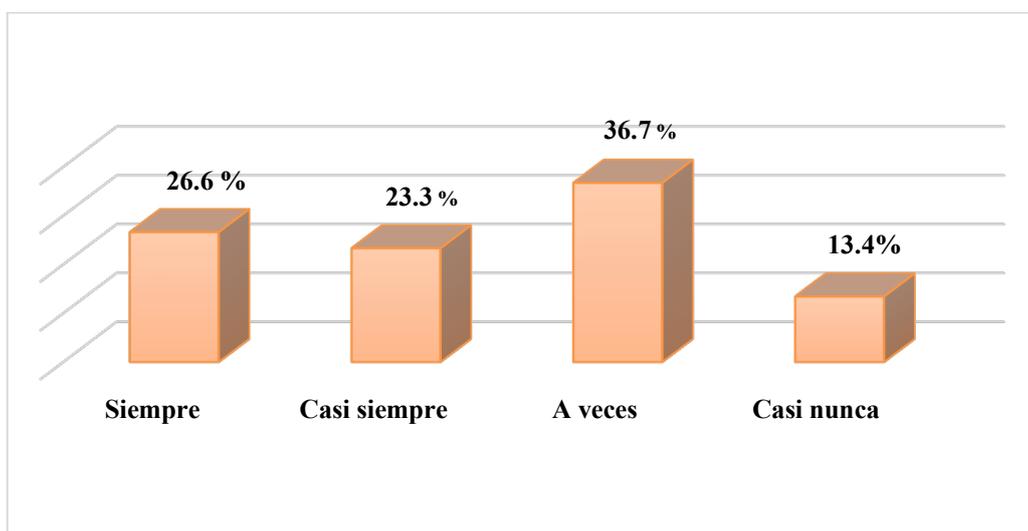


Figura 17. El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse.

18.- ¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?

Tabla 18

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	28.4	28.4
	Casi siempre	15	25.0	53.4
	A veces	21	35.0	88.4
	Casi nunca	7	11.6	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Los resultados que se han comentado en líneas, señalan que. El 28.4% de los encuestados por la opción siempre, 25.0% de sondeos comprendió la opción casi siempre, 35.0% de los sondeos accedió la opción a veces el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público y un 11.6% manifestó casi nunca.

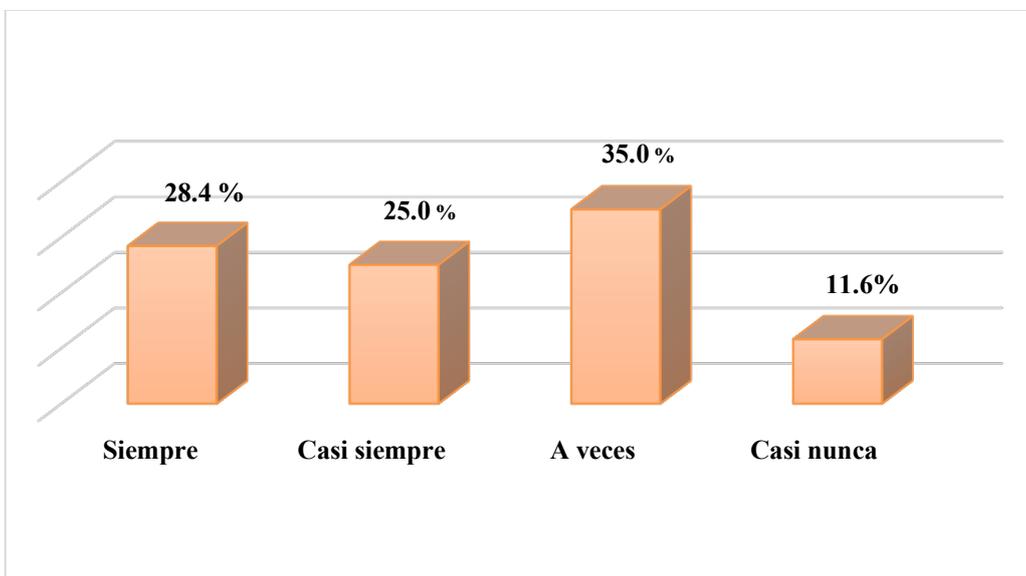


Figura 18. Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público.

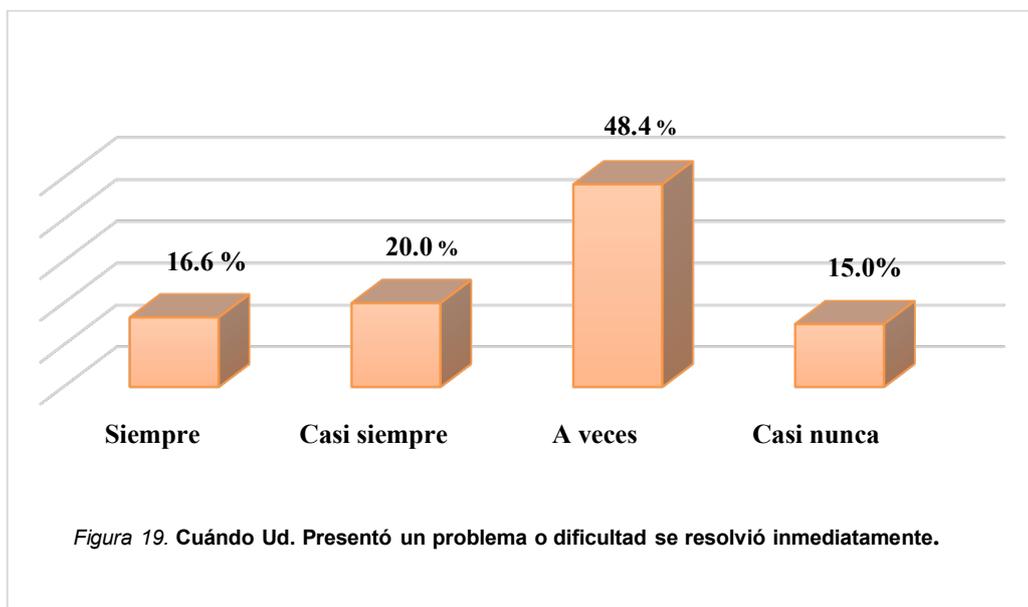
19.- ¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

Tabla 19

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	16.6	16.4
	Casi siempre	12	20.0	36.6
	A veces	29	48.4	85.0
	Casi nunca	9	15.0	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 16.6% de los sondeados suscribe la opción siempre, 20.0% de sondeados optó por la opción casi siempre y 48.4% de sondeados manifiesta por la opción a veces se presenta un problema o dificultad se resolvió inmediatamente, un 15.0% consideró casi nunca.



20.- ¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?

Tabla 20

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	13.4	13.4
	Casi siempre	10	16.6	30.0
	A veces	14	23.3	53.3
	Casi nunca	19	31.8	85.0
	Nunca	9	15.0	100.0
	Total		60	100.0

Interpretación

Al revisar la información relacionada con esta interrogante. El 13.4% de los encuestados suscribió por la opción siempre, un 16.6% de los encuestados decidió por la alternativa casi siempre, el 23.3 % de sondeos optaron por la opción a veces, 31.8% de sondeos permitió por la opción casi nunca, un 15.0% inclinó nunca.

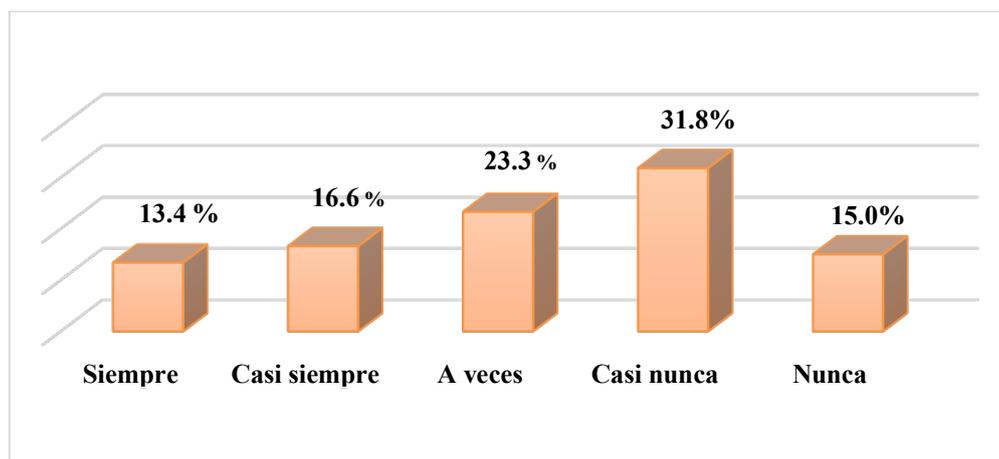


Figura 20. Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos.

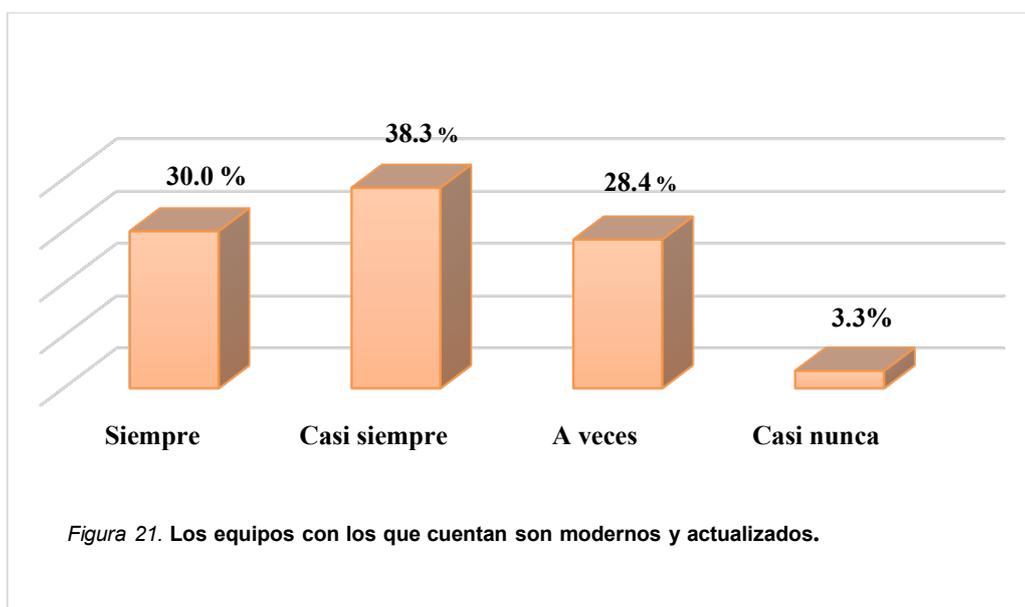
21.- ¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?

Tabla 21

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	30.0	30.0
	Casi siempre	23	38.3	68.3
	A veces	17	28.4	96.7
	Casi nunca	2	3.3	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

El 30.0% de sondeos comprendió por la opción siempre, un 38.3% de los encuestados la definió casi siempre y el 28.4% de los encuestados aprecia por la alternativa a veces y finalmente 3.3% refirió casi nunca.



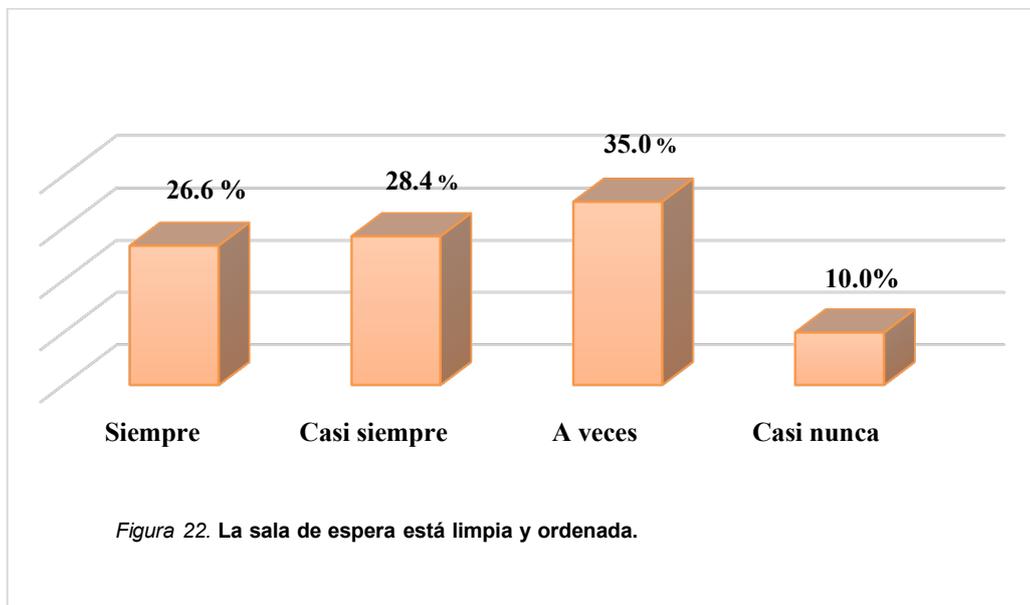
22.- ¿La sala de espera está limpia y ordenada?

Tabla 22

		Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	26.6	26.6
	Casi siempre	17	28.4	55.0
	A veces	21	35.0	90.0
	Casi nunca	6	10.0	100.0
	Total	60	100.0	

Interpretación

Teniendo en cuenta la opinión de los encuestados. Un 26.6% de los encuestados prefirió la alternativa siempre, un 28.4% de los encuestados manifestó la alternativa casi siempre, un 35.0% de los encuestados expresó por la alternativa a veces la sala de espera está limpia y ordenada y 10.0% de los encuestados decidió la alternativa casi nunca.



Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.

Ha: Si La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019

Nivel de significancia = ,05

Cálculo de estadístico de prueba: Rho de Spearman

Correlación y significación entre las fluctuantes condición de tratamiento y beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.

Correlaciones

Rho Spearman	Calidad	Coeficiente de Correlación	Calidad	Satisfacción
			1.000	0,633**
		Sig. (Bilateral)	60	0,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coeficiente de Correlación	0,633**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	60
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Se presentó las resultantes para equiparar el supuesto general: Se consiguió un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.633** se interpreta al 99.99%

**la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, representándose como mesurada vinculación favorable entre las fluctuantes, con una $p = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: No Los elementos tangibles no inciden en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Ho: Si Los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal

Nivel de significancia = ,05

Cálculo de estadístico de prueba: Rho de Spearman

Correlación y significación entre los elementos tangibles y beneplácito del usuario

Correlaciones

Rho Spearman	Elementos	Coefficiente de Correlación	Elementos	Satisfacción
			1.000	,467**
		Sig. (Bilateral)	60	0,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coefficiente de Correlación	,467**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	60
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Presento resultantes para equiparar el primer supuesto específico: Se alcanzó como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.467** se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, representándose

como medida de vinculación favorable entre las fluctuantes, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: No La fiabilidad no incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Ho: Si La fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Nivel de significancia = ,05

Cálculo de estadístico de prueba: Rho de Spearman

Correlación y significación entre la fiabilidad y beneplácito del usuario

Correlaciones

Rho Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de Correlación	Fiabilidad	Satisfacción
			1.000	0,559**
		Sig. (Bilateral)	60	0,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coeficiente de Correlación	0,559**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	60
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Presento resultantes para equiparar el segundo supuesto específico: Se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.559** se interpreta al 99.99%

**la correlación e significativa al nivel 0,01 bilateral, representándose como

mesurada vinculación favorable entre las fluctuantes, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: No La capacidad de respuesta no incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Ho: Si La capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Nivel de significancia = ,05

Cálculo de estadístico de prueba: Rho de Spearman

Correlación y significación entre la capacidad de respuesta y beneplácito del usuario

Correlaciones

Rho Spearman	Capacidad	Coeficiente de Correlación	Capacidad	Satisfacción
			1.000	0,580**
		Sig. (Bilateral)	60	0,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coeficiente de Correlación	0,580**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	60
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Se presentaron resultantes para equiparar el tercer supuesto específico: Se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.580** se interpreta al 99.99%

** la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, representándose como

mesurada vinculación favorable entre las fluctuantes, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ha: No La seguridad no incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Ho: Si La seguridad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Nivel de significancia = ,05

Cálculo de estadístico de prueba: Rho de Spearman

Correlación y significación entre la salvaguardia y beneplácito del usuario

Correlaciones

Rho Spearman	Seguridad	Coeficiente de Correlación	Seguridad	Satisfacción
			1,000	0,641**
		Sig. (Bilateral)	60	0,000
		N	60	60
	Satisfacción	Coeficiente de Correlación	0,641**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	60
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Presento resultantes para equiparar el cuarto supuesto específico: Se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.641** se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, representándose como medida vinculada favorable entre las fluctuantes, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

4.2 Discusión

Los resultados obtenidos de la investigación nos posibilitan determinar las posteriores discusiones de acuerdo al estudio estadista efectuado:

1. Instante de la vinculación de las fluctuantes de la condición de asistencia y la satisfacción del usuario, encontró una significancia menor de 0.05, entre las fluctuantes hay una vinculación directa de 0.633, la calidad de servicio repercute favorablemente a la satisfacción del cliente en consultorios externos Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.
2. Se ha determinado que los elementos tangibles influyen positivamente en la condición de asistencia vinculada al beneplácito del cliente en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2019. La vinculación hallada fue 0.467.
3. Según la resultante, se ha determinado que la fiabilidad repercute favorablemente en la condición de asistencia vinculada al beneplácito del cliente en consultorios externos Instituto Nacional Materno Perinatal 2019. La correlación hallada fue 0.559.
4. Según la resultante, se ha establecido que la capacidad de respuesta repercute favorablemente en la condición de asistencia vinculada al beneplácito del cliente en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal periodo 2019. Existe una vinculación de 0.580.
5. Se ha establecido que la seguridad repercute favorablemente en la asistencia vinculada al beneplácito del cliente en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2019. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0.641.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se ha determinado los elementos tangibles al beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de terapia corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.
- Se ha determinado la fiabilidad que incide en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de terapia corporal física en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.
- Se ha determinado la capacidad de respuesta en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de terapia corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.
- Se ha determinado la seguridad en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de terapia corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que los elementos tangibles tengan relación a los establecimientos con adecuadas condiciones en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de terapia corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.
- Es recomendable la fiabilidad que tenga que ver con el interés pertinente en la atención en la necesidad, la perseverancia en la atención sin alterar el hábito de atención formalizado en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de terapia corporal en consultorios externos del INMP.

- Se recomienda la facultad de atención en la presura y animo cortés en el tratamiento, ya que el cliente percibe fastidio estando en la espera, por lo que requieren pronto tratamiento en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de corporal en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.
- Se recomienda la seguridad garantía en la salud de los pacientes, en el beneplácito del cliente en el sector infantil de la asistencia de corporal en consultorios externos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 768-2001-SA/DM. Lima-Perú; 2016.
2. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa . Bolivia: (Citado 15 Oct. 2019) Revista científica: 2016. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
3. Perú, Congreso de la República. Ley N.º 29344: Ley marco de aseguramiento universal en salud. Lima: Congreso de la República; 2017.
4. Neyra, M. Macero, B. Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del Centro de salud El Progreso, tesis de magister en gestión de los servicios de salud. UCV Lima – Perú. 2017 Disponible de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8689>
5. Palacios, M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas, Tesis de magister en Ciencias de la salud. UDH Huánuco –Perú. 2017. Disponible de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/357>
6. Zamora, A. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. | Horizonte Médico [Citado 10-10 2019]; 16 (1): 38-47. 2019 Disponible en: <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/394>

7. Ramírez, V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. Tesis de magister en Gestión Pública. UCV Lima – Perú. 2016.
8. Tuesta, Z. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba. Tesis de magister en gestión de los servicios de la salud. UCV Lima – Perú. 2015.
9. Carrillo, R. Guzmán, L. Magaña, L. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano del centro de Tabasco. Revista Salud Quintana Roo [Internet]. [Consultado 4/10/2019]; 2017 Disponible en: http://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/pdf/calidad_de_servicio_en_la_consulta_externa.pdf
10. Cuji, G. Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas, Tesis de gerencia de servicios de salud. UNIANDES Ambato – Ecuador. 2017. Disponible de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7658>
11. Orozco, J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, tesis de master en Administración en Salud. UNAN Managua – Nicaragua. 2017. Disponible de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/>
12. Cotes, Z. Tapie, S. Cabrera, E. Calidad de la Atención Médica en el servicio de consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego – Nariño, Tesis de Especialista en Auditoría en Salud. Universidad CES Medellín –Colombia. 2016. Disponible de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad%20Atencion_Medica.pdf

13. Jinez H, Rojas N, Valdez Y. et al. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico Dayana. Rev Latinoam Patol Clin Med Lab 63 (1): 2019 Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
14. Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE Colombia, 2012. Disponible de: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
15. Landa, O. La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. 2015 Disponible de http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3
16. Arciniegas, J. y Mejías, A.. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. 8(1), 26-36. 2017 Disponible de: <https://scielo.org.pe>
17. Chicama, L. Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Perú. 2017
18. Gómez Mateos Jesús. "Aspectos de gestión de la calidad de servicios. Una aplicación del Concept Mapping del caso de las cadenas de hotelerías en España [Para optar por el grado doctoral] España: Universidad Ramón Llull. 2016
19. Jinez, E. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaría Santa Barbara, Juliaca – 2017. (Tesis maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. 2018

20. Armada, E., Martínez-Gallego, M., Zegarra, C. y Diaz, A. La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, España. 2015
21. Rodríguez, M., & Grande, M. Servicio de medicina Preventiva y Gestión de la calidad. Madrid: Unidad docentes de la Escuela Nacional de Sanidad. España. 2015. Disponible en http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
22. Gallardo, A y Mori, D.. Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016. (Tesis Maestría). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú. 2017
23. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación Editorial Mc Graw-Hill. México 2016. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
24. Gomez, M. *X Encuentro Nacional de Experiencias en Mejoramiento Continuo. Lima, Perú: Organización Peruana de la Salud. Perú. 2014*
25. Torres, M. Vasquez, C. Modelos de evaluación de la calidad de servicio. Revista COMPENDIUM [internet]. [Citado 02-10- 2019]; 35: 57-76. 2015 Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/880/88043199005/>
26. Vargas, M. y Aldana, L. *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. ECOE Bogotá, Colombia 2015. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/b1a3/8d6b811a1a02453306d56e19205305006919.pdf>

27. Latarjet M, Ruiz A. Anatomía Humana. Buenos Aires: Editorial Medica Panamericana S.A.; 2014
28. Muñoz J. Deformidades del pie. An Pediatr Contin. , 4 (4): 251- 258. 2011
Disponible en: www.apcontinuada.com/es/pdf/80000202/S300/
29. Larrosa M, Mas S. Alternaciones de la bóveda plantar. Rev Esp Reumatol. , 30 (9): 489-498. 2008 Disponible en: <http://www.elsevier.es/esrevista-revista-espanola-reumatologia-29-articulo-alteraciones-boveda-plantar13055069>
30. Espinoza O, Olivares M, Palacios P, Robles N. Prevalencia de Anomalías de Pie en Niños de Enseñanza Básica de Entre 6 a 12 Años, de Colegios de la Ciudad de Arica-Chile. Int. J. Morphol. ; 31 (1): 162-168. 2013
Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022013000100027
31. Cáceres Z. Tipificación de la huella plantar de escolares entre 6 y 8 años de edad de población urbana del municipio de Pamplona. Movimiento Científico. ; 8 (1): 44-52. 2014 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156973>
32. Pericé, A. Quince lecciones sobre patología del pie. Springer Science & Business Media 2000.
33. Francisco Forriol Campos, S. S. Manual de cirugía ortopédica y traumatología, Volume 1. Ed. Médica Panamericana 2010.
34. Fernando S. Silberman, O. V. Ortopedia y traumatología. Ed. Médico Panamericana 2011.

35. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, USA: Journal of Retailing, 2014
36. Thompson, I. La satisfacción del cliente. Rev Med (Bolivia).2005

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL AREA DE NIÑOS DEL SERVICIO DE TERAPIA FISICA EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2019

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?</p> <p>¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?</p> <p>¿De qué manera la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?</p> <p>¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorio externos del Instituto Nacional Materno Perinatal?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal</p> <p>Establecer la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal</p> <p>Establecer la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p> <p>Establecer la seguridad en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p> <p>La fiabilidad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal</p> <p>La capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p> <p>La seguridad incide en la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Calidad de servicios</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Percepción del paciente de su individualidad</p> <p>Humana</p> <p>Técnica científica</p> <p>entorno.</p>	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo alcance, la actual indagación es de tipo correlacional</p> <p>Nivel:</p> <p>El grado de indagación usada para la tesis argumenta un análisis descriptivo-explicativo</p> <p>Diseño:</p> <p>La actual indagación estuvo marcada según el diseño No experimental de manera transeccional - correlacional.</p> <p>Población:</p> <p>La población estuvo formada por 90 padres de familia de terapia física de consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra que se usó en esta indagación fue de 60 padres de familia de terapia física de consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal.</p>

Anexo 2: Instrumento de la investigación

Encuesta sobre **calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019**. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con una aspa (X) las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

Escoge una de las 5 alternativas:

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

1.- ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

2.- ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

3.- ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

4.- ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

5.- ¿El médico le atendió en el horario programado?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

6.- ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

7.- ¿La atención en caja o en el módulo de admisión en medicina física fue rápida?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

8.- ¿Cómo considera las respuestas a las quejas o reclamos que usted dirigió en el Instituto Nacional Materno Perinatal, fue oportuna?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

9.- ¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

10.- ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

11.- ¿El tecnólogo realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

12.- ¿Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

13.- ¿Cree Ud. que los consultorios externos atienden respetando el orden de llegada de los usuarios?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

14.- ¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortes?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

15.- ¿El personal de consultorios externos lo saludo e identificó con su nombre?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

16.- ¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()

17.- ¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

18.- ¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público ?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

19.- ¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

20.- ¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

21.- ¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

22.- ¿La sala de espera está limpia y ordenada?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) A veces ()
- d) Casi nunca ()

ANEXO 3 AUTORIZACION

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACIÓN**

Dr.
LUIS ALFONSO MEZA SANTIBAÑEZ
Jefe de la Unidad Funcional de Docencia
Instituto Nacional Materno Perinatal
Ministerio de Salud

De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente y deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que mi persona **ELENA ISABEL PEZO ATOCHE**, Bachiller de la Universidad Norbert Wiener de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Tecnología Médica, pueda ejecutar mi trabajo de investigación el cual fue realizado en noviembre del año pasado con éxito en mis encuestas para obtener el grado de Licenciado en Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación, Titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL AREA DE NIÑOS DEL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2019"**, en la institución que pertenece a su digna dirección.

Atentamente

Lima 28 de octubre 2020

Firma : _____

Nombre: ELENA ISABEL PEZO ATOCHE

DNI N° : 10018299



MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional Materno Perinatal
MC. LUIS ALFONSO MEZA SANTIBAÑEZ
Jefe de la Unidad Funcional de Docencia
Oficina Ejecutiva de Apoyo a la Investigación y Docencia Especializada
C.M.P. 19815 R.N.E. 017

Anexo 4 Validación de instrumentos
Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

Estimado (a): Mg. Nita Giannina Lovato Sánchez

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 adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden 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)
Nita Giannina Lovato Sánchez
Nº DNI: 40868567
Grado: Maestro

Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

Estimado (a): Mg. María Victoria Uribe Alvarado

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
8. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
9. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
10. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
11. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
12. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
13. Los ítems son claros y entendibles.	X		
14. El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

SUGERENCIAS:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)
María Victoria Uribe Alvarado
Nº DNI: 07617831
Grado: Maestro

Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

Estimado (a): Mg. Miriam Bejarano Ambrosio

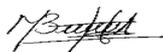
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
15. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
16. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
17. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
18. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
19. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
20. Los ítems son claros y entendibles.	X		
21. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

El instrumento es aplicable.



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

Miriam Bejarano Ambrosio

Nº DNI: 41677988

Grado: Maestría en docencia universitaria

Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

Estimado (a): Dr. LUIS YSMAEL CUYA CHUMPITAZ

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
22. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
23. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
24. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
25. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
26. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
27. Los ítems son claros y entendibles.	X		
28. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

Luego de la evaluación del instrumento presentado, se considera que está en condiciones apropiadas para ser aplicado para el estudio que pretende realizar, lo cual se da el visto favorable para su continuación.



.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)
Luis Ysmael Cuya Chumpitaz
N° DNI: 08843049
Grado: Doctor

Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

Estimado: Dr. VERA FERNANDEZ JOSE ANTONIO

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
29. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
30. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
31. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
32. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
33. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
34. Los ítems son claros y entendibles.	X		
35. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

En relación a la investigación “**Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario en el área de niños del servicio de terapia física en consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal 2019**”, presenta pertinencia en relación al instrumento de investigación, aceptable para continuar con la investigación



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

Vera Fernandez Jose Antonio

Nº DNI: 09051980

Grado: Doctor