



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA  
SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA  
MÉDICA ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y  
REHABILITACION**

**“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS  
EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL  
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL 2018 ”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO  
TECNÓLOGO MÉDICO EN EL ÁREA DE TERAPIA  
FÍSICA Y REHABILITACION**

**BACHILLER:  
ALANIA TRUJILLO LOURDES MILAGROS**

**ASESOR:  
LIC.ESPINOZA OKAMOTO ANA**

**Lima, Perú**

**2019**

# HOJA DE APROBACIÓN

**LOURDES MILAGROS ALANIA TRUJILLO**

**“GRADO DE SATISFACCION EN LOS PACIENTES ATENDIDOS  
EN EL ÁREA DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN DEL  
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL 2018”**

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del Título de  
Licenciado en Tecnología Médica en el área de Terapia Física y  
Rehabilitación por la Universidad Alas Peruanas

---

---

---

LIMA – PERÚ

2019

Se dedica este trabajo:

A mi madre Lucy Trujillo por ser la pieza fundamental en mi vida, Gracias por todo.

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta Tesis:

Infinitamente a Dios por mi vocación de Servicio a la Salud

A mi madre por todo el sacrificio, constancia y esfuerzo, por ser mi ejemplo de vida

A mi compañero y amigo Rodríguez C, por ser mi confidente sobre todo por ser un gran apoyo para la realización de este estudio.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el Hospital de San Juan Bautista de Huaral, 2018.

**Material y Métodos:** Estudio de diseño descriptivo de tipo transversal. Este estudio tuvo como muestra 350 pacientes los cuales fueron atendidos en el área de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de Huaral, el instrumento utilizado fue SERQVQUAL MODIFICADO.

**Resultados:** El grado de satisfacción global fue bajo con un 27%, en tanto un 73% de pacientes estuvieron insatisfechos con la atención recibida en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, en cuanto a la fiabilidad manifiestan un 15% estar satisfechos por lo cual tenemos un 85% de resultados de insatisfechos, en la capacidad de respuesta un 7% satisfecho y un 93% insatisfecho, seguridad solo un 11% satisfechos y un 89% insatisfechos, empatía 23% satisfechos y un 77% insatisfechos, aspectos tangibles 12% satisfechos y 88% insatisfechos.

**Conclusiones:** El estudio conformado por 350 pacientes que recibieron atención en el área de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de Huaral, presentan un bajo porcentaje de pacientes satisfechos (27%) respecto a la atención recibida. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para poder obtener una cita, al incumplimiento del horario de atención en consulta, al poco tiempo de duración de las terapias, la demora de los trámites para obtener los sellos del seguro integral de salud, antes de ser atendidos ser atendidos, Los pacientes encuestados presentan una edad promedio de 44,90 años con una desviación estándar de +- 13,96 años; una edad mínima de 18 años y una edad máxima de 85 años.

**Palabras Clave:** Satisfacción del paciente, Calidad de Atención en Salud, calidad en terapia física, servicio de salud, calidad, grado de satisfacción

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the degree of satisfaction of the patients attended in the area of physical medicine and rehabilitation in the Hospital of San Juan Bautista de Huaral, 2018.

**Material and Methods:** Descriptive design study of transversal type. This study had 350 patients who were treated in the area of physical medicine and rehabilitation of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, the instrument used was MODIFIED SERQVQUAL.

**Results:** The overall level of satisfaction was low with 27%, while 73% of patients were dissatisfied with the care received at the San Juan Bautista Hospital in Huaral, in terms of reliability, 15% were satisfied. we have 85% of unsatisfied results, in response capacity 7% satisfied and 93% dissatisfied, security only 11% satisfied and 89% dissatisfied, empathy 23% satisfied and 77% dissatisfied, tangible aspects 12% satisfied and 88% dissatisfied.

**Conclusions:** The study comprised of 350 patients who received care in the area of physical medicine and rehabilitation of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, present a low percentage of satisfied patients (27%) with respect to the care received. This may be due to the long waiting time to be able to obtain an appointment, the non-compliance with the hours of care in consultation, the short time of the therapies, the delay of the procedures to obtain the stamps of the integral health insurance, before being The patients surveyed have an average age of 44.90 years with a standard deviation of + - 13.9 years; a minimum age of 18 years and a maximum age of 85 years.

**Keywords:** Patient satisfaction, Quality of Health Care, quality in physical therapy, health service, quality, degree of satisfaction

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE .....	ix
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xiii

### CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema .....	15
1.2. Formulación del Problema .....	18
1.2.1. Problema General .....	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	18
1.3. Objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo General .....	20
1.3.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4. Justificación .....	22

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas .....	23
2.1.1. Satisfacción .....	23
2.1.2. Paciente.....	23
2.1.3. Satisfacción del paciente .....	24
2.1.4. Como conocer la satisfacción del paciente.....	26
2.1.5. Factores que contribuyen la satisfacción del paciente.....	29
2.1.6. Satisfacción del paciente como indicador de calidad.....	30
2.1.7. Expectativa del paciente .....	32
2.1.8. La calidad .....	33
2.1.9. Calidad en atención de salud.....	35
2.2. Antecedentes .....	41
2.2.1. Antecedentes Internacionales .....	41
2.2.2. Antecedentes Nacionales.....	44

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño del Estudio.....	48
3.2. Población.....	48
3.2.1. Criterios de Inclusión.....	48
3.2.2. Criterios de Exclusión.....	49
3.3. Muestra.....	49
3.4. Operacionalización de Variables .....	51
3.5. Procedimientos y Técnicas.....	52
3.6. Plan de Análisis de Datos.....	56

### **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Resultados.....	57
4.2. Discusión.....	89
4.3. Conclusiones.....	91
4.4. Recomendaciones.....	96

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>99</b>
---	-----------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>106</b>
---------------------	------------

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>116</b>
-------------------------------------	------------

## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Características de la edad .....	57
Tabla N° 2: Distribución de la muestra por grupos etareos .....	58
Tabla N° 3: Distribución de la muestra por sexo.....	59
Tabla N° 4: Distribución de la muestra por grado de instrucción .....	60
Tabla N° 5: Distribución de la muestra según diagnóstico clínico .....	61
Tabla N° 6: Distribución de la muestra según intensidad de dolor .....	62
Tabla N° 7: Distribución de la muestra según actividad laboral.....	63
Tabla N° 8: Distribución de la muestra por tipo de paciente .....	64
Tabla N° 9: Distribución por tipo de seguro .....	65
Tabla N° 10: Grado de satisfacción de la muestra según personal asistencial por dimensiones.....	67
Tabla N° 11: Grado de satisfacción de la muestra según personal asistencial.....	69
Tabla N° 12: Grado de satisfacción de la muestra .....	70
Tabla N° 13: Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems .....	71
Tabla N° 14: Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems .....	72
Tabla N° 15: Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems.....	73
Tabla N° 16: Satisfacción de la dimensión empatía por ítems.....	74
Tabla N° 17: Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems .....	75
Tabla N° 18: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones .....	77
Tabla N° 19: Grado de satisfacción de la muestra por sexo.....	78

Tabla N° 20: Grado de satisfacción de la muestra por edad .....	79
Tabla N° 21: Grado de satisfacción de la muestra por grado de instrucción .....	81
Tabla N° 22: Grado de satisfacción de la muestra según diagnóstico clínico .....	82
Tabla N° 23: Grado de satisfacción de la muestra según intensidad de dolor .....	83
Tabla N° 24: Grado de satisfacción de la muestra según actividad laboral.....	84
Tabla N° 25: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro .....	86
Tabla N° 26: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente.....	87

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Distribución de la muestra por grupos etáreos.....	59
Gráfico N° 2: Distribución de la muestra por sexo .....	60
Gráfico N° 3: Distribución por grado de instrucción .....	61
Gráfico N° 4: Distribución según diagnóstico clínico .....	62
Gráfico N° 5: Distribución por intensidad de dolor .....	63
Gráfico N° 6: Distribución de la muestra según actividad laboral .....	64
Gráfico N° 7: Distribución por tipo de paciente .....	65
Gráfico N° 8: Distribución de la muestra por el tipo de seguro .....	66
Gráfico N° 9: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones.....	68
Gráfico N° 10: Grado de satisfacción de la muestra según personal asistencial.....	69
Gráfico N° 11: Grado de satisfacción de la muestra.....	70
Gráfico N° 12: Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems .....	72
Gráfico N° 13: Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems .....	73
Gráfico N° 14: Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems .....	74
Gráfico N° 15: Satisfacción de la dimensión empatía por ítems .....	75
Gráfico N° 16: Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems .....	76
Gráfico N° 17: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones .....	78
Gráfico N° 18: Grado de satisfacción de la muestra por sexo .....	79
Gráfico N° 19: Grado de satisfacción de la muestra por edad.....	80

Gráfico N° 20: Grado de satisfacción de la muestra por grado de instrucción .....	82
Gráfico N° 21: Grado de satisfacción de la muestra según diagnóstico clínico .....	83
Gráfico N° 22: Grado de satisfacción de la muestra según intensidad de dolor .....	84
Gráfico N° 23: Grado de satisfacción de la muestra según actividad laboral.....	86
Gráfico N° 24: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro .....	87
Gráfico N° 23: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente.....	88

## INTRODUCCION

La satisfacción de los pacientes está cobrando gran atención en la salud pública, lo cual se ve demostrado en las diferentes investigaciones diversos asi como el extranjero y localmente.

se observa como el tecnicismo y la monotonía se apodera de la atención de trabajador y no se evidencia el cuidado y trato humanizado, el paciente con algún problema de salud tiene expectativas al recurrir a un servicio de salud, tiene temor pero a su vez tiene un sentimiento de tranquilidad porque sabe que está en manos de un profesional de salud, esto nos hace ver que la enfermedad es una de las causas que afectan emocionalmente al paciente, por lo cual es importante poder valorar la percepción de los servicios de salud.

De ahí que este estudio pretende evaluar a través de encuestas en los servicios de salud, teniendo en cuenta lo que piensan y sienten los pacientes que asisten al servicio de salud San Juan Bautista de Huaral.

SERVQUAL: Es una encuesta multidimensional, la cual fue diseñada por Parasuraman y su nombre se atribuye al uso de "Service Quality". Fue creado para poder saber si los usuarios externos están satisfechos con los servicios esto en las distintas empresas, en lo cual el Ministerio de Salud toma la metodología y aplicando algunos cambios tanto en su modelo como en su contexto, llegando a obtener la metodología SERVQUAL Modificado el cual ve la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas(E) que tienen los usuarios externos, esto porque se ha demostrado su validez y confiabilidad, utilizando en los servicios de salud de nuestro país.

SERVQUAL funciona midiendo lo que requiere o espera el cliente (paciente) de la organización (hospital) brinda un servicio y como lo percibe.

El objetivo del presente estudio es determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de Huaral, por consiguiente, determinar la asociación entre el grado de satisfacción con las dimensiones del Servqual modificado, así como, con las variables de edad, sexo, y grado de instrucción de los pacientes, siendo este objetivo específico del trabajo de investigación. Los datos resultantes podrán ser usados por otras investigaciones que se vayan a realizar teniendo como punto de partida los resultados encontrados en el presente estudio.

En caso exista problemas en relación con la calidad de servicio prestada, se podrá plantear soluciones para mejorar la percepción del paciente y su nivel de satisfacción. Con en el fin de optimizar los recursos que se le asignen al área.

# **CAPÍTULO I:**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema:**

Los nuevos enfoques dirigidos a satisfacer las necesidades y sugerencias de los usuarios, nos indican que cada vez se hace más importante ya que es manifestado por los usuarios que hay un aumento de mayor inconformidad presentado en los distintos nosocomios del país.

Por tal motivo, corresponder a las expectativas de los pacientes, se ha vuelto un tema primordial para el estado, esto conlleva a impulsar e implementar procesos internos de mejoramiento continuo en la búsqueda del fortalecimiento y desarrollo institucional.

En todo el ámbito internacional diversos estudios se han realizado para poder determinar la satisfacción del usuario que son atendidos en los servicios de salud y así poder saber cuál la calidad de servicio que se ofrece y esto ha demostrado aún porcentajes medios o bajos de satisfacción (1). En los países desarrollados el concepto de calidad percibida y satisfacción en la atención de salud va en avance importante, por lo cual en estos días no basta considerar tan solo el costo de efectividad, costo utilidad y la calidad de atención desde la perspectiva del prestador de salud, puesto que está desarrollando un nuevo prototipo que

incluye la opinión del usuario en la atención que recibió. (2).

En Europa y Estados Unidos se realiza actualmente una amplia gama de actividades destinadas a estimar para posterior poder perfeccionar la de los servicios de salud teniendo presente lo que desea y busca el usuario externo. Estas actividades dedicadas a garantizar la calidad son por lo general esfuerzos intramuros por parte de las mismas instituciones.

En Latinoamérica también se ha investigado al respecto. Uno de los países que demostraba muy baja satisfacción de los usuarios externos, era México sin embargo en la actualidad, ya existen publicaciones que demuestran que los retos que se plantearon en relación a esta situación, estén dando resultados positivos hacia la mejora de la calidad. (3)

En nuestro país el Ministerio de Salud ya planteó estudios para la investigación y poder resolver problemas, tal como lo indica la “Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, con el objetivo de saber cuáles son las causas que atribuyen la satisfacción del paciente, de tal forma que se emplee acciones las cuales permitan un avance mejorado y continuo. (4)

Sin embargo a pesar de las medidas tomadas hasta el momento, aún se presentan complicaciones en cuanto al nivel de satisfacción del usuario, tal es así que un estudio realizado en Lima en el 2017, arrojó que cada mes, 10 mil 500 asegurados presentan reclamos o quejas ante la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), ente supervisor de Es Salud y el Ministerio de Salud (Minsa). Además, según el Instituto

Nacional de Estadística e Informática (Inei), el 25 % de los pacientes de EsSalud tienen que esperar entre 15 y 30 días para realizar una sencilla consulta, lo cual refleja una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se les brinda y plantean una vulneración en los derechos a la salud de la población.(5)

Con respecto a este nivel de insatisfacción aún presentado en nuestro país, es importante recalcar que al no funcionar de manera adecuada, pueden comprometer el bienestar físico y mental del paciente, por ello tiene un rol importante en la recuperación ya que un paciente satisfecho cumple mejor las indicaciones y el seguimiento de los diferentes tratamientos, los pacientes insatisfechos sufren estrés o ansiedad y pueden o no responder completamente a los tratamientos propuestos. (6)

## **12 Formulación del Problema:**

### **1.2.1. Problema General:**

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación del hospital de San Juan Bautista de Huaral, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su edad en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su sexo en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su grado de instrucción en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su diagnóstico clínico en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su escala de dolor, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su actividad laboral, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en

el área de medicina física y rehabilitación según el tiempo de atención, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el tipo de seguro por el cual se atiende, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el área que ocupa el personal en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?

### **13. Objetivos:**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el Hospital de San Juan bautista de Huaral, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su edad en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su sexo en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su grado de instrucción en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su diagnóstico clínico, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su escala del dolor en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según la actividad laboral que realice, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral,

2018.

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el tiempo de atención, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el tipo de seguro por el cual se atiende, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según la el área que ocupa el personal en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.

#### **14. Justificación:**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física en el hospital San Juan Bautista de Huaral.

Los constantes reclamos e incomodidades presentados por los pacientes sobre los servicios que se les brinda, nos reflejan una insatisfacción, lo cual puede comprometer el bienestar físico y mental del paciente, a su vez afectando, retrasando, dificultando y limitando su vida cotidiana.

El presente estudio busca investigar acerca de los principales problemas que se presenten en la organización en relación a la atención de los pacientes, de tal manera sentar una base estadística y objetiva que permita proyectar cambios para la mejora en la calidad de atención y resolución de problemas, buscando así la fidelización del usuario que acude al servicio, mejorando su salud integral.

A si mismo se busca establecer un precedente para incentivar futuras investigaciones en el campo de la gestión en salud, proporcionando un antecedente que proporcione datos estadísticos puntuales y objetivos.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **21. Bases Teóricas:**

##### **2.1.1 SATISFACCION**

La satisfacción puede definirse como "complacencia de un bienestar agradable, a causa de una atención recibida. Donde se cumplen con las expectativas del usuario" La satisfacción puede mencionarse como mínimo a 3 puntos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención impartida y la actitud en el trato en el momento del proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud. (7)

##### **2.1.2 PACIENTE**

El paciente es el sujeto que recibe los servicios de un galeno u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. (7)

Por otro lado El paciente es el eje principal de cualquier institución, es el que da prioridad para el beneficio institucional. (8)

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo es el conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de terapia física, se entenderá por paciente a la persona que se encuentra dentro del hospital es decir a los pacientes externos que van de manera ambulatoria reciben la atención y se retiran de la institución y por otro lado que sus necesidades y deseos tienen que ser realizados , es una parte importante para saber cómo se va a proyectar la institución. Un paciente no manifiesta sus deseos, exepcto cuando no recibe lo que esperaba, puede estar dispuesto a cambiar de institución siempre en cuando no encuentre lo que buscaba, por lo cual debe ser considerado único y ser tratado de manera individual, ya que si no se siente satisfecho buscara un lugar mejor para ser atendido, el cual podría traer una mala imagen de la institución (8)

### **2.1.3 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Se refiere a complacer al usuario según sus necesidades, donde la satisfacción es primordial y necesaria para cualquier garante de los nosocomios de salud. Se mencionara la satisfacción como “La medida con que el paciente pueda sentirse complacido con respecto a lo recibido con la calidad de atención esto cumpliendo con las expectativas que tiene el paciente” (7)

Además se podría decir que es el agrado y la forma en que se espera ser tratado cumpliendo sus expectativas, Esto puede ser:

- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. (9)
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente. (9)
- Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. (9)

Como se ha mencionado “La satisfacción va a depender de las expectativas que tienen los pacientes, como por ejemplo el tiempo que se le brinda al paciente para que pueda expresar sus deseos o necesidades y pueda entrar en confianza con el médico”, es por ello que diferentes estudios de investigación como podemos encontrar los de consulta externa, en el cual “exponen al médico frente al usuario y se ve en los resultados que se le brinda poco tiempo que es importante para contestar sus dudas o preguntas en un 81%”. (10)

A si mismo podrían existir pacientes que si puedan alcanzar el nivel mayor de agrado, pero no se encuentran del todo satisfechos con lo recibido y la atención ya que sus expectativas no fueron cubiertas del mismo modo, existen pacientes que no se recuperan al 100%, pero están satisfechos con lo recibido y la atención que se les brindo en el área de rehabilitación al cual asistieron. Por este motivo una oportuna investigación nos ayudaría a conocer la satisfacción del paciente con la atención brindada en al momento de ser atendido para ello tiene que ser evaluado continuamente para su validez es decir el paciente tiene que ser atendido en un tiempo predeterminado asistiendo al centro de rehabilitación. en Terapia Física el paciente tiene un grado de expectativas del servicio recibido a veces demasiado altas, las expectativas de un paciente también dependerán del conocimiento, experiencia, y el prestigio del servicio, las experiencias del paciente, la experiencia que tiene el fisioterapeuta y las necesidades que presenta el paciente al inicio de ser atendido, La calidad de la atención en los servicios de salud, será responsabilidad de las diferentes áreas que constituyen un Centro de Rehabilitación, por lo cual la Terapia Física es fundamental e importante, ya

que es una rama de la atención puesto que será una atención directa, y esta en contacto directo con el paciente, por esto una adecuada a atención personalizada de buena calidad es primordial para lograr llegar a la satisfacción del paciente, pues la mayoría de pacientes son perceptivos al trato que se les brinda y la mayoría de tiempo utilizan su percepción al momento de emitir su juicio de la calidad de la atención que recibió, incluyendo el trato y la forma que aborda en el tratamiento y del comportamiento del Terapeuta Físico. (8)

#### **2.1.4 CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Es una reacción de índole emocional que se da en respuesta a una percepción de un acontecimiento ocurrido en un tiempo determinado posterior al consumo de un servicio, de una elección determinada, basado en una experiencia. Esto influye de manera significativa para que la persona realice una evaluación de lo que se ofrece y se brinda en el servicio, si llega a cubrir las expectativas que tuvo el paciente al momento de ingresar al servicio, estas pueden ser opiniones agradables o desagradables, esto también puede estar influido por el estado emocional en que se encuentre en el momento la persona, se valora en función de las características que se ofrecen y brindan en un determinado servicio. (11).

Constituida por los siguientes puntos:

**a) El rendimiento percibido:** será el efecto que tuvo en el paciente luego de haber utilizado un determinado servicio, este podrían ser los siguientes puntos:

- I. Es definido por el concepto del usuario y no desde el punto de vista de la institución.

II. se basa en las percepciones del usuario lo cual a veces no concuerda con la realidad.

III. esto puede variar o influir por las diferentes opiniones o sugerencias de otras personas como amigos o familiares

**b) Las expectativas:** será lo que el paciente desea o espera recibir del servicio que recibe, estas expectativas se dan por algunos puntos como son:

I. Propaganda que hace el trabajador y a veces la o la institución sobre los de beneficios que ofrecen sus productos o el servicio que brinda.

II. Las experiencias que tuvo el usuario de algunos servicios similares en diferentes oportunidades.

III. Las diferentes opiniones de algunas personas que asistieron y recibieron el servicio anteriormente.

IV. las Propagandas, campañas que se ofertan en los distintos servicios (competidores).

**c) La insatisfacción:** se podría mencionar como un sentimiento de inquietud o malestar que se da cuando no se obtiene lo esperado o no se cubre la necesidad del usuario, la insatisfacción produce disgusto y sufrimiento. (11)

Sin embargo, las personas buscan formas para estar satisfechos, ya que su naturaleza lo impulsa a estar inquieto, y se preocupe por no perder la poca o bastante satisfacción que pudiera haber experimentado en algunos momentos, el cual si se produce puede afectar el grado de satisfacción general que pudiera conseguir en la prestación de un servicio, en algunas

oportunidades es inevitable que no se pudiera conseguir la satisfacción del usuario ya que no se pudieran cubrir las expectativas del usuario , como podrían ser: :

**a) El precio:** una de las causas por el cual se puede medir la satisfacción es el precio, teniendo en cuenta que al observar que otra institución brinda un servicio que puede ser igual o similar esto a un menor precio, el usuario suele dirigirse al servicio que ofrezca una mejor oferta que no perjudique su economía en algunas ocasiones sin apreciar la calidad que ofrece dicha empresa

**b) tiempo inadecuado en la atención:** Es un problema enfatizado por la mayoría de los pacientes esto por la falta de una acertada programación en el servicio por ello se sugiere, se incremente el tiempo en la atención ya que esto nos enfocara a mejorar la atención que se ofrece y la información adecuada que el paciente espera recibir.

**c) Déficit de atención personalizada:** Es un problema muy común debido al exceso de demandas para poder cubrir o dar solución a los problemas de salud del usuario.

**d) demasiado tiempo de espera para poder ser atendido:** esto es un problema que se da a causa de una pobre coordinación para la asignación de horario y a veces la impuntualidad para poder iniciar el servicio (11)

**e) Falta de limpieza en los servicios higiénicos:** esto no es un problema solo del personal de limpieza, sino que también es la falta de

educación y sensibilización de los usuarios que asisten al establecimiento. (11)

### **2.1.5 FACTORES QUE CONTRIBUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Es más factible que un paciente que se encuentre satisfecho llegue a cumplir satisfactoriamente con el tratamiento y las recomendaciones, esto permitirá que busque siempre la opinión y ayuda médica a su vez aprecia que la dialogo con el paciente es un aspecto determinante para poder asegurar que el paciente este satisfecho con el servicio , así mismo se estima que la insatisfacción puede influir el precio,, un pésimo tratamiento una escasa información la falta de interés en el problema de salud del paciente o el excesivo número de pruebas complementarias. (12)

La disposición de un paciente de asistir a una consulta médica estaría condicionada por los siguientes puntos (12)

La necesidad o urgencia de recibir un tratamiento debido a que puede estar experimentando procesos agudos, dolorosos, limitantes o frustrantes. La insistencia de un familiar, amigo para que busque la solución a su problema de salud. (12)

## 2.1.6 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE COMO INDICADOR DE CALIDAD

Valorar la eficiencia de la atención a partir de la impresión desde del usuario es cada vez más relevante. A partir de esta evaluación, es posible obtener una serie de opiniones y actitudes asociadas con la atención percibida, mediante los cuales se obtiene información, que podría beneficiar la institución sobre el servicio que ofrece. (13)

Existe la convicción que son los usuarios los que pueden evaluar y, posteriormente calificar la calidad de un servicio, y por ende son quienes pueden contribuir con una buena información referente a determinados puntos que no será posible conseguir por otros medios. Esto se debe a que la percepción se aprecia que el servicio va de la mano con el tiempo sus necesidades y expectativas. (14)

“Desde el punto de vista del paciente, la función del galeno se podría dividir en la técnica (ciencia) y la interacción interpersonal” (15) A estos dos puntos habría que sumar las condiciones por lo se ofrece el servicio, así como el confort, el tiempo y la amabilidad (15)

La satisfacción de los usuarios para indicar la calidad es evaluada en los diferentes aspectos de atención en salud. Se refiere como la relación que hay entre las expectativas y necesidades que requiere el paciente, con la realización de las mismas, a través de una atención brindada o recibida. Por otro lado la satisfacción para el prestador de servicios es lograr que sus consumidores estén complacidos y se cumplan sus expectativas y se puedan resolver sus dudas. (14) (16).

La impresión de los usuarios va a tener una buena credibilidad en los estudios referentes a la satisfacción, esto por la valoración que realizan del servicio es el resultado de sus experiencias. (16)

Seclen-Palacin y Darras: “refieren que existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios de salud” (17).

Por lo que encontramos:

a) factores individuales: podemos mencionar la edad, el género, estado civil, grado de instrucción, expectativas, creencias religiosas, culturales también como es la salud los riesgo y la enfermedad y, también la experiencia previa que haya entre usuario y servicio.

b) factores sociales: son las opiniones por parte de algún conocido familiar, amigo, red social, que haya tenido una experiencia anterior al servicio.

c) factores del servicio de salud: la infraestructura, accesibilidad geográfica, comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, confort local y privacidad, entre otros (17)

### **2.1.7 EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS**

La valoración de la complacencia del Público sobre los servicios cada vez va tomando mayor importancia, esto se aprecia como un aspecto primordial de la calidad en la atención que se brinda. Por otro lado, aporta una visión a posterior, por lo que no ofrece una información sobre los requerimientos iniciales del usuario lo que manifestaba en el instante de requerir el servicio. Por lo que sus creencias, actitudes, deseos, valores expectativas quedan fuera de los elementos estimados, quedando sin conocer algunos puntos que se relacionaban al inicio con la demanda y posterior con la propia satisfacción.

(18)

El término expectativa, hace referencia a la suma de experiencias de un individuo, los cuales pueden ser personales o vicarias. Esta última proviene de la familia, los grupos de amigos, los maestros y los libros. Hersey y Blanchard definen las expectativas como “la probabilidad percibida de satisfacer una necesidad sobre la base de la experiencia”. (19)

La satisfacción general del usuario, viene a ser la diferencia que existe entre la percepción (lo que espera recibir) y sus expectativas previas (lo que realmente recibe). Las expectativas pueden ser ideales (aspiraciones teóricas), previas (creencias empíricas de lo que sucederá), normativas (de lo que debería suceder) y no formadas (no existe un criterio declarado). (20)

Los usuarios esperan recibir un trato digno adecuado cuando requieren atención en una unidad de salud, sin embargo, existen claras diferencias culturales relacionadas a la condición de los aspectos y a los cuales no se le da la misma valoración. (21)

### **2.1.8 LA CALIDAD**

“La palabra calidad proviene del latín qualitas o qualitatis, que significa perfección” (24) El diccionario de la Real Academia Española la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten identificar su valor” (23

Avedis Donabedian (1980), propuso la definición clásica de calidad asistencial. Así: “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (24)

Después de varios años, en 1989, la International Organización for Standarizarion (ISO), definió que: “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado” (24)

En 1991 la Organización Mundial de la Salud OMS afirmaba que: “Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina recursos (Humanos y otros), de forma oportuna y efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite” (24)

Además, el Instituto de Medicina de los Estados Unidos (IOM) define la calidad como el grado en que los servicios de atención en salud:

1) incrementar la posibilidad de llegar a un resultado óptimo, deseado y buscado en la salud.

2) son perseverantes con conocimientos profesionales actualizados. A esta definición se le debe agregar el componente subjetivo de la calidad que corresponde a la calidad percibida por parte de los usuarios. (24)

Por lo tanto la calidad vera hasta qué punto los servicios de salud pueden obtener resultados positivos. “De acuerdo con el estado del conocimiento existente y el contexto propio donde los servicios se ofertan. (24)

Según Donabedian, debemos tener siempre en cuenta los componentes de calidad que son 3: El componente técnico, que se basa a la adaptación de la ciencia y de la tecnología para el manejo y solución de problema de una persona, por lo cual obtendremos un máximo resultado, sin perjudicar y evitando riesgos, Por otro el aspecto, interpersonal, el cual se rige en la relación que existe entre las personas el cual se da a través de normas y valores, en la interacción del personal en general, por otro lado el tercer componente se da en los aspectos de confort que serán aquellos aspectos que ofrecen una atención adecuada y amable para el usuario (24)

## 2.1.9 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD

Según la historia el concepto calidad a tenido diversos cambios, los cuales nos muestran su progreso. Para esto, se menciona las etapas su significado y los objetivos que se deseen alcanzar. (25)

Este progreso nos beneficia para poder conocer de dónde proviene el requerimiento de brindar un servicio que tenga un beneficio superior que pueda agradar a la clientela , a esto vemos cómo ha ido participando toda la organización con este fin La calidad no se ha transformado únicamente en un requisito principal por lo contrario esto se ha convertido actualmente en un componente valioso, de los cuales una gran parte de la organización , esto para proteger su visión y su permanencia en el mercado, sino es un aspecto de gran importancia para poder conservar su estabilidad en el mercado. (25)

Para el Ing. Humberto Cárdenas Sierra (2005), “son los ocho principios básicos de Calidad que se debe conservar para poder llegar a ser una empresa ser una empresa competitiva” (25). Toda empresa tiene que unir y emplear los ocho principios básicos. Los cuáles serán explicaran a continuación. (25)

**a) Enfoque al cliente.** El cliente complacido define las ganancias y más trabajo, una permanencia, algo que no se tomaba en cuenta era la importancia de que el cliente pueda estar satisfecho. (25)

## **b) Liderazgo**

Todas las empresas requieren líderes que hagan el cambio para mantener o mejorar la producción, las opiniones de un líder deben de aportar mejoras y beneficios para todos y así mejorar las ganancias. (25)

## **c) Participación del personal**

El personal que labora casi siempre es el que puede sugerir mejores ideas para el crecimiento y mejora, por ello es importante escuchar las opiniones del personal.

## **d) Enfoque de procesos**

Actualmente las grandes empresas deben estar subdivididas en algunos procesos, estos deben aportar un correcto control. Todo esto debe funcionar como una pequeña empresa, entonces si al inicio está mal organizado será una cadena el cual nos llegara a entregar un servicio de mala calidad.

## **e) Enfoque de sistemas**

Luego de dividir la organización es momento de unir correctamente los eslabones en cada área para ver todo como un marco de sistema.

## **f) Mejora continua**

El progreso continuo es algo intangible que se debe entender y sostener de forma correcta para darle valor superior a esta importante actividad. La superación de forma constante y sin disminuir. ejemplo: si me certifico en una determinada área no me puedo conformar con esto en cuanto salga una nueva capacitación me voy a certificar.

**g) Toma de decisiones basada en hechos:** Toda determinación que influya en la calidad del producto debe de ser utilizada ante una evidencia que me garantice o mínimo que reduzca la posibilidad de un error.

**h) Relación beneficiosa con proveedores**

Mi cliente actualmente no se conforma con saber que puedo estar certificado, ahora es imprescindible que mis proveedores cumplan también, ya que con esto estoy demostrando que mi producto final es de buena calidad y cumple con los requisitos que exige mi cliente directo(25)

**CALIDAD EN TERAPIA FÍSICA**

Se considera como un conjunto de servicios que son ofrecidos en todas las áreas de trabajo como son: Terapia Neurológica, Terapia traumatológica, entre otras, según Miranda cuenta con cuatro parámetros:

- ofrece un buen servicio fisioterapéutico de excelente calidad.
- brindar una buena intervención terapéutica realizando una evaluación minuciosa por parte del profesional el cual utilizara un tratamiento individualizado a cada paciente. Utilizando las distintas técnicas y agentes físicos los cuales permitirán una recuperación óptima y en menor tiempo.
- Realizar un plan de intervención: cumpliendo un mínimo de 10 sesiones, realizando evaluaciones constantes para saber los progresos del paciente para saber las nuevas condiciones y requerimientos para la continuación o cambio de tratamiento según los nuevos requerimientos que se haya producido en el paciente(8)

- El término de la atención por alta, se dará cuando el paciente ha llegado a su máxima recuperación, cabe mencionar que ya puede reincorporarse a su vida cotidiana sin presentar limitaciones funcionales a cualquier tipo de actividad, (8)

## **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

Encontraremos diferentes modelos que nos permiten entender mejor la calidad y quienes conforman estos componentes. Los modelos además pueden ayudar a diseñar los instrumentos para la medición o cuestionarios, el cual nos va a ayudar a valorar y realizar un seguimiento para la mejora, a su vez poder diseñar y tomar acciones correctivas que nos ayuden a evitar y retrasar la mejora del desempeño. (26)

Se ha detallado que el usuario que utiliza los servicios de salud, cuentan con 3 niveles de necesidades

En primer lugar tenemos necesidades o expectativas básicas por lo cual cada paciente desea que su atención sea segura, confiable, personalizada, tenga un buen trato, educación, honestidad, credibilidad, y con resultados óptimos en los tratamientos. (27)

En el segundo nivel tenemos el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, eficaz, responsable, accesible, con una atención individualizada, adecuada comunicación. (27) (28)

El tercer nivel es el de la buena presentación física de las instalaciones y del personal que labora así como una relación costo-beneficio favorable (27) (28)

Los servicios se diferencian de los productos. Para la evaluación de su calidad,; “los servicios son intangibles; son ofrecidos y realizados para el usuario. Mientras que los productos son tangibles. (29)

El desempeño del servicio cuenta con 5 aspectos globales que serán: (30)

- Tangibilidad: es oferta que se muestra del servicio. Influyen sobre percepciones y la calidad del servicio de 2 maneras;
  - ✓ Primero ofrecen los beneficios del producto.
  - ✓ Segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplos, un ambiente limpios y ordenado un personal presentable mostrara una mejor impresión que aquel que no tenga estos atributos. (30)
- Confiabilidad: se refiere a cumplir las ofertas ofrecidas del servicio de una manera precisa y segura. Explicado de otra manera significa mantener su promesa de servicio. (30)
- Tiempo de respuesta, es la rapidez para servir, es la buena voluntad para atender a los clientes de forma oportuna y eficientemente. “El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia su preferencia y se desea conservarla”(30)
- Seguridad (confianza):se refiere a la actitud del personal con el cual inspiren confianza en los clientes. “Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado”. (30)

- Empatía: es más que la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de comprender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas. (30)

## **22 Antecedentes:**

### **22.1. Antecedentes Internacionales:**

En el año 2016, en España, se realizó un estudio para identificar los factores que van a definir la satisfacción de los pacientes en las consultas externas de varios hospitales de la ciudad de Madrid, dicho estudio se llevó acabo en 150 pacientes atendidos en las consultas externas de tres hospitales de la ciudad de Madrid, en los resultados obtenidos llama la atención que la calidad administrativa es valorada por debajo de 5 puntos, mientras que para la clínica la valoración es de 6 puntos aproximadamente, la cual resulta una valoración del cuestionario total, ligeramente superior a 5. En otro aspecto el tiempo de espera en consultas fue el ítem que obtuvo la valoración media más baja de todo el cuestionario, con algo más de 3,5 sobre 10, mientras que la más alta fue obtenida para el ítem referido al trato por parte del personal, con una nota de casi 7. el estudio es un primer paso para futuras investigaciones que se aboquen a obtener más información acerca de la satisfacción de los pacientes que acuden a consultas externas, con el fin de mejorar los ámbitos administrativo y clínico y, de este modo, la atención recibida y la satisfacción de los pacientes.(31)

En España el año 2015, se realizó un estudio con el propósito de determinar la satisfacción en la atención percibida por las personas con lesión medular dentro del cuarto programa (fisioterapia y rehabilitación) del servicio de promoción a la autonomía personal. el estudio se llevó acabo en 25 personas con lesión medular (17 hombres y 8 mujeres) que supusieron el 83% del total de atendidos, el estudio dio como resultado

que el factor externo mejor valorado fue la apariencia del personal con un 4,48 de media y el peor valorado la facilidad de acceso y/o señalización con un 2,56 de media, El factor interno mejor valorado fue la amabilidad del personal con un 4,84 de media y el peor valorado fue la rapidez en la que el usuario consigue lo que se solicita con un 4,16 de media. Según las respuestas obtenidas, El 100% de los hombres y el 87,50% de las mujeres señalaron el máximo nivel de satisfacción posible. Asimismo el 70,58% de los hombres y el 87,50% de las mujeres indicaron haber estado en el servicio el tiempo necesario. Tras el estudio se concluye que la calidad ofrecida está determinada por los factores internos (amabilidad, confianza y disposición de ayudar) y que las debilidades vienen relacionadas con factores externos estructurales del centro. (32)

En México el año 2015, se realizó un estudio con el objetivo de conocer la satisfacción y la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, El estudio se llevó acabo en 387 usuarios que asistieron a una consulta médica en el centro de salud de Tabasco, el estudio nos indica que aquellos aspectos específicos que resultaron evaluados con las medias más altas fueron los relacionados con el trato amable, respetuoso, digno (-.30) y equitativo (-.17) que recibieron por parte del médico y la enfermera, así como el hecho que se haya otorgado la atención respetando el orden de llegada de los usuarios (-.24) y con la explicación sobre su estado de salud otorgada por el médico (-.28). Por último el 8,5

% de los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida y 91,5 % estuvieron insatisfechos. (33)

Entre el año 2013 y 2014 en España, se realizó un estudio con el propósito de conocer las necesidades y demandas por parte de los pacientes, su grado de satisfacción, percepción hacia el profesional asistencial. Dicho estudio se llevó a cabo en 131 pacientes, con las patologías más frecuentes y divididos en dos grupos: prótesis de rodilla y ligamentoplastia cruzado anterior LCA (grupo I) y la patología de hombro (grupo II), los cuales realizaron el tratamiento, dicho estudio dio como resultado que la patología más frecuente correspondió a la patología de hombro (58%) frente a la prótesis de rodilla y la artroplastia de sustitución de ligamento cruzado anterior (42%), el estudio de relación entre el grado de satisfacción y la infraestructura de la unidad fue considerada en un 50,4% no apropiada, de los cuales un 14,5% la consideraban como mala o muy mala, resultando más críticos los pacientes con patología de hombro, El horario en el que se realizaban los tratamientos fisioterápicos fue considerado por el 83,9% como bueno/muy bueno, en cuanto al equipamiento y los medios tecnológicos existentes en el centro el 30% opinó que se podría mejorar. La percepción del trato recibido tanto por el personal auxiliar como por el fisioterapeuta fue bueno/muy bueno en más del 90% de los pacientes, .El 93,1% de los encuestados, percibió que el fisioterapeuta mostraba interés por su recuperación. En general la satisfacción global sobre la atención recibida en la Unidad de Fisioterapia obtuvo una media de 8,69 puntos (DT 1,052) sobre 10. El estudio ha permitido reconocer la

excelente labor, el buen trato personal y profesional que se da a los pacientes. Además ha permitido plantear algunas cuestiones destinadas a mejorar y tomar consciencia de otras que habían pasado inadvertidas, con el fin de mejorar en todo lo posible la asistencia que ofrecemos a nuestros pacientes. (34).

## **2.2.2. Antecedentes Nacionales:**

En el año 2017, en Lima – Perú, se realizó un estudio con el propósito de Determinar el nivel de satisfacción y los factores asociados de los pacientes que recibieron atención en terapia física en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación en el Hospital Cayetano Heredia el estudio se llevó a cabo en 108 pacientes los cuales fueron por muestreo no probabilístico y solo fueron aceptados los que fueron atendidos durante los meses de febrero a abril del 2017 , El resultado de insatisfacción fue de un 31.48% por ende el 68.52% manifestaron estar satisfechos el mayor grado de insatisfacción fue la capacidad de respuesta en el cual se obtuvo un 46.30%, seguido de la fiabilidad que obtuvo 38.15% en el cual se encontró una asociación significativa en los grupos etarios y la satisfacción global, del mismo modo con el género y la capacidad de respuesta. Mediante la prueba de Fisher se encontró asociación con un  $p < 0.05$  entre la edad y las dimensiones de fiabilidad, seguridad, así como con la satisfacción global (35)

En el año 2015, en Lima- Perú, se realizó un estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de las pacientes post cirugía mamaria con la Fisioterapia recibida en el Servicio de Rehabilitación Oncológica en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, el estudio se

llevó acabo en 60 pacientes los cuales son post operadas de Cáncer de mama (Cirugía Mamaria) estos pacientes fueron atendidos en terapia física en el área de rehabilitación Oncológica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas En conclusión el aspecto con un mejor nivel de satisfacción son: 8 (El fisioterapeuta lo trató respetuosamente) obtuvo un 98,33% del total de las pacientes. Por otro lado el menor nivel de satisfacción son: 12 (El fisioterapeuta atendía a varios pacientes a la misma hora) obteniendo el menor porcentaje de satisfacción, llegando a 33,33% (36)

En el año 2015, en Andahuaylas, Perú, se realizó un estudio con el propósito de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo pesca Pecetto Andahuaylas, el estudio se llevó a cabo en una muestra representativa de 159 usuarios de un total de 272 usuarios entre ellos hombres y mujeres. Los usuarios del servicio de traumatología manifiestan que la calidad es buena con la frecuencia de 48 y que en porcentajes viene a representar el 30.2 % del total de encuestados por la que se determina que la calidad es adecuada. Sin embargo la satisfacción del usuario es mala con la frecuencia de 48 y que en porcentaje viene a representar el 30.2% del total de encuestados Por la que se determina que la satisfacción del usuario es inadecuada, que la calidad de servicio es adecuado en el Hospital Nacional Hugo Pesca Pecetto. (37)

En el año 2014, en Lima- Perú, se realizó un estudio con el propósito de Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención, se realizó una evaluación utilizando la encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos el estudio se llevó a cabo en 383 pacientes los cuales fueron atendidos en los establecimientos de salud en la Micro Red Villa en Chorrillos en el cual se obtuvo que solo el 34.9% estuvieron satisfechos, y la mayor parte 65.13% manifestaron estar inconformes (insatisfechos) con la calidad de atención recibida en el establecimiento de salud en la micro red villa. La dimensión que obtuvo mayor satisfacción 44.2% fue la inseguridad, mientras que la dimensión con mayor insatisfacción 73.8% fue la capacidad respuesta. (38)

En el año 2014, en Trujillo – Perú, se realizó un estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad, el estudio se llevó a cabo en 10,718 pacientes asegurados que acudieron a la Clínica Peruano Americana para atención por consulta ambulatoria durante el periodo Junio –Agosto 2014 En la Tabla 2 se observa que del total de la población encuestada el 49.2% de los pacientes asegurados se encuentran regularmente satisfechos, en tanto que un 37% se encuentran satisfechos y el 13.5% insatisfechos. (39)

En el año 2013 – 2014, en Lima- Perú, se realizó un estudio con el propósito de determinar el impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Centro de Atención Primaria III San Juan de Miraflores. El estudio se llevó a cabo en 49 usuarios el año 2013 y 50 usuarios el año 2014. En el año 2014, el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos en el CAP III San Juan de Miraflores fue de 71% y de insatisfacción fue de 29%. Si se realiza la comparación con el año 2013 el porcentaje de satisfacción se ha incrementado en 24%, ya que el porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos fue de 47% y el porcentaje de insatisfacción fue 53%.(40)

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA**

#### **31. Diseño del Estudio:**

El presente trabajo corresponde a un estudio descriptivo de tipo transversal.

#### **32. Población:**

La población utiliza en la presente investigación es infinita basado a un antecedente (35), debido a que se enfoca en todos los pacientes que fueron atendidos en el área de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de la provincia de Huaral durante el mes de diciembre del año 2018.

##### **32.1. Criterios de Inclusión:**

- Padres o responsable de Pacientes menores de 18 años de edad, que acepten participar en este estudio, para ello debe firmar un consentimiento informado. (Anexo 1)
- Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años que acepten voluntariamente participar en esta investigación, previa firma de un consentimiento informado.

### 32.2. Criterios de Exclusión:

- Pacientes que presenten algún tipo de discapacidad por el cual les dificulte expresar su opinión.
- Usuarios (pacientes) que no deseen o se desanime en participar en el estudio.

### 33. Muestra:

Estuvo conformada por todos los pacientes que fueron atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018, El cálculo y tamaño de la muestra se ha determinado en base a un muestreo no probabilístico, y el método de conveniencia, es decir a todos los pacientes que aceptaron participar en el estudio, durante el mes de diciembre del 2018 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

Para la determinación del tamaño muestral se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Dónde:

**n:** Tamaño inicial de muestra.

**Z $\alpha$ :** Coeficiente de confiabilidad; el cual es de 1.96 para un nivel de confianza de 95% para la estimación.

**p:** Proporción estimada según un antecedente revisión bibliográfica de la variable en estudio satisfacción: 68.52% (35)

**q =**1-p

**d:** Error máximo. En este caso se expresará 0.05 (5%)

OBTENEMOS:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times p \times q}{(0.05)^2}$$

**n = 332pacientes**

Agregando el 10% en caso de pérdida o deserciones

$$n = 332 + 10\%$$

**n = 365.2 = 366 pacientes**

Según el tamaño de la muestra se determina que son 366 pacientes de los cuales se estudió a un mínimo de 350 pacientes que fueron atendidos en el área de medicina física y rehabilitación del hospital San Juan Bautista de Huaral,2018, según los criterios de inclusión y exclusión y que aceptaron participar en el estudio..

### 34. Operacionalización de Variables:

Variable	Definición Operacional	Instrumento de Medición	Escala de Medición	Forma de Registro
<b><u>Principal:</u></b> <b><u>Nivel de satisfacción</u></b>	Medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente	Servqual	nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>
<b><u>Secundarias:</u></b> <b><u>edad</u></b>	Tiempo de vida en años	Documento nacional de identidad	discreta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de años</li> </ul>
<b><u>sexo:</u></b>	Condición orgánica que distingue entre femenino y masculino.	Documento nacional de identidad	binario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femenino</li> <li>• masculino</li> </ul>
<b><u>Grado de instrucción:</u></b>	Grado más elevado de estudios realizados o en curso.	Ficha de recolección de datos	ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analfabeto</li> <li>• inicial</li> <li>• primaria</li> <li>• secundaria</li> <li>• superior técnico</li> <li>• superior universitario</li> </ul>
<b><u>Diagnóstico clínico</u></b>	Procedimiento por el cual se identifica una patología o síndrome.	Ficha de recolección de datos	nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lumbalgia</li> <li>• artrosis, artritis</li> <li>• hombro doloroso</li> <li>• epicondilitis</li> <li>• otros</li> </ul>
<b><u>Escala de dolor</u></b> :	Permite medir la intensidad del dolor que describe el paciente.	Escala Visual Analógica	ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor leve</li> <li>• Dolor moderado</li> <li>• Dolor severo.</li> </ul>
<b><u>Tipo de actividad laboral</u></b>	Actividad que desempeña	Ficha de recolección de datos	nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de actividad</li> </ul>
<b><u>Tiempo de atención</u></b>	Persona que asiste al servicio por primera vez y/o es continuador	Ficha de recolección de datos	binaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo</li> <li>• continuador</li> </ul>
<b><u>Tipo de seguro</u></b>	Las entidades aseguradoras ofrecen seguros tan distintas eventualidades.	Ficha de recolección de datos	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sis</li> <li>• Soat</li> <li>• Ninguno</li> <li>• Otros</li> </ul>
<b><u>Personal que realice la atención</u></b>	Personas que laboran en una institución.	Ficha de recolección de datos	nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico fisiatra</li> <li>• Terapeuta físico</li> </ul>

### **35. Procedimientos y Técnicas:**

Para el inicio de la aplicación del trabajo de investigación se explicó a los usuarios (pacientes) detalladamente sobre la importancia el objetivo, riesgos, beneficio del estudio y el correcto llenado de la encuesta, dicha encuesta tuvo un tiempo determinado de duración aproximadamente entre 10 a 15 minutos por cada usuario, a su vez se le comunico al usuario (paciente) que para ser parte de este estudio tiene que firmar un consentimiento informado (anexo 2) aceptando voluntariamente participar en dicho estudio, posteriormente se procedió a la recolección de datos donde se empleó la técnica de la encuesta y/o entrevista personal (ficha de recolección de datos). (anexo 3), luego se facilitó instrumento la metodología SERVQUAL modificado,(anexo 4) dos cuestionario que consta de 22 preguntas, a su vez nos muestra la diferencia entre las percepciones (p) y expectativas (e) que manifiestan o tienen los usuarios externos, El cual responde al objetivo planteado anteriormente. Se mantiene su anonimato ya que cada ficha lleva un código.

El profesional responsable se encargó de supervisar el llenado de las encuestas en el establecimiento de salud. Inspecciono hasta terminar la muestra, para su digitación y que se encuentre perfectamente llenado. Ya que si un encuestado no termina de llenar la encuesta o se retira antes se considera como "NO APLICA".

La aplicación del cuestionario estuvo a cargo de bachiller Alania Trujillo, Lourdes, el periodo de la aplicación fue en el mes de diciembre del 2018, a todos los usuarios (pacientes) que cumplieron los criterios de inclusión y se atienden en el Hospital San Juan Bautista de Huaral.

Para la ejecución del trabajo de campo se utilizó el instrumento SERVQUAL MODIFICADO.

### **SERVQUAL MODIFICADO**

El Ministerio de Salud , ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” el cual tiene como estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los diferentes establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.(4)

Cabe mencionar que en los últimos tiempos se han empleado muchos esfuerzos y diversas iniciativas para poder valorar la calidad, esto por la gran insatisfacción en la calidad de atención que se va presentando sobre los Establecimientos de Salud de aquí la necesidad de poder obtener diferentes metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que ayuden a ver una mejora continua a favor de la calidad de atención.

la Metodología SERVQUAL, fue diseñada por Parasuraman con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, por lo cual el Ministerio de Salud ha asumido la metodología realizando modificaciones en su estructura y el contenido del cuestionario, obteniendo así la metodología SERVQUAL, esto por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país.

Esta metodología SERVQUAL evalúa 5 dimensiones de la calidad del servicio que son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicio en general, estas dimensiones son:

1. Elementos tangibles: en la cual se evaluara la infraestructura, equipamiento físico, equipos y apariencia del personal

2. Capacidad de Respuesta: valora la confiabilidad, habilidad para poder realizar el servicio ofrecido, confianza y exactitud.
3. Fiabilidad y complacencia para ayudar a los clientes y proveer un servicio oportuno
4. Seguridad: es la garantía de conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza
5. Empatía: Es la atención individualizada que la firma provee a sus clientes. Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de satisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez (41), por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora

La validación del constructo mostró una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ( $p < 0,001$ ). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia. (41)

En conclusión, las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa y emergencia del HNCH, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos o servicios de salud con características similares.(41)

## **PROCESO DE EVALUACION**

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo, se basa en las siguientes fases:

- Presentación del proyecto
- Trabajo de campo
- Procesamientos de Datos
- Interpretación y discusión de Resultados

### **Presentación del proyecto**

Se realizó por un personal ajeno al servicio (investigador), el cual debe seguir los siguientes puntos:

- Conocer la metodología ( capacidad en el tema a tratar )
- saber el contenido de la guía del encuestador ( anexo 1 )
- Ser amable, respetuoso
- Saber expresarse con claridad y Ser tolerante
- Tener en cuenta siempre los criterios de inclusión y exclusión

Para la aplicación de la encuesta se requirió de:

- Encuesta SERVQUAL modificada para el establecimiento de salud.
- Guía del encuestador para la aplicación de la encuesta.
- Material de escritorio (tablillas, lapiceros, fotocheck para el encuestador).

### **36. Plan de Análisis de Datos:**

Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 23.0. Se determinó medidas de tendencia central y de dispersión. Se empleó tablas de frecuencia y de contingencia. Se determinó la asociación entre variables a través de la prueba chi cuadrado para las variables cualitativas y la prueba t de student, análisis de varianza (ANOVA) y análisis de covarianza para las variables cuantitativas, considerando estadísticamente significativo los valores de  $p < 0,05$ .

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados estadísticos:

Los resultados estadísticos que se presenta, corresponden a la evaluación de la muestra formada por 350 pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, con relación al grado de satisfacción del servicio recibido en el mes de Diciembre del 2018.

### CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

#### Edad de la muestra

**Tabla N° 1:** Características de la edad

Características de la edad	
Muestra	350
Media	44,90
Desviación estándar	±13,98
Mínima	18
Máxima	85

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las características de la edad de la muestra, formada por 350 pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, que fueron evaluados para valorar el grado de satisfacción del servicio recibido, el cual arrojó una edad promedio de 44,90 años con una desviación estándar de  $\pm 13,98$  años; una edad mínima de 18 años y una edad máxima de 85 años.

### Distribución de la muestra por grupos etáreos

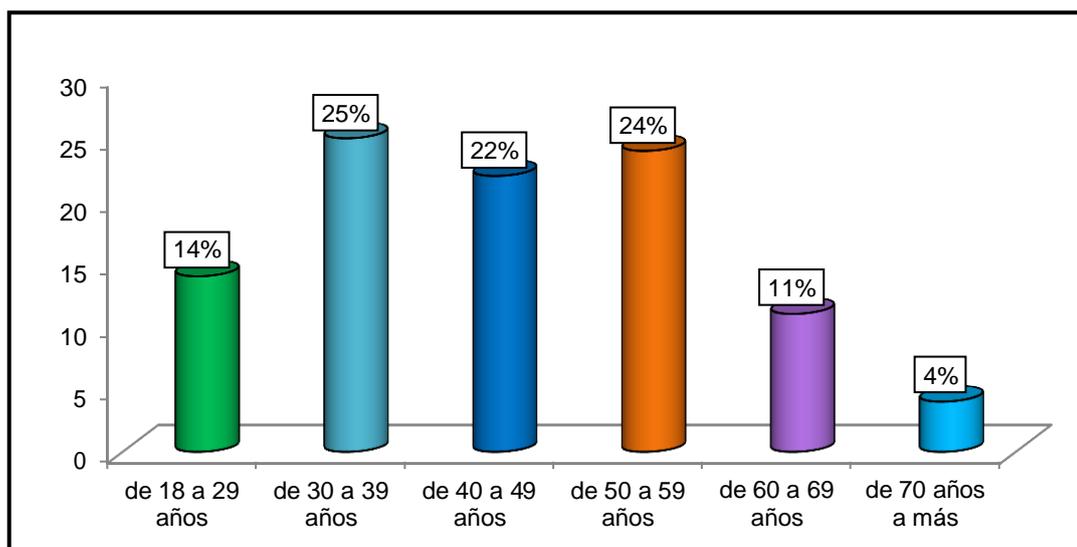
**Tabla Nº 2:** Distribución de la muestra por grupos etáreos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
de 18 a 29 años	47	13,5	13,5
de 30 a 39 años	88	25,1	38,6
de 40 a 49 años	78	22,2	60,8
de 50 a 59 años	84	24,0	84,9
de 60 a 69 años	39	11,1	96,0
de 70 años a más	14	4,0	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla Nº 2 se expone la distribución de la muestra por grupos etáreos. En la muestra, formada por 350 pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, se encontró que 47 pacientes tenían entre 18 y 29 años; 88 pacientes tenían entre 30 y 39 años; 78 pacientes tenían entre 40 y 49 años; 84 pacientes tenían entre 50 y 59 años; 39 pacientes tenían entre 60 y 69 años y solo 14 pacientes tenían de 70 a más años de edad. Se determina que la mayor parte de la muestra tenía

entre 30 y 39 años de edad. La figura N° 1 presenta los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 1:** Distribución de la muestra por grupos etáreos

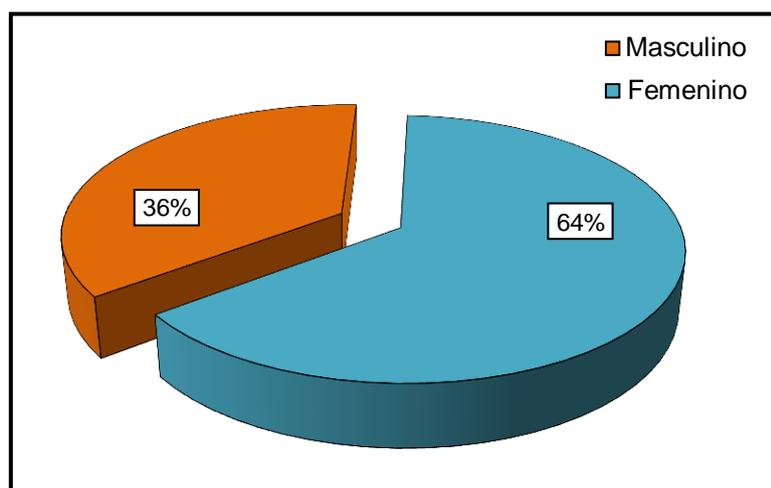
### Distribución de la muestra por sexo

**Tabla N° 3:** Distribución de la muestra por sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	127	36,3	36,3
Femenino	223	63,7	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Con relación al sexo de la muestra, formada por 350 pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, se encontró que 127 pacientes eran del sexo masculino y 223 eran del sexo femenino. Se observa que la mayor parte de la muestra, eran del sexo femenino. La figura N° 2 presenta los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 2:** Distribución de la muestra por sexo

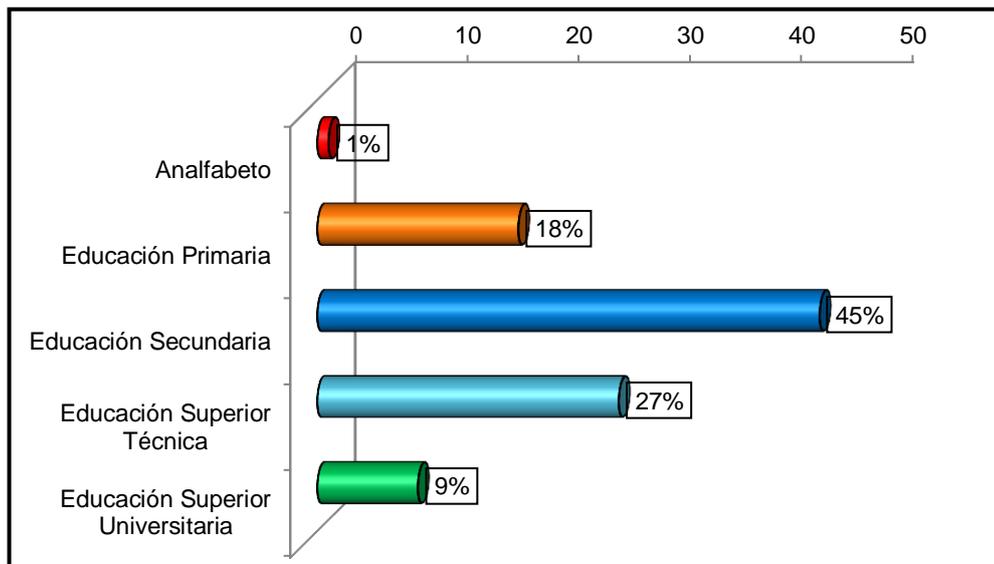
### Distribución de la muestra por grado de instrucción

**Tabla N° 4:** Distribución de la muestra por grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Analfabeto	2	0,6	0,6
Educación Primaria	61	17,5	18,1
Educación Secundaria	158	45,1	63,2
Educación Superior Técnica	96	27,4	90,6
Educación Superior Universitaria	33	9,4	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N° 4 se presenta la distribución de la muestra por grado de instrucción. Solo 2 pacientes eran analfabetos; 61 pacientes tenían educación primaria; 158 pacientes tenían educación secundaria; 96 pacientes tenían educación técnica superior y 33 pacientes tenían educación superior universitaria. La mayor parte de la muestra tenía educación secundaria. La figura N° 3 presenta los porcentajes.



**Gráfico Nº 3:** Distribución por grado de instrucción

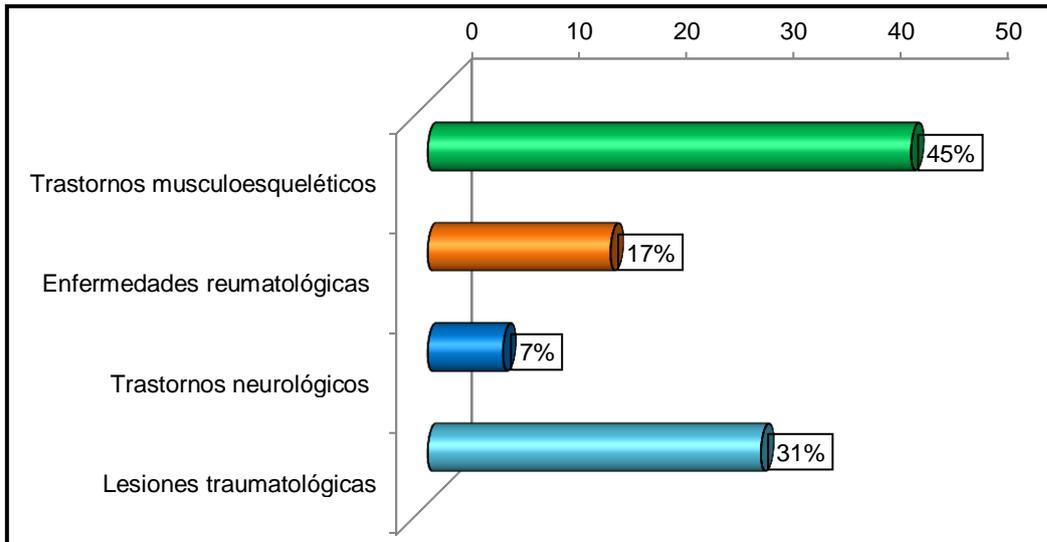
### Distribución de la muestra según diagnóstico clínico

**Tabla Nº 5:** Distribución de la muestra según diagnóstico clínico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Trastornos musculoesqueléticos	158	45,1	45,1
Enfermedades reumatológicas	60	17,1	62,3
Trastornos neurológicos	24	6,9	69,1
Lesiones traumatológicas	108	30,9	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla Nº 5 presenta la distribución de la muestra según el diagnóstico clínico. 158 pacientes presentaron trastornos musculoesqueléticos; 60 pacientes presentaron enfermedades reumatológicas; 24 pacientes presentaron trastornos neurológicos y 108 pacientes presentaron lesiones traumatológicas. Se observa que la mayor parte de la muestra presentó trastornos musculoesqueléticos. La figura Nº 4 presenta los porcentajes.



**Gráfico N° 4:** Distribución según diagnóstico clínico

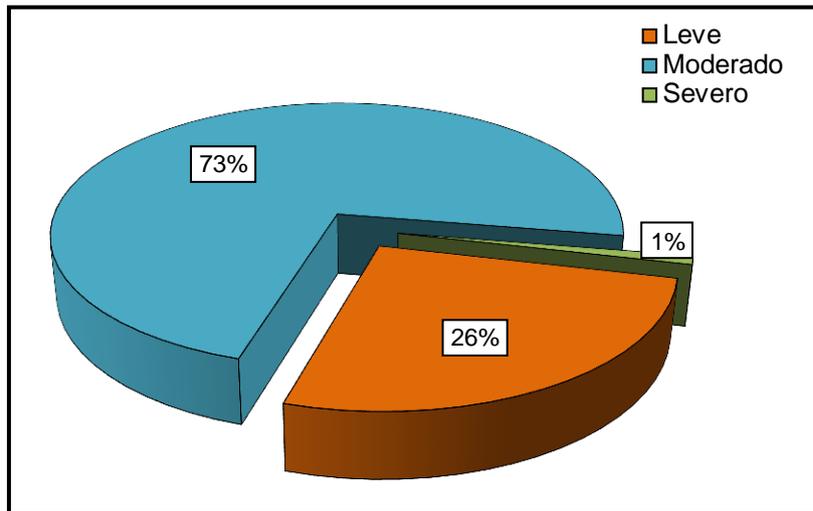
### Distribución de la muestra según intensidad de dolor

**Tabla N° 6:** Distribución de la muestra según intensidad de dolor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Leve	93	26,5	26,5
Moderado	255	72,9	99,4
Severo	2	0,6	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N° 6 se presenta la distribución de la muestra según la intensidad de dolor. 93 pacientes presentaron una intensidad de dolor leve; 262 pacientes presentaron una intensidad de dolor moderado y solo 2 pacientes presentaron un intensidad de dolor severa. La mayor parte de la muestra presentó una intensidad de dolor moderado. La figura N° 5 presenta los porcentajes.



**Gráfico N° 5:** Distribución por intensidad de dolor

### Distribución de la muestra según actividad laboral

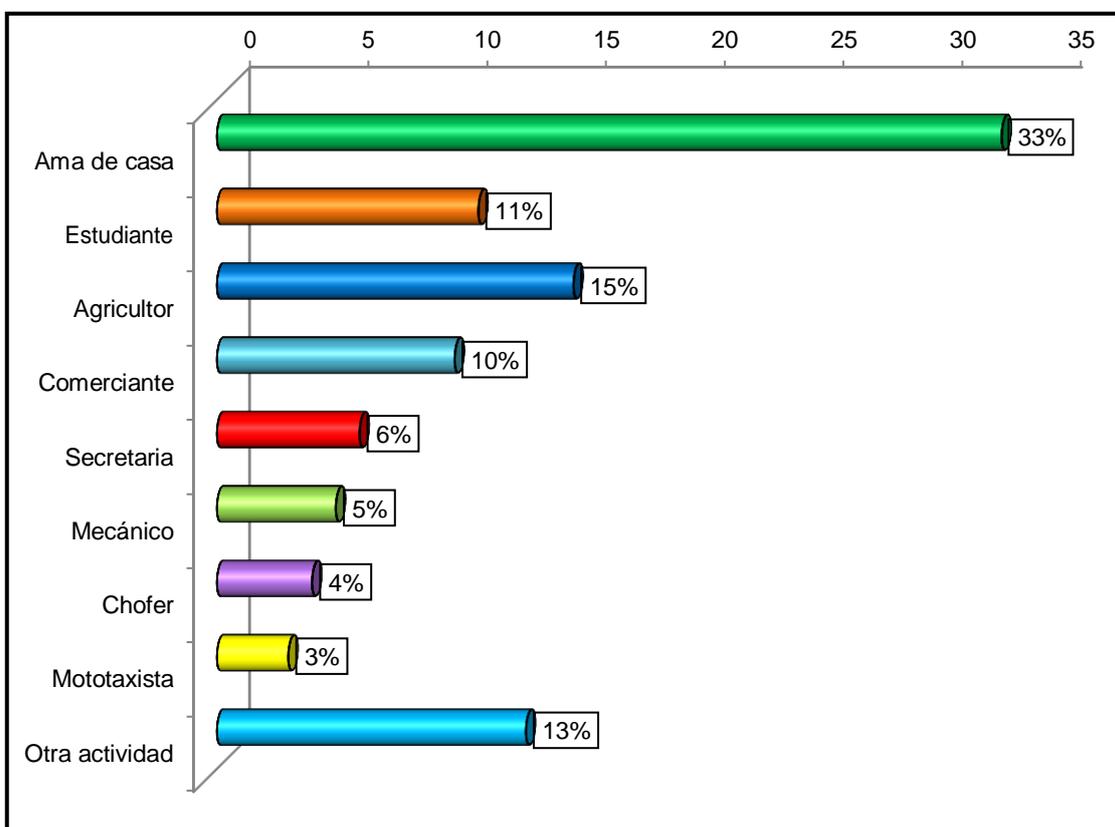
**Tabla N° 7:** Distribución de la muestra según actividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ama de casa	115	32,9	32,9
Estudiante	38	10,9	43,7
Agricultor	54	15,4	59,1
Comerciante	36	10,3	69,4
Secretaria	20	5,7	75,1
Mecánico	16	4,6	79,7
Chofer	14	4,0	83,7
Mototaxista	11	3,1	86,9
Otra actividad	46	13,1	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N° 7 presenta la distribución de la muestra según actividad laboral. 115 pacientes eran amas de casa; 38 pacientes eran estudiantes; 54 pacientes se dedicaban a la agricultura; 36 pacientes eran comerciantes; 20 pacientes laboraban como secretarias; 16 pacientes eran mecánicos; 14 pacientes laboraban como choferes; 11 pacientes eran mototaxistas y 46 pacientes

realizaban otras actividades laborales. Se observa que la mayor parte de la muestra eran amas de casa. La figura N° 6 presenta los porcentajes.



**Gráfico N° 6:** Distribución de la muestra según actividad laboral

### Distribución de la muestra por tipo de paciente

**Tabla N° 8:** Distribución de la muestra por tipo de paciente

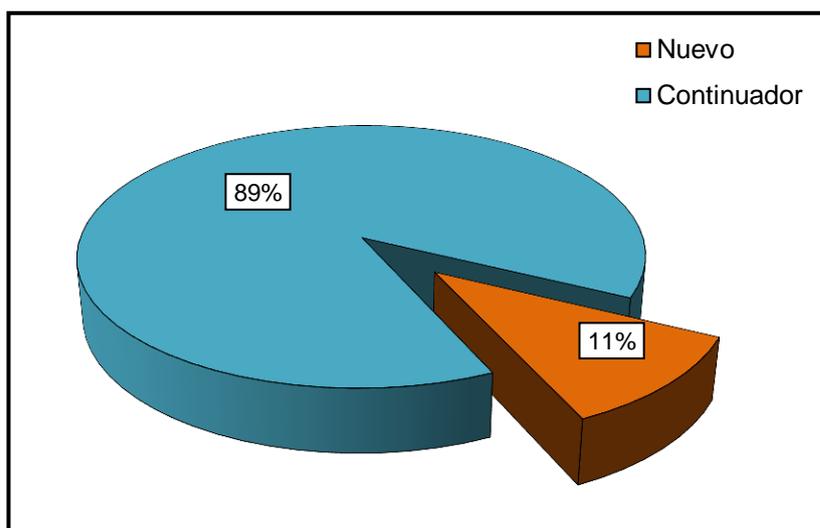
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nuevo	38	10,9	10,9
Continuador	312	89,1	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N° 8 se presenta la distribución de la muestra por el tipo de paciente.

De los 350 pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación

del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, solo 38 pacientes eran nuevos mientras que 312 pacientes eran continuadores. Se observa que la mayor parte de la muestra era continuador. La figura N° 7 presenta los porcentajes.



**Gráfico N° 7:** Distribución por tipo de paciente

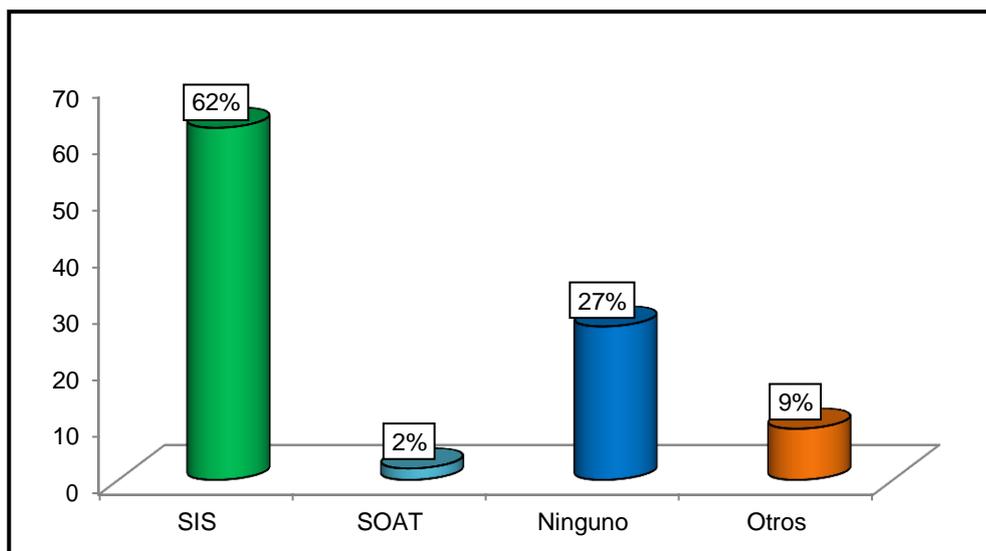
### Distribución de la muestra por tipo de seguro

**Tabla N° 9:** Distribución por tipo de seguro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SIS	217	62,0	62,0
SOAT	7	2,0	64,0
Ninguno	96	27,4	91,4
Otros	30	8,6	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N° 9 presenta el tipo de seguro que tenía la muestra. 217 pacientes tenían seguro de SIS; solo 7 eran atendidos por el seguro del SOAT; 96 no tenían ningún tipo de seguro y 30 tenían otros seguros. La figura N° 8 presenta los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 8:** Distribución de la muestra por el tipo de seguro

**EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL ÁREA DE  
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE ACUERDO AL CUSTIONARIO  
SERVQUAL**

**Grado de satisfacción de la muestra según atención del personal  
asistencial por dimensiones**

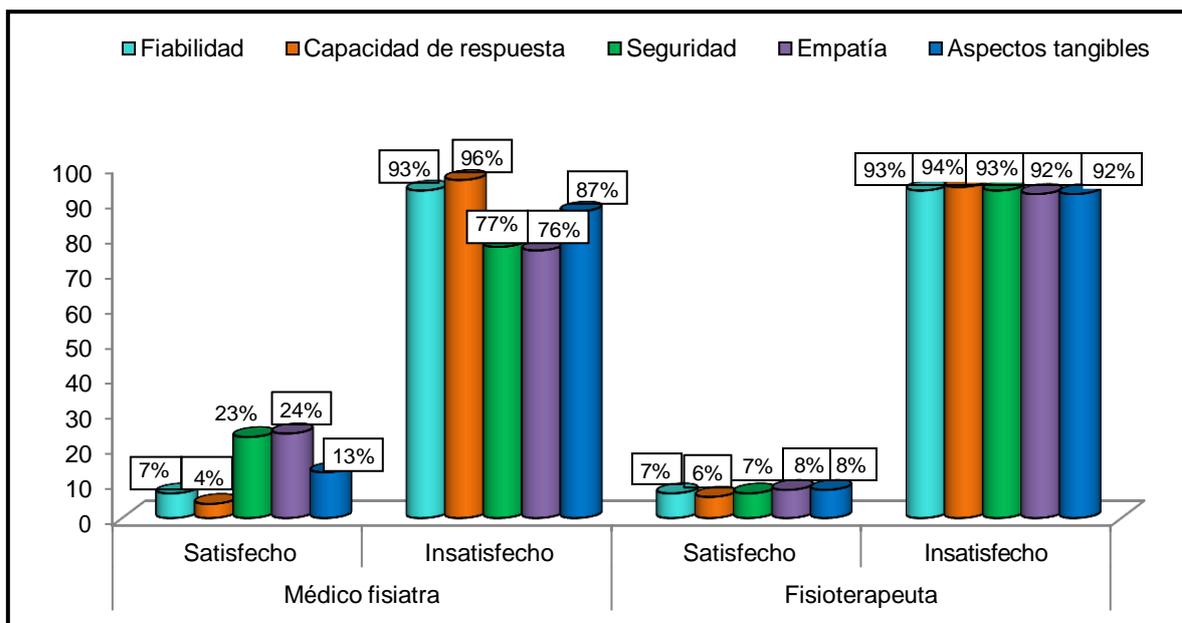
**Tabla N° 10:** Grado de satisfacción de la muestra según personal asistencial

	Grado de satisfacción según personal asistencial			
	Médico fisiatra		Fisioterapeuta	
	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	23	327	23	327
Capacidad de respuesta	15	335	22	328
Seguridad	82	268	25	325
Empatía	83	267	28	322
Aspectos tangibles	47	303	27	323

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 10 se presenta el grado de satisfacción de la muestra según atención del personal asistencial por dimensiones. En la dimensión fiabilidad, en los pacientes que se atendieron con el médico fisiatra, 23 se encontraron satisfechos y 327 estaban insatisfechos, mientras que en los que se atendieron con el fisioterapeuta 23 se encontraron satisfechos y 327 estaban insatisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta, 15 se encontraron satisfechos y 335 estaban insatisfechos con la atención del médico fisiatra, mientras que 22 se encontraron satisfechos y 328 estaban insatisfechos con la atención del fisioterapeuta. En la dimensión seguridad, 82 se encontraron satisfechos y 268 estaban insatisfechos con la atención del médico fisiatra, mientras que 25 se encontraron satisfechos y 325 estaban insatisfechos con la

atención del fisioterapeuta. En la dimensión empatía, 83 se encontraron satisfechos y 267 estaban insatisfechos con la atención del médico fisiatra, mientras que 28 se encontraron satisfechos y 322 estaban insatisfechos con la atención del fisioterapeuta. En la dimensión aspectos tangibles, 47 se encontraron satisfechos y 303 estaban insatisfechos con la atención del médico fisiatra, mientras que 27 se encontraron satisfechos y 323 estaban insatisfechos con la atención del fisioterapeuta. Se observa que los pacientes se encontraron mayormente satisfechos con la atención del médico fisiatra. La figura N° 9 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 9:** Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones

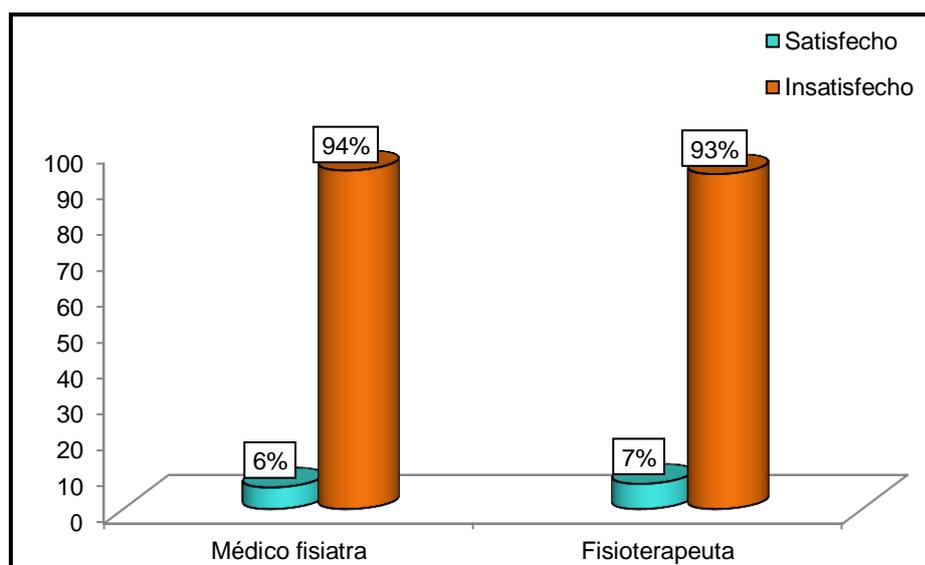
## Grado de satisfacción de la muestra según atención del personal asistencial

**Tabla N° 11:** Grado de satisfacción de la muestra según personal asistencial

	Médico fisiatra		Fisioterapeuta	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	20	5,7	24	6,9
Insatisfecho	330	94,3	326	93,1
Total	350	100,0	350	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 11 se presenta el grado de satisfacción de la muestra, según atención del personal asistencial. Solo 20 pacientes se encontraron satisfechos y 330 estaban insatisfechos con la atención del médico fisiatra, mientras que solo 24 pacientes se encontraron satisfechos y 326 estaban insatisfechos con la atención del fisioterapeuta. La figura N° 10 muestra los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 10:** Grado de satisfacción de la muestra según personal asistencial

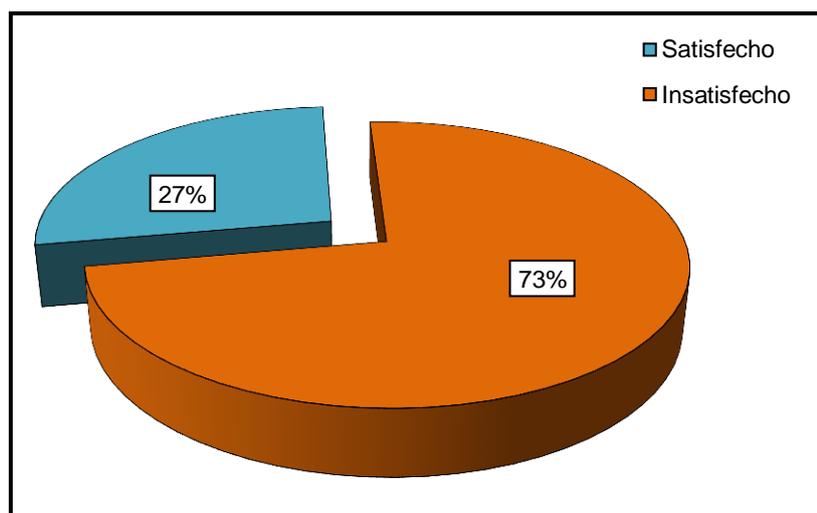
## Grado de satisfacción de la muestra

**Tabla N° 12:** Grado de satisfacción de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfecho	94	26,9	26,9
Insatisfecho	256	73,1	100,0
Total	350	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 12 se presenta el grado de satisfacción de la muestra, formada por 350 pacientes atendidos en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, con relación al grado de satisfacción del servicio recibido en el mes de Diciembre del 2018. Se encontró que 94 pacientes estaban satisfechos con el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral”, mientras que 256 pacientes se encontraban insatisfechos. La figura N° 11 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 11:** Grado de satisfacción de la muestra

## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR DIMENSIONES E ÍTEMS

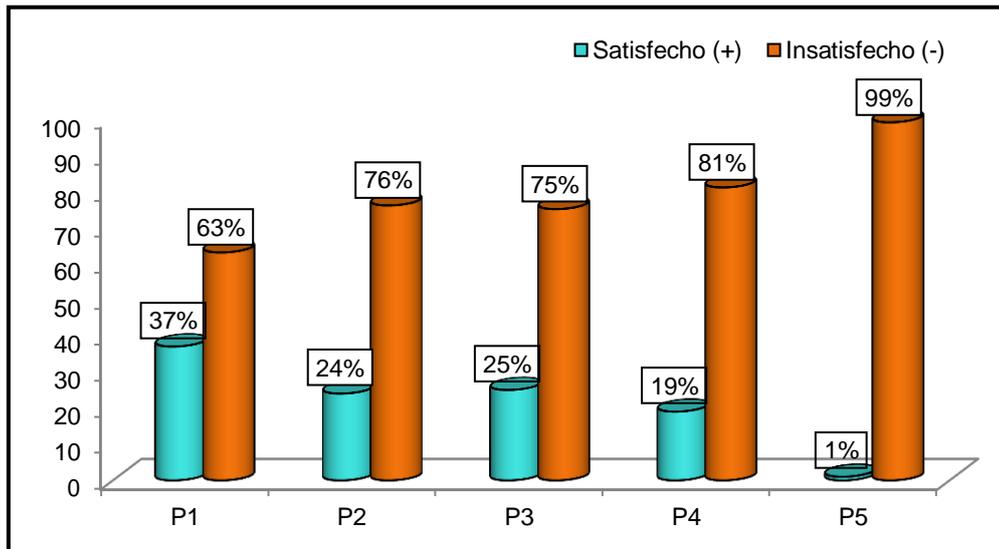
### Dimensión Fiabilidad

Tabla Nº 13: Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	130	220	350
Pregunta 2	84	266	350
Pregunta 3	87	263	350
Pregunta 4	65	285	350
Pregunta 5	2	348	350

Fuente: Elaboración propia

La tabla Nº 13 presenta el grado de satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems. La mayor parte de los pacientes, que se atienden en el área de medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, quedaron insatisfechos en todos los ítem de la dimensión fiabilidad. Los pacientes que quedaron satisfechos, lo estuvieron con la información y orientación recibida sobre los trámites para su atención en consulta externa; con la atención que se realizó de acuerdo a la programación y orden de llegada; con el profesional que los atendió en la hora programada y que la historia clínica estuvo disponible. Asimismo, prácticamente todos están insatisfechos, con la disponibilidad de citas y la obtención de las mismas. La figura Nº 12 muestra los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 12:** Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems

### Dimensión Capacidad de respuesta

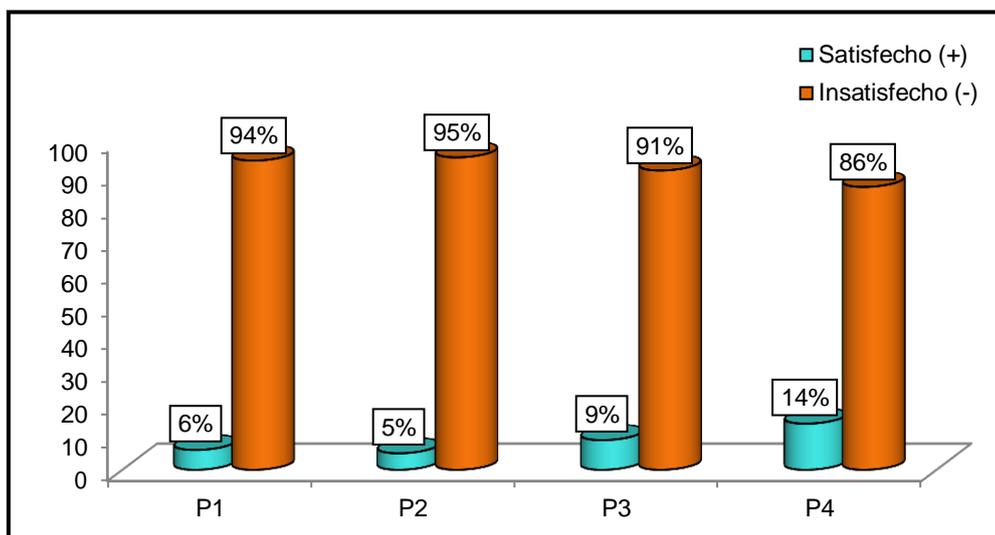
**Tabla N° 14:** Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	20	330	350
Pregunta 2	16	334	350
Pregunta 3	30	320	350
Pregunta 4	48	302	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 14 se presenta el grado de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems. La mayor parte de los pacientes, que se atienden en el área de medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, quedaron insatisfechos en todos los ítem de la dimensión capacidad de respuesta. Los pacientes que quedaron satisfechos, lo estuvieron con la rapidez que se les atendió en la farmacia; con la atención para tomarse exámenes radiológicos, sea rápida. Asimismo, la mayor parte de

los pacientes están insatisfechos, con la atención en el módulo de admisión o caja del SIS y con la atención en el laboratorio para tomarse los análisis. La figura N° 13 muestra los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 13:** Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems

## Dimensión Seguridad

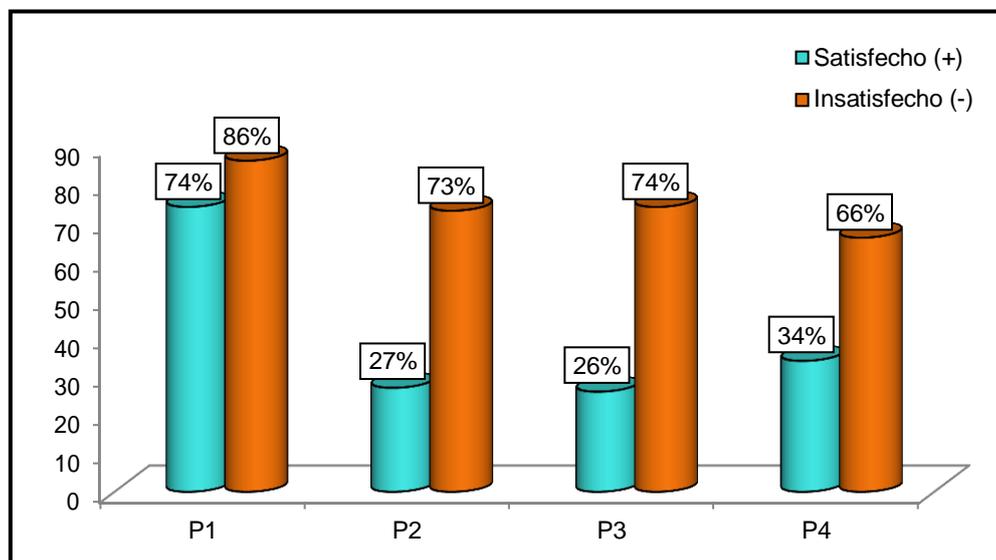
**Tabla N° 15:** Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	48	302	350
Pregunta 2	93	257	350
Pregunta 3	90	260	350
Pregunta 4	120	230	350

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 15 presenta el grado de satisfacción en la dimensión seguridad por ítems. Los pacientes quedaron principalmente satisfechos con la confianza que les inspiró el profesional que los atendió; con el examen realizado que fue completo y minucioso y con el tiempo que les brindó el profesional asistencial

para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud y que durante la atención se respetó su privacidad. La figura N° 14 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 14:** Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems

## Dimensión Empatía

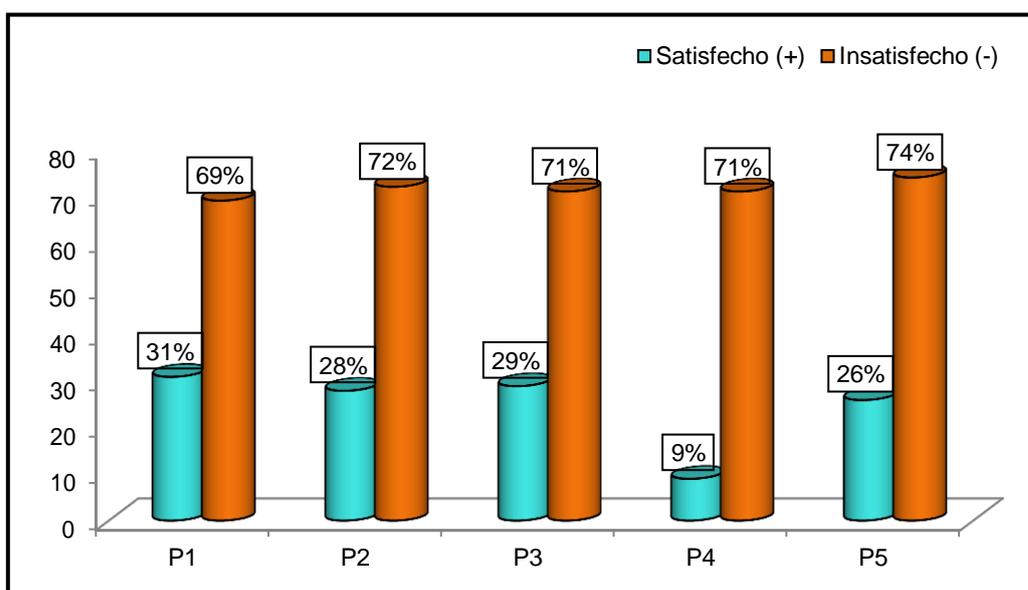
**Tabla N° 16:** Satisfacción de la dimensión empatía por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	107	243	350
Pregunta 2	98	252	350
Pregunta 3	100	250	350
Pregunta 4	102	248	350
Pregunta 5	90	260	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 16 se presenta el grado de satisfacción de la dimensión empatía por ítems. La mayor parte de los pacientes, que se atienden en el área de medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018, quedaron insatisfechos en todos los ítem de la dimensión empatía. Los pacientes que quedaron satisfechos, lo estuvieron con el personal de admisión el

cual tuvo un trato amable, respetuoso y paciencia; con la explicación que les brindo el personal profesional sobre el tratamiento que recibirá (medicamentos, dosis y efectos adversos); el interés mostrado por el profesional en solucionar su problema de salud; con la explicación que les brindó el profesional sobre su problema de salud y con la explicación que les brindó el profesional sobre los procedimientos y análisis a realizarse. La figura N° 15 muestra los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 15:** Satisfacción de la dimensión empatía por ítems

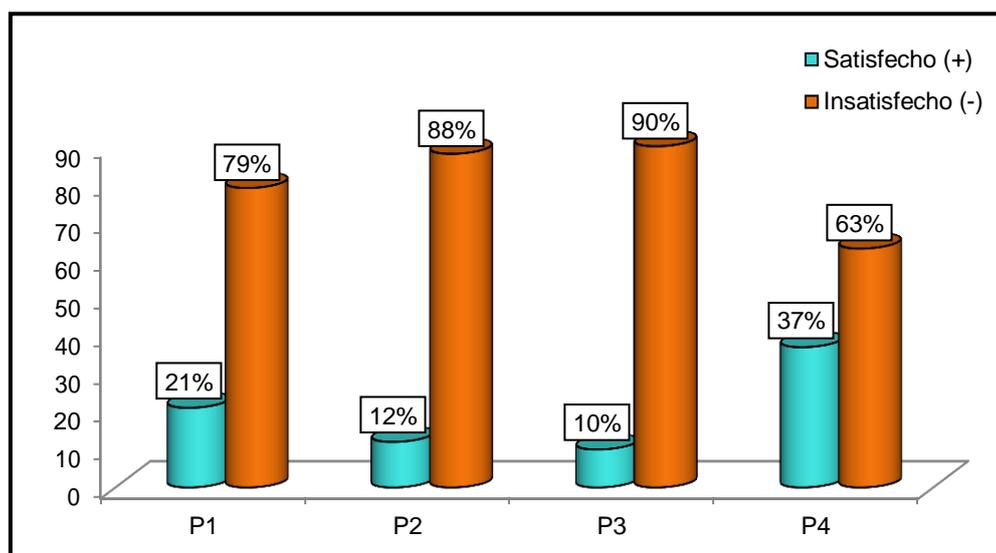
## Dimensión Aspectos Tangibles

**Tabla N° 17:** Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	74	276	350
Pregunta 2	43	307	350
Pregunta 3	35	315	350
Pregunta 4	130	220	350

Fuente: Elaboración propia

Respecto al grado de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles por ítems, la mayor parte de los pacientes que se atienden en el área de medicina Física y Rehabilitación del Hospital “San Juan Bautista” de Huaral-2018 quedaron insatisfechas en todos los ítems. Los pacientes que quedaron satisfechos, lo estuvieron con la limpieza y comodidad de la sala de espera y los consultorios; con los anuncios, letreros y flechas que van a orientar a los pacientes; con el personal de informes y que los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención. La figura N° 16 muestra los porcentajes correspondientes.



**Gráfico N° 16:** Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems

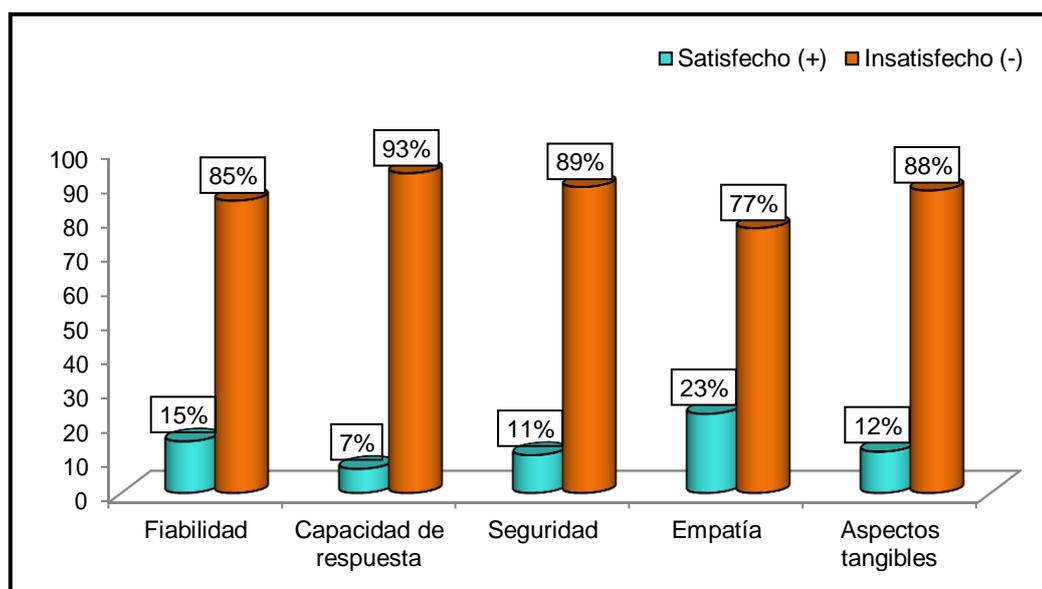
## Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones

**Tabla N° 18:** Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones

	Grado de satisfacción por dimensiones		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	52	298	350
Capacidad de respuesta	25	325	350
Seguridad	40	310	350
Empatía	82	268	350
Aspectos tangibles	42	308	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 18 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por dimensiones. En la dimensión fiabilidad, solo 52 pacientes se encontraron satisfechos y 298 estaban insatisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta, 25 pacientes se encontraron satisfechos y 325 estaba insatisfechos. En la dimensión seguridad, 40 pacientes se encontraron satisfechos y 310 estaban insatisfechos. En la dimensión empatía, 82 pacientes se encontraron satisfechos y 268 estaban insatisfechos. En la dimensión aspectos tangibles, 42 pacientes se encontraron satisfechos y 308 estaban insatisfechos. Se observa que la mayor parte de la muestra mostro insatisfacción en todas las dimensiones. La figura N° 17 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 17:** Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones

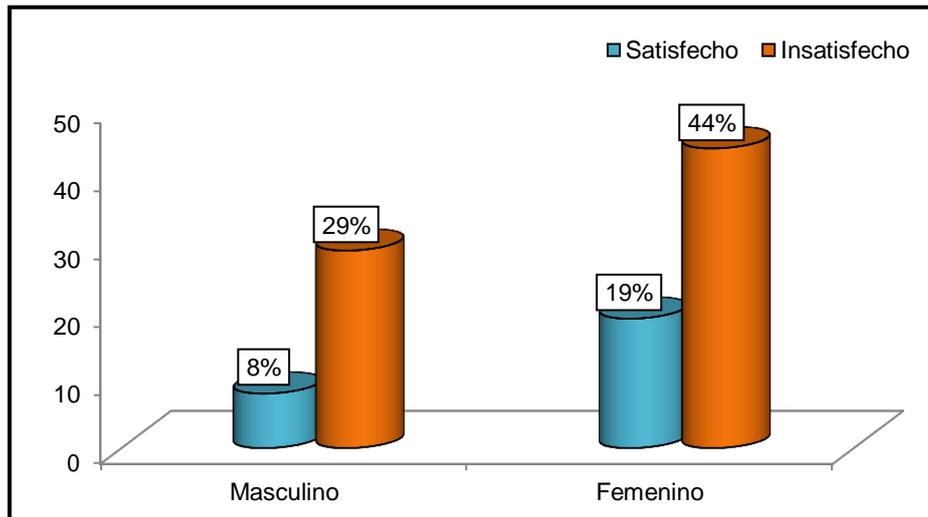
### Grado de satisfacción de la muestra por sexo

**Tabla N° 19:** Grado de satisfacción de la muestra por sexo

	Grado de satisfacción		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Masculino	26	101	127
Femenino	68	155	223
Total	94	256	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 19 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por sexo. En los pacientes del sexo masculino, 26 estaban satisfechos y 101 no se encontraban satisfechos. En los pacientes del sexo femenino, 68 estaban satisfechos y 155 se encontraban insatisfechos. La figura N° 18 muestra los porcentajes.



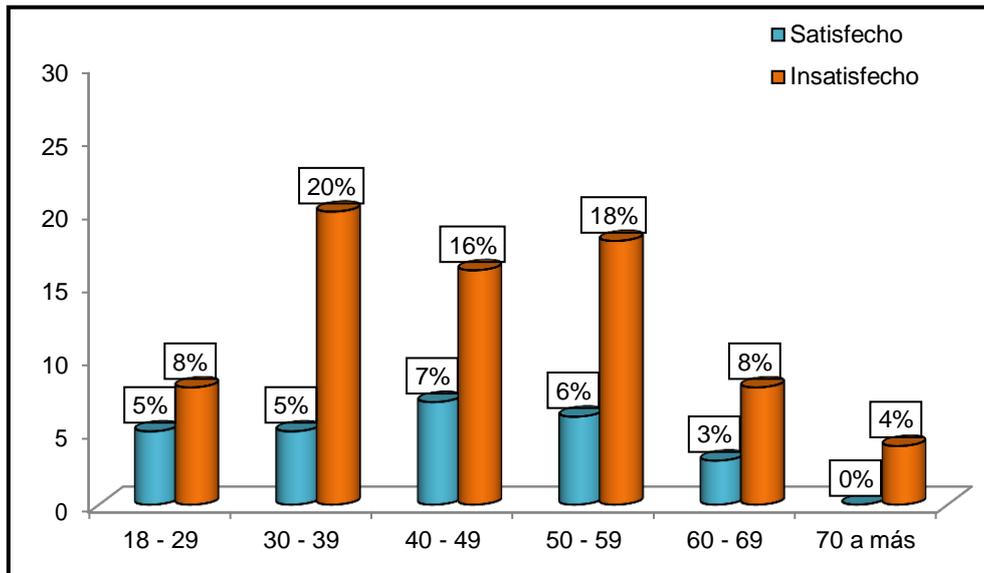
**Gráfico N° 18:** Grado de satisfacción de la muestra por sexo

### Grado de satisfacción de la muestra por edad

**Tabla N° 20:** Grado de satisfacción de la muestra por edad

	Grado de satisfacción		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
de 18 a 29 años	18	29	47
de 30 a 39 años	19	69	88
de 40 a 49 años	23	55	78
de 50 a 59 años	22	62	84
de 60 a 69 años	12	27	39
de 70 a más años	-	14	14
Total	94	256	350

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico N° 19:** Grado de satisfacción de la muestra por edad

En la tabla N° 20 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por edad. En los pacientes que tenían una edad entre 18 y 29 años, 18 estaban satisfechos y 29 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 30 y 39 años, 19 estaban satisfechos y 69 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 40 y 49 años, 23 estaban satisfechos y 55 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 50 y 59 años, 22 estaban satisfechos y 62 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 60 y 69 años, 12 estaban satisfechos y 27 no se encontraban satisfechos y los 14 pacientes que tenían de 70 a más años, se encontraban insatisfechos. La figura N° 19 muestra los porcentajes correspondientes.

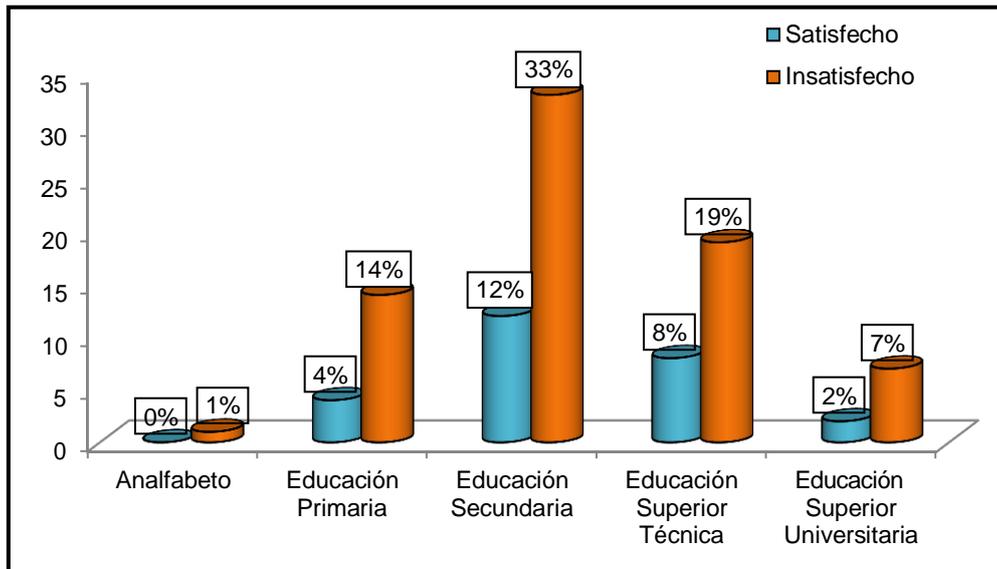
## Grado de satisfacción de la muestra por grado de instrucción

**Tabla Nº 21:** Grado de satisfacción de la muestra por grado de instrucción

	Grado de satisfacción		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Analfabeto	-	2	2
Educación Primaria	14	47	61
Educación Secundaria	43	115	158
Educación Superior Técnica	29	67	96
Educación Superior Universitaria	8	25	33
Total	94	256	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nº 21 se presenta el grado de satisfacción de la muestra según el grado de instrucción. Los 2 pacientes que eran analfabetos se encontraban insatisfechos. En los pacientes que tenían educación primaria, 14 estaban satisfechos y 47 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que tenían educación secundaria, 43 estaban satisfechos y 115 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que tenían educación superior técnica, 29 estaban satisfechos y 67 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que tenían educación superior universitaria, 8 estaban satisfechos y 25 se encontraban insatisfechos. La figura Nº 20 muestra los porcentajes.



**Gráfico Nº 20:** Grado de satisfacción de la muestra por grado de instrucción

### Grado de satisfacción de la muestra según diagnóstico clínico

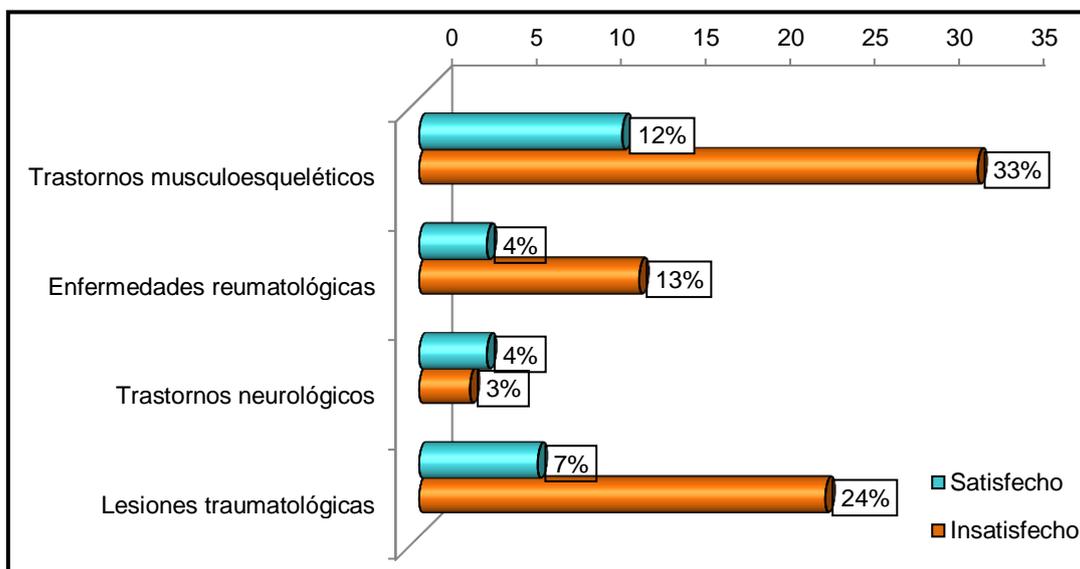
**Tabla Nº 22:** Grado de satisfacción de la muestra según diagnóstico clínico

	Grado de satisfacción		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Trastornos musculoesqueléticos	43	115	158
Enfermedades reumatológicas	14	46	60
Trastornos neurológicos	14	10	24
Lesiones traumatológicas	23	85	108
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>256</b>	<b>350</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nº 22 se presenta el grado de satisfacción de la muestra según el diagnóstico clínico. En los pacientes que padecían de trastornos musculoesqueléticos, 43 estaban satisfechos y 115 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que padecían de enfermedades reumatológicas, 14 estaban satisfechos y 46 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que padecían de trastornos neurológicos, 14 estaban satisfechos y 10 no se

encontraban satisfechos. En los pacientes que padecían de lesiones traumatólogicas, 23 estaban satisfechos y 85 no se encontraban satisfechos. La figura N° 21 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 21:** Grado de satisfacción de la muestra según diagnóstico clínico

### Grado de satisfacción de la muestra según intensidad de dolor

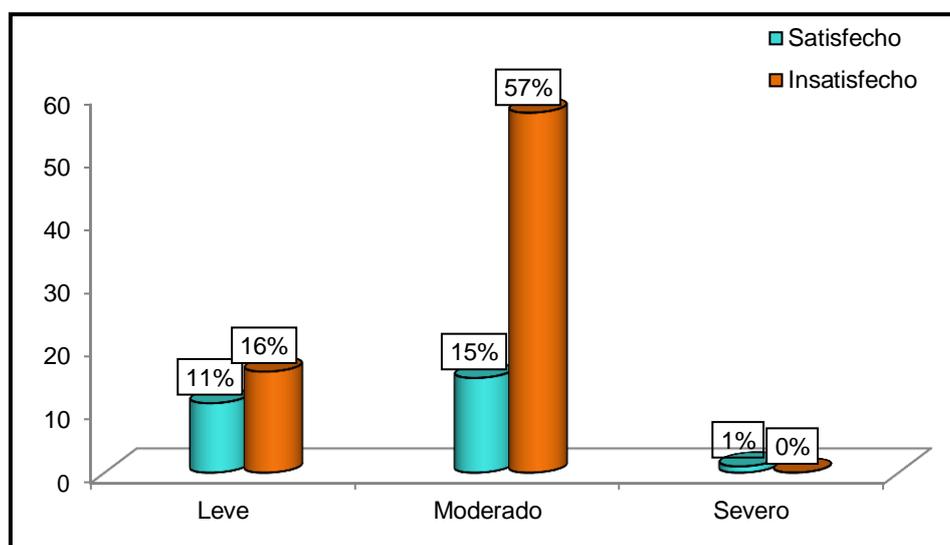
**Tabla N° 23:** Grado de satisfacción de la muestra según intensidad de dolor

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Leve	38	55	93
Moderado	54	201	255
Severo	2	-	2
Total	94	256	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 23 se presenta el grado de satisfacción de la muestra según la intensidad de dolor. En los pacientes que presentaron dolor leve, 38 estaban satisfechos y 55 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que presentaron dolor moderado, 54 estaban satisfechos y 201 se encontraban

insatisfechos. Los 2 pacientes que presentaron dolor severo se encontraban satisfechos. La figura N° 22 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 22:** Grado de satisfacción de la muestra según intensidad de dolor

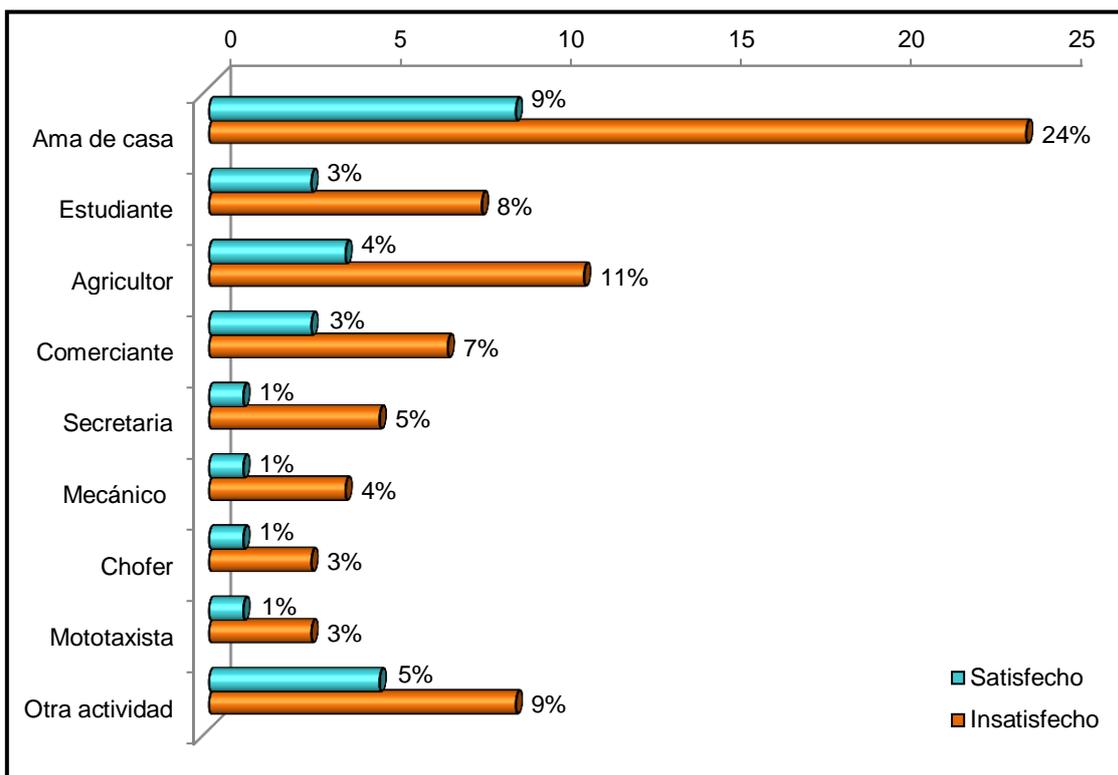
### Grado de satisfacción de la muestra según actividad laboral

**Tabla N° 24:** Grado de satisfacción de la muestra según actividad laboral

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Ama de casa	31	84	115
Estudiante	10	28	38
Agricultor	14	40	54
Comerciante	12	24	36
Secretaria	4	16	20
Mecánico	2	15	16
Chofer	3	11	14
Mototaxista	2	9	11
Otra actividad	16	30	46
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>256</b>	<b>350</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 24 se presenta el grado de satisfacción de la muestra según actividad laboral. En los pacientes que eran amas de casa, 31 estaban satisfechos y 84 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran estudiantes, 10 estaban satisfechos y 28 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran agricultores, 14 estaban satisfechos y 40 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran comerciantes, 12 estaban satisfechos y 24 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran secretarias, 4 estaban satisfechos y 16 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran mecánicos, 2 estaban satisfechos y 15 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran choferes, 3 estaban satisfechos y 11 se encontraban insatisfechos. En los pacientes que eran mototaxistas, 2 estaban satisfechos y 9 se encontraban insatisfechos y en los pacientes que realizaban otra actividad laboral, 16 estaban satisfechos y 30 se encontraban insatisfechos La figura N° 23 muestra los porcentajes correspondientes.



**Gráfico Nº 23:** Grado de satisfacción de la muestra según actividad laboral

### Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro

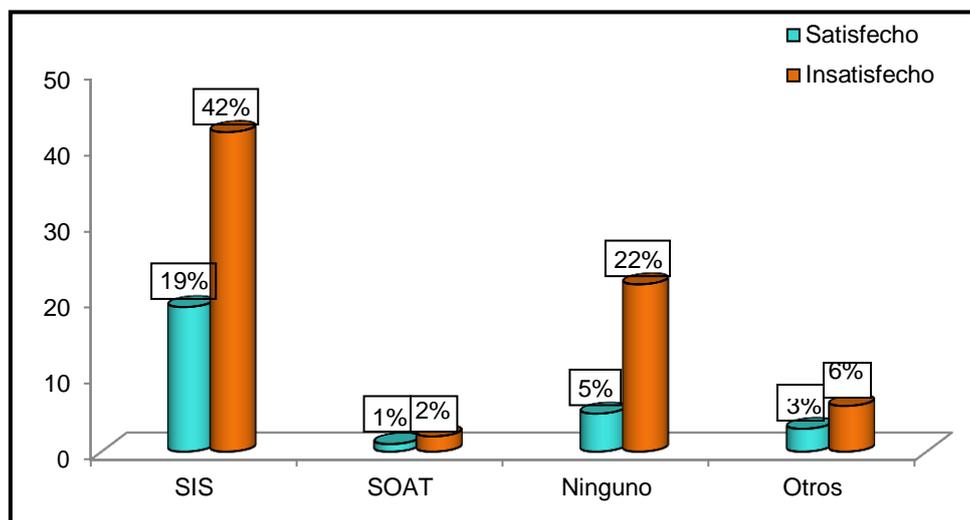
**Tabla Nº 25:** Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro

	Grado de satisfacción		
	Satisfecho	Insatisfecho	Total
SIS	65	152	217
SOAT	1	6	7
Ninguno	18	78	96
Otros	10	20	30
Total	94	256	350

Fuente: Elaboración propia

La tabla Nº 25 presenta el grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro. En los pacientes que tenían SIS, 65 estaban satisfechos y 152 se encontraban insatisfechos. En los que tenían SOAT, 1 estaba satisfecho y 6 estaban insatisfechos. En los que no tenían seguro, 18 estaban satisfechos y

78 encontraban insatisfechos. En los que tenían otro seguro, 10 estaban satisfechos y 20 estaban insatisfechos. La figura N° 24 muestra los porcentajes.



**Gráfico N° 24:** Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro

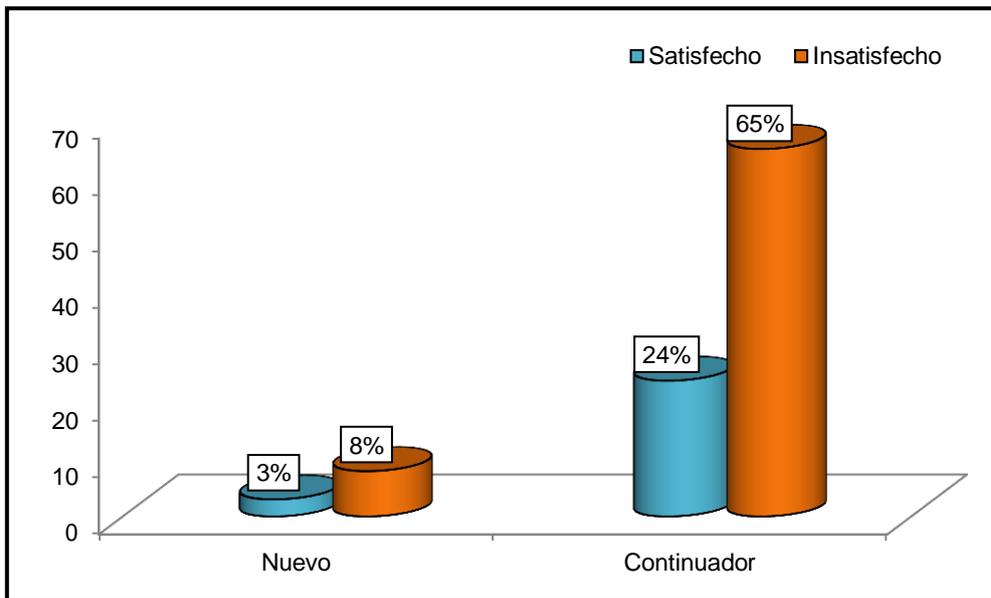
### Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente

**Tabla N° 26:** Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Nuevo	9	29	38
Continuador	85	227	312
Total	94	256	350

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 26 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente. En los pacientes nuevos, 9 estaban satisfechos y 29 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que eran continuadores, 85 estaban satisfechos y 227 se encontraban insatisfechos. La figura N° 25 muestra los porcentajes.



**Gráfico Nº 25:** Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente

## 42 Discusión:

Considerando que brindar una óptima y oportuna atención es de mucho interés en la salud pública, se cumple con complacer al paciente y este es un punto primordial para medir la calidad que se ofrece en salud, se realiza el siguiente estudio donde se encontró que los pacientes satisfechos con la atención recibida en el área de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de Huaral, representan un bajo porcentaje (27%), dando como resultado un 73% de pacientes insatisfechos.

Se procede a compararlos con otros estudios similares.

En el estudio realizado por Ortiz P, en la micro Red Villa-Chorrillos, donde utilizo para la evaluación la encuesta SERVQUAL , encontrando en el resultado que solo un 34.9% de pacientes manifiestan estar satisfechos, por ende un 65.13% de los pacientes estaban insatisfechos con la atención recibida, podemos observar que el porcentaje de satisfacción es casi similar a nuestro estudio, también observamos que el estudio de Ortiz tiene como muestra 383 entre pacientes y acompañantes, mientras que en nuestro estudio es de 365 solo pacientes. El estudio de Ortiz nos indica que la mayor insatisfacción lo obtuvo la dimensión seguridad con 44.2%, mientras que un 73.8% manifestó estar insatisfecho en la dimensión capacidad de respuesta seguido de los aspectos tangibles con 68.6% , nuestro estudio obtiene la dimensión con mayor satisfacción fue la empatía 23% seguido de la fiabilidad con 15% mientras que el mayor grado de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta con

93% y en segundo lugar seguridad con 89%.

En el estudio realizado por Bedoya C, en el 2013 y 2014 se obtiene en el 2014 un porcentaje global de satisfacción del 71% realizando la comparación con el 2013 el porcentaje de satisfacción se ha incrementado en 24%, ya que el porcentaje de satisfacción global del 2013 fue de 47% (49) , lo cual se propone en este estudio realizar una siguiente investigación a partir de diciembre del 2019 en adelante para realizar una comparación esperando incrementar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital San Juan Bautista de Huaral .

En contraste con el estudio realizado por Lobato L y Oreja C, donde la satisfacción global recibida tuvo una media de 8,69 puntos (DT 1,052) sobre 10 por la cual se reconoce una excelente labor (45)

Similares resultados se encontraron en un estudio realizado por Capo M, y Fiol R, donde el 100% de hombres y el 87.50% de mujeres señalaron el maximo nivel de satisfacción posible (47)

En otro estudio aunque no tan elevado en el Hospital Cayetano Heredia obtuvo un 68.52% de satisfacción global (54)

## **Conclusiones:**

Como se ha mencionado en diversos estudios han tratado de analizar y dar importancia al grado de satisfacción del paciente, para poder tener una excelente percepción sobre los servicios recibidos, ya que este es el mejor indicador para saber cuáles son los problemas principales y poder mejorar los servicios de salud.

1. Se concluye que la mayoría de los pacientes que participaron en este estudio, manifestaron estar insatisfechos con un 75% de la población y solo el 23% de la población manifestó estar satisfecha con la atención recibida en el área de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018. Dando un alto índice de insatisfacción.
2. Se concluye que la primera causa de insatisfacción con más del 86% de este estudio fue la dimensión capacidad de respuesta, el cual evalúa la forma rápida y oportuna de atención, frente a una demanda, así como el tiempo de espera para ser atendido (que es un factor importante) y si ante algún reclamo presentado por el paciente se resolvió de manera inmediata. Esta dimensión con mayor insatisfacción se muestra en diferentes estudios y el cual nos hace pensar sobre el mal sistema que tal vez se está utilizando para brindar de los pacientes.

3. Se concluye que la segunda causa con mayor insatisfacción es la dimensión seguridad con el 89%, nótese que no llega ni al 50%. De aprobación, Esta dimensión Evalúa sobre el respeto a su privacidad durante su atención, si se realiza una atención minuciosa, si el tiempo de espera es corto y la confianza, estos son hechos muy importantes para poder brindar una buena calidad de atención. Sin embargo hay un alto índice de insatisfacción lo cual nos refleja un tal vez un mal sistema de manejo.
4. Se concluye que el 88% de la población esta insatisfecha con la dimensión aspectos tangibles esto se refiere a los materiales y equipos utilizados trata sobre si los ambientes, la sala de espera y los servicios higiénicos se encontraban limpios o no para poder ser utilizados, se observa que un 88% manifiesta estar insatisfecho en gran parte por que no estaba aceptable para su uso, ( fuera de servicio) esto es un problema que tiene que ser solucionado de forma inmediata, por otro lado también se refleja que los usuarios muestran insatisfacción con la falta de materiales y equipos producto de que muchas veces no están disponibles, falta de mantenimiento o se encuentran malogrados.
5. Se concluye que el 85% de pacientes están insatisfechos con la dimensión fiabilidad el cual pertenece a las 5 primeras preguntas que se refieren si el personal le oriento y explico de manera clara acerca de los tramites para la atención el resultado presenta más de la mitad con insatisfacción, la segunda pregunta, refiere si la atención fue brindada de acuerdo al horarios establecido el cual nos indican un valor alto de insatisfacción ya que los usuarios manifiestan en repetidas ocasiones las

consultas y otros servicios no se dan en el horario establecido, el cual trae como consecuencia que se retrasen las siguientes citas, esto conlleva a un gran disgusto para la mayoría de usuarios, en la cuarta pregunta hace referencia si su historia se encontró disponible refleja que la gran parte esta insatisfecha puesto que al no encontrar e forma rápida la historia del paciente retrasa la atención, y en terapia no hay una historia disponible sobre su tratamiento el paciente debe llevar su cartilla con las indicaciones del médico para que pueda ingresar si el paciente llega a olvidar por algún motivo no podrá ingresar a terapia echo que disgusta bastante al usuario ya que había destinado su tiempo para la terapia, dejando a veces sus actividades y trabajo. La última pregunta de la dimensión refiere si se encontró citas disponibles para su atención , este aspecto es muy importante para los pacientes cabe resaltar que la inconformidad no se da por el tiempo entre paciente y paciente ya que esto si es aceptable para el usuario que el médico se tome el tiempo necesario para escuchar y explicar los detalle de las diversas consultas con las que acuden los usuarios, sino más bien es la queja del tiempo de espera para poder acceder a una cita.

6. Se concluye que el 77% de los pacientes están insatisfechos con la dimensión empatía, el cual analiza si los trabajadores de las distintas áreas han tratado con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes, Posterior al estudio de los análisis obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el Hospital de San Juan bautista de Huaral, 2018, se puede concluir que la

mayoría de Pacientes que participaron en este estudio, manifestaron estar insatisfechos (73%) con la atención recibida en dicho Hospital y solo un 23% satisfechos.

7. Con respecto a las características socio demográficas se concluye que la población estudiada fue de predominio femenino con un 64%, en lo cual solo el 19% estuvo satisfecho con la atención recibida, en cuanto a la población masculina que consta de un 36% de los cuales el 8% estuvo satisfecha. Lo cual nos demuestra que hay un alto índice de insatisfacción en la atención recibida en el área de medicina física.
8. Se concluye, Con respecto a la edad oscilan entre 18 y 70 años, de las cuales 71% son de 30 años a 59 años de los cuales el 54% están insatisfechos con la atención , seguido de un 14% que están entre 18 a 29 años, de los cuales solo el 8% están satisfechos, un 11% están entre 60 a 69 años de los cuales un 8% están insatisfechos, de toda la población atendida un 33% son amas de casa, un 15% son agricultores, 11% estudiantes 10% comerciantes de los cuales ninguno llego ni siquiera al 50% de satisfacción.
9. Se concluye que un 45% de los pacientes atendidos son de un nivel de escolaridad secundaria donde el 12% está satisfecho con la atención recibida, la gran mayoría de encuestados 62% cuentan con un seguro Integral de Salud, de los cuales un 42 % están insatisfechos y solo el 19% está satisfecho, seguido de un 27% que refiere no tener ningún tipo de seguro, de los cuales un 22% está insatisfecho y solo el 5% muestra satisfacción.

10. Se concluye que un 45% de la población atendida presentan trastornos musculoesquelético de los cuales un 33% refieren estar insatisfechos y solo el 12% están satisfechos, seguido de un 31% que sufren de problemas traumatológicos, en lo cual un 24% están insatisfechos, un 17% presentan enfermedades reumatológicas de los cuales un 13% están insatisfechos, un 7% son pacientes neurológicos de los cuales un 3% están insatisfechos siendo en este los únicos que sobrepasan el 50% de satisfacción. A su vez 89% de la población son pacientes continuadores de los cuales un 65% están insatisfechos y solo el 24% está satisfecho, un 11% son pacientes nuevos, de los cuales un 8% está insatisfecho y solo el 3% está satisfecho. Como vemos casi ninguno de los objetivos específicos llegó ni al 50% de satisfacción.

### 43. Recomendaciones:

Basándose en el análisis del estudio se puede sugerir las siguientes recomendaciones.

1. Se propone realizar un siguiente estudio similar para evaluar la satisfacción de los pacientes, a partir de diciembre del 2019, esperando incrementar el índice del grado de satisfacción de los pacientes, ya que se ha empezado a tomar medidas para la mejora de la calidad de atención.
2. Se recomienda promover reuniones breves de 10 a 15 minutos una o dos veces a la semana con todo el personal que labora en el área de medicina física y rehabilitación para poder manifestar los inconvenientes y su hubo un problema como se resolvió, si estuvo bien o pudo haberse solucionado de otra manera, pedir las opiniones de los profesionales para la mejora del trabajo y resolución de problemas, siempre teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente, esto ayudara a mejorar el trabajo en equipo a favor de los pacientes y trabajadores.
3. Se recomienda fomentar a todo el personal que labora en el área de medicina física y rehabilitación, la importancia de la evaluación minuciosa ya que cada paciente debe tener un tratamiento individualizado y siempre recordar que hechos tan simples como colocar un biombo o tocar la puerta, cuando el medico esta en consulta o pedir permiso para ingresar a un ambiente cuando el terapeuta físico está realizando una manipulación, , estos puntos

son importantes para que el paciente pueda entrar en confianza, si logramos que el paciente entre en confianza, se gana en cuanto a que obeeza y siga las recomendaciones para su mejora.

4. Concientizar a los pacientes que el orden y limpieza es tarea de todos, se puede comenzar con colocar carteles o avisos como “desechar los papeles en el tacho de basura”, “no ingresar al servicio con alimentos”, no ingresar al césped”, etc., y así mismo gestionar para poder dar mantenimiento a los materiales de terapia física y se puedan utilizar.
5. Fomentar en los pacientes y trabajadores de salud la importancia de la puntualidad, así podremos evitar el retraso en las atenciones en el área de medicina física y rehabilitación y disminuir el índice de insatisfacción presentado.
6. Tener siempre en cuenta los tres puntos importantes como la paciencia, respeto y la amabilidad, para una buena percepción de la calidad de atención en el establecimiento de salud.
7. Concientizar y capacitar permanentemente al personal que labora en recepción, informes para que pueda dar solución ante un problema o queja del paciente, y pueda orientar a los pacientes de forma oportuna los tramites a realizar
8. Concientizar al personal que la labora en el área de medicina física y rehabilitación, enfatizar el trato un poco más en los pacientes mayores de 60 años ya que son los que presentan

mayor insatisfacción sobre la atención en el servicio.

9. Programar actividades como charlas informativas para los pacientes con temas que puedan interesar e informar al paciente como cuidados ante una patología o disfunción y prevención para evitar algún tipo de lesión y con esto evitamos riesgos de recaídas en los tratamientos.
  
10. Se recomienda tener una buena aplicación de procesos y procedimientos desde 5 puntos de vista positivos, básicos e inseparables: uno ético, dos cumplimientos de normas, tres atenciones humanizadas, cuatro capacitaciones continuas y quinto calidad en la prestación de los procesos; todo esto enfocado a garantizar la satisfacción real de los usuarios. Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios en busca de herramientas que permitan mejorar la atención hacia el paciente y contribuir al bienestar de los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jessee FJ "Garantía de la Calidad en los Hospitales de Estados Unidos", Salud pública México, [S.I], Vol. 32(2): P. 131-137, mar. 1990. ISSN 1606-7916. Disponible en: <https://bit.ly/2ICs20J>.
2. Rojas AR, Mezarina HG, Expectativa y percepción de la calidad de atención en usuarios que acuden al servicio de cuidados críticos del niño y adolescente del hospital nacional docente madre niño san Bartolomé. [tesis de maestría]. [Lima]: Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo. 2014. Disponible en: <https://bit.ly/2XEgdxz>
3. Reyes H, Flores Sergio, Saucedo AL, Vértiz JJ, Juárez C. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. Salud pública Méx [revista en la Internet]. 2013 [citado 2018 Nov 11]; 55(Suppl 2): S100-S105. Disponible en: <https://bit.ly/2HyDtrn>
4. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Perú Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <https://bit.ly/2R7HaY0>
5. Superintendencia Nacional de Salud (susalud), essalud defensoría del asegurado, setiembre 2017. Disponible en: <https://bit.ly/2XAjVby>
6. De la Torre I, Roy L, Artajona RM. Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. Nure Inv [Trabajo de especialización, Internet]. Marzo – Abril 2014 (citado 18-10-06); 11(69) [aprox. 15 p.]. Disponible en: <https://bit.ly/2l3Da6N>

7. Morales CG, Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. [Tesis de licenciatura]. [internet] Facultad de enfermería. Pontificia Universidad Javeriana. febrero a abril de 2009, Bogotá. Disponible en <https://bit.ly/2HP11YX>
8. Zambrano v. Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el Hospital Pablo Arturo Suarez. [Tesis de licenciatura] Ecuador. Facultad de enfermería. Pontificia Universidad Católica. en diciembre del 2016., disponible en: <https://bit.ly/2jqheuv>
9. Castro MR, Villagarcia Z H, & Saco M S. Satisfacción del usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena. [Tesis de licenciatura]. Perú Mayo-Agosto de 2003. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC), Recuperado 2018-10-06, disponible en: <https://bit.ly/2WbddMh>
10. Del salto E, Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. [Tesis maestría]. Quito. universidad central del Ecuador. Noviembre, 2014 DISPONIBLE EN : <https://bit.ly/2bVVfEA>
11. Perez J, Tamayo C, Medición de la satisfacción del usuario en el servicio de fisioterapia del centro de medicina del ejercicio y rehabilitación cardiaca, CEMDE. SA. [Trabajo de especialización]. MEDELLIN. Posgrado de auditoria en salud. Universidad Centro de estudios de la Salud Ces. 2012, disponible en <https://bit.ly/2EOyHnt>

12. Mira J, & Aranaz j. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. [tesis de licenciatura]. 2000. Universidad Miguel Hernández. (Medicina Clínica), de calite-revista.umh.es: <https://bit.ly/2Wmvju3>
13. Ramírez TJ. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectivas de los usuarios. Salud Pública. Mex. vol.40:no. 1 .febrero 1998. Disponible en: <https://bit.ly/2WbXSLB>.
14. Serrano DRR, Lorient AN. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública de México. 2008; 50(2): 162-172. Disponible en: <https://bit.ly/2F4Z9cD>
15. Castillo L, Dougnac A, Vicente I, Muñoz V, Rojas V. Los predictores de satisfacción de pacientes en un Centro Hospitalario Universitario. Rev Med Chile. 2007; 135: 696-701.
16. Rascón LC, Abril VE, Román PR et al. Evaluación de la satisfacción de las usuarias y prestadores del servicio de un programa de prevención de cáncer en dos instituciones de salud de Hermosillo, México. Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición. 2007; 8(3): 1-11.
17. Hernández TF, Aguilar RMT, Santacruz VJ et al. Queja médica y calidad de la atención en salud. Revista CONAMED. 2009; 14(3): 26-34.
18. Sanchez ME, evaluación del trato: perspectiva de los usuarios de consulta externa de especialidades del Hospital General de Zona 11 del imss. Colecciones educativas en salud publica 8

19. Hersey P, Blanchard KH, Johnson DE, Administración del comportamiento organizacional. 7° edición. México: Prentice Hall; 1998. P. 36-39.
20. Martínez O, expectativas en el momento de la demanda. Utilidad de su estudio y papel en la mejora de la calidad asistencial. *psiquis*. 1995; 16(7):87-266.
21. Valentine N, La valle R, Letkorvicova H, Prasad A. The health systems responsiveness analytical guidelines for surveys in the multi-country survey study[internet]. Switzerland: World Health organization; 2055 Dic. P, 9-24.
22. Diccionario enciclopédico- lexipedia. Tomo2 enciclopedia británica.1994
23. Coronado R, cruz E, Macias S. el contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores, *Rev Mex Med Fis Rehab* 2013;25(1):26-33
24. Mongui E, Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación a.p.r.i.l.p. [Tesis de Maestría]. Argentina. Universidad Nacional de la Plata centro inus Maestría en Salud Pública.2015 disponible en: <https://bit.ly/2tX0PB5>
25. Podesta LE. Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital es- salud vitarte. [Tesis de Maestría]. Perú. Unidad de Post- Grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2012. disponible en: <https://bit.ly/2WvWvaz>

26. Ruiz R, "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, [Tesis de Maestro]. Tarapoto, Perú. Tarapoto. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo. 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2KHUOLf>
27. Casalino G, Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21 (4). <https://bit.ly/2WQVdX8>
28. Niño B, Tito J, Chavesta X, Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque 2010 Rev. cuerpo méd. HNAAA 5(1) 2012 file:///C:/Users/Lourdes/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioEnLaConsultaExternaDeUnHospitalDe-4061256.pdf
29. Schneider B, Holcombe K, White S. Lessons learned about service quality what it is, how to manage it, and how to become a service quality organization. Consulting Psychology Journal: Practice and Research 1997; 49: 35-49
30. Reyes M, Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad del servicio al cliente de la Empresa de Transporte Emtrubapi s.a.c, [tesis de licenciatura]. Piura. facultad de ciencias administrativas. Universidad Nacional de Piura 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2wbpilj>
31. Rodríguez MM, Muñoz CR, "Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid" Revista Enfermería Actual en Costa Rica, ISSN-e 1409-4568, N°. 32, 2017 (Ejemplar dedicado a: Edición Actual: Núm.32 (2017) enero-junio 2017).

- 32.** Capo MA, Fiol RM, Alzamora MP, Bosch GM, Serna LL. ORIGINAL breve “Satisfacción de las personas con lesión medular con el servicio de promoción de la autonomía personal en las Islas Baleares” Rev. Esp. Salud Publica vol.90 Madrid 2016 Epub 10-Nov-2016.
- 33.** Carrillo RG, Guzmán CL, Magaña OL, Ramos KC, Calidad del servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco”. Salud quintana roo Volumen 9 • No. 35 • septiembre - diciembre 2016, p. 11-15
- 34.** Lobato BL, oreja MC,” Grado de satisfacción de los pacientes en la unidad de fisioterapia del complejo asistencial universitario de Salamanca” boletín oficial del estado, no 128, España 2015.
- 35.** Villafuerte OA, Tello JM, 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]. Facultad de Medicina. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. Disponible en: <https://bit.ly/2MsD91p>
- 36.** Moquillaza AG, Nivel de Satisfacción al tratamiento fisioterapéutico en pacientes postoperadas de cirugía mamaria del Servicio de Rehabilitación Oncológica Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). [Tesis de licenciatura]. Lima, Perú. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015. <https://bit.ly/2DZxglO>
- 37.** Quispe PY. Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. [tesis de licenciatura] Andahuaylas, Perú. 2015. Disponible en: <https://bit.ly/2YHh40p>

38. Vargas Quispe OP, Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año,” 2014, <https://bit.ly/2JXzQww>
39. Yupanqui JP, Chico RJ, Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2015, vol. 18, Núm.1.
40. Bedoya RC,” impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del centro de atención primaria iii san juan de miraflores”, rev. Perú. obstet. enferm, 11(1), 2015, issn 1816-7713.
41. Cabello e, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Disponible en: <https://bit.ly/2wQ1pA9>

# **ANEXOS**

## **GUÍA PARA EL ENCUESTADOR METODOLOGÍA SERVQUAL MODIFICADA**

### **REQUERIMIENTOS:**

- Lapiceros y tablero
- Fotocheck , donde este los datos del encuestador.
- Encuesta SERVQUAL modificada.

### **TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:**

Las preguntas se deben realizar claramente y permitir que el usuario emita su respuesta, siempre tener en cuenta que se está midiendo es la expectativa y percepción que el usuario tiene sobre el servicio y no debe influir usted en esa respuesta.

### **A QUIENES ENCUESTAR:**

A todos los usuarios que requieran atención en el establecimiento de Salud, siempre considerando los criterios de Inclusión y Exclusión

### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, que acudan al servicio de salud.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario que va ser atendido en el servicio de salud.
- Usuario que acepte participar en el estudio.

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios o familiar que no acepten participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales, que sean imposibles de emitir su opinión.

**Aplicación de la encuesta:**

1. En primer lugar ser cordial saludar y presentarse a los usuarios
2. Explicar brevemente el objetivo de la encuesta.
3. Obtener la aceptación del paciente para poder llenar la encuesta.
4. Explicar de qué trata la encuesta:
  - ✓ En primera instancia, califique las Expectativas, que se refiere a LA IMPORTANCIA que usted le brinde a la atención que espera recibir. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
  - ✓ En segundo lugar, califique las Percepciones que refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio.
5. En los casos que no termine de llenar la encuesta o se retire se considerar "No Aplica"

**TERMINO DE LA ENCUESTA:**

Agradezca la participación de cada usuario, manifieste el objetivo del trabajo, que su opinión nos ayudara a mejor la calidad de atención en el servicio.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Título:

**"GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL 2018"**

Alania L.

### Introducción

Siendo egresada de la Universidad Alas peruanas, declaro que en este estudio se pretende determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el Hospital de San Juan bautista de Huaral, para lo cual Ud. está participando voluntariamente., se le realizará una entrevista personal, luego se procederá a la entrega de dos encuestas con 22 preguntas cada uno, para lo cual usted deberá responder cada pregunta. Su participación será por única vez.

Los resultados de la encuesta contribuirán para identificar cuáles son las causas del nivel de insatisfacción del usuario (paciente), todo esto con el fin de dar una mejora en la atención.

### Riesgos

No existe ningún riesgo para usted ya que no se le realizará evaluación clínica ni física de forma directa. Solo se le pedirá llenar los cuestionarios.

### Beneficios

Usted no recibirá ningún tipo de beneficio por su participación en este trabajo, sin embargo su participación aportara datos importantes para la mejorar en la calidad de atención que se brinda en elHospital.

### Confidencialidad

No se compartirá la identidad de las personas que participen en esta investigación. La información recolectada en este estudio acerca de usted, será puesta fuera de alcance; y nadie sino solo la investigadora, tendrá acceso a ella. Asimismo, se le asignará un código para poder analizar la información sin el uso de sus datos personales.

### **¿Con quién debo contactarme cuando tenga preguntas sobre la investigación y mi participación?**

Egresado: Alania Trujillo, Lourdes Milagros

E-mail: lurdes\_7888@hotmail.com

Celular: 984288780

Asesor de Tesis: Espinoza Okamoto, Ana

E-mail: antas13@hotmail.com

## Declaración del Participante e Investigadores

- Yo, \_\_\_\_\_, declaro que mi participación en este estudio es voluntaria.
- Los investigadores del estudio declaramos que la negativa de la persona a participar y su deseo de retirarse del estudio no involucrará ninguna multa o pérdida de beneficios.

### Costos por mi participación

El estudio en el que Ud. participa no involucra ningún tipo de pago.

### Número de participantes

Este es un estudio a nivel local en el cual participarán como mínimo 150 usuarios (pacientes) voluntarios.

### ¿Por qué se me invita a participar?

El único motivo para su participación es porque usted forma parte de los pacientes que son atendidos en el Hospital San Juan Bautista, su opinión nos permitirá identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario.

Yo: \_\_\_\_\_,

Identificada con N° de Código: \_\_\_\_\_, **Doy consentimiento** al equipo de investigadores para hacerme una entrevista personal y llenar las encuestas necesarias para este estudio, siempre de acuerdo con las regulaciones y normas éticas vigentes.

SI

NO

**Doy consentimiento** para el almacenamiento y conservación de la información, para revisiones posteriores.

SI

NO

---

**Firma del participante**

---

**INVESTIGADOR**



**ANEXO N°4**

**Propuesta de encuesta servqual modificado, adaptada al servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital San Juan Bautista de Huaral**

EXPECTATIVAS									
Código: _____				sexo: _____			edad: _____		
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de medicina y rehabilitación. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación.							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.							
03	E	Que la atención con el médico se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	E	Que las citas para consulta con el médico se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, Ecografías, otros) sea rápida.							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio con el médico se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso Por el problema de salud que motiva su atención.							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire Confianza.							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIÓN									
Código: _____				sexo: _____		edad: _____			
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de medicina física y rehabilitación. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## EXPECTATIVAS

Código: \_\_\_\_\_

sexo: \_\_\_\_\_

edad: \_\_\_\_\_

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de medicina y rehabilitación. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención fisioterapéutica.							
02	E	Que la consulta con el terapeuta físico se realice en el horario programado.							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	E	Que su ficha de tratamiento se encuentre disponible para la atención fisioterapéutica.							
05	E	Que las citas para terapia física se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Que el tiempo para obtener una cita sea corta							
07	E	Que la atención en admisión del servicio de medicina física y rehabilitación sea rápida.							
08	E	Que la atención con el medico sea rápida							
09	E	Que el tiempo de espera para ser atendido con el terapeuta físico sea corto.							
10	E	Que durante su atención con el terapeuta físico se respete su privacidad.							
11	E	Que el terapeuta físico realice una evaluación completa y minucioso Por el problema de salud que motiva su atención.							
12	E	Que el terapeuta físico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el terapeuta físico que atenderá su problema de salud, le inspire Confianza.							
14	E	Que el terapeuta físico le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el terapeuta físico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta físico le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar.							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina física y rehabilitación sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que cuente con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas, otros)							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles para ser usados en la terapia.							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIONES									
Código: _____			sexo: _____		edad: _____				
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de medicina física y rehabilitación. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención fisioterapéutica?							
02	P	¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?							
04	P	¿Las fichas de tratamiento se encontraron disponibles para el terapeuta físico?							
05	P	¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?							
06	P	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?							
07	P	¿Fue rápida la atención en admisión del servicio de medicina física y rehabilitación?							
08	P	¿Fue rápida la atención con el médico del servicio?							
09	P	¿Fue corto el tiempo de espera para ser atendido con el terapeuta físico?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención con el terapeuta físico?							
11	P	¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa Por el problema de salud que motivo su atención?							
12	P	¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El terapeuta físico que lo atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El terapeuta físico que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el problema de salud?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de medicina física y rehabilitación fueron adecuados para orientarlo?							
20	P	¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas, otros)?							
21	P	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles para ser usados en la terapia?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GRADO DE SATISFACCION EN LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL AREA DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION EN EL HOSPITAL DE SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL 2018					
PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVO DE INVESTIGACION	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES Y/O REGISTRO	INSTRUMENTO DE MEDICION	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.</p>	<p><b>V. Principal</b>  <b>Grado de satisfacción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	servqual	<p><b>Diseño de Estudio:</b> Estudio descriptivo de tipo Transversal.</p> <p><b>Población:</b> Todas las personas atendidas en el servicio de terapia física en un hospital de lima peru2018.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su sexo en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su sexo en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.</p>	<p><b>V. Secundarias</b>  <b>Sexo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Documento Nacional de Identidad (DNI) ficha de recolección de datos.	
<p>¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su edad en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su edad en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.</p>	<p><b>Edad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 a 35 años</li> <li>• 36 a 64 años</li> <li>• Mayor o igual a 65 años.</li> </ul>	Documento Nacional de Identidad (DNI) ficha de recolección de datos.	
<p>¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el</p>	<p><b>Grado de</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analfabeto</li> <li>• Primaria</li> </ul>	Ficha de recolección de	

de medicina física y rehabilitación según su grado de instrucción en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?	área de medicina física y rehabilitación según su grado de instrucción en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.	<b>instrucción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria</li> <li>• Superior Técnico</li> <li>• Superior universitario</li> </ul>	datos.	<b>Muestra:</b> Se pretende estudiar a un mínimo de 350 pacientes.
¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su diagnóstico clínico, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su diagnóstico clínico, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.	<b>Diagnóstico clínico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lumbalgia</li> <li>• Artrosis, artritis</li> <li>• Hombro doloroso</li> <li>• Epicondilitis</li> <li>• otros</li> </ul>	Ficha de recolección de datos.	
¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su escala de dolor en el hospital San Juan Bautista de Huaral?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según su escala del dolor en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.	<b>Escala de dolor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 no hay dolor</li> <li>• 10 máximo dolor</li> </ul>	Escala del dolor analógico (EVA).	
¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el tipo de actividad laboral, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según la actividad laboral, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.	<b>Tipo de actividad laboral.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo actividad laboral</li> </ul>	Ficha de recolección de datos.	
¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y	<b>Tiempo de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo</li> <li>• continuador</li> </ul>	Ficha de recolección de datos.	

según el tipo de tipo de usuario nuevo o continuador en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?	rehabilitación según el tipo de usuario nuevo o continuador en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.				
¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el tipo de seguro que tiene, en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el tipo de seguro que tiene, en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.	<b>Tipo de seguro.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sis</li> <li>• Soat</li> <li>• Ninguno</li> <li>• otros</li> </ul>	Ficha de recolección de datos.	
¿Cuál es el Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según el área que ocupa el personal en el hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de medicina física y rehabilitación según la atención recibida por parte del personal asistencial y administrativo en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, 2018.	<b>Personal asistencial.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medico fisiatra</li> <li>• Terapeuta físico</li> </ul>	Ficha de recolección de datos.	

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

Pueblo Libre, 20 de noviembre de 2018

**OFICIO N° 1832 -2018-EPTM-FIMHyCS-UAP**

Señor Doctor

**RODNEY PASCUAL ROMERO**

Jefe del Area de Medicina Fisica y Rehabilitación del Hospital San Juan Bautista  
Huaral

Presente.-

**Asunto:** Autorización

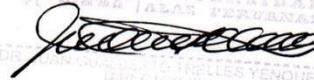
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo en nombre de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas y a la vez presentar a doña **Lourdes Milagros Alania Trujillo**, con código de matrícula N° **2012116734**, quien solicita autorización para la recolección de Información para realizar el trabajo de Tesis titulada: "**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL - 2018**", teniendo como Asesor de la misma a la Lic. TM. Ana Espinoza Okamoto.

Por tal motivo solicitamos a usted otorgar el permiso requerido y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa.

Sin otro particular y agradeciendo la atención a la presente, me despido de usted, expresándole los sentimientos de aprecio y estima personal.

Atentamente,

  
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRUJILLO YENQUE  
ESUELA PROFESIONAL



HOSPITAL "SAN JUAN BAUTISTA" HUARAL

*"Año del Dialogo y la reconciliación Nacional"*

Huaral, 30 de noviembre de 2018

Señor Doctor

**TRELLES YENQUE JUAN GUALBERTO**

Director de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Alas Peruanas

Presente:

**Asunto:** Autorización

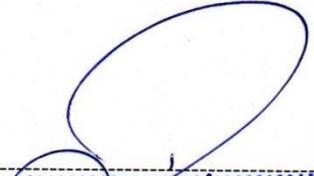
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo en nombre del Hospital San Juan Bautista de Huaral, y a la vez autorizar a doña Lourdes Milagros Alania Trujillo identificada con el número de DNI 45338642, para la recolección de información y así concretar el trabajo de tesis titulada **"GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL AREA DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL – 2018"**

Por tal motivo se otorga el permiso y las facilidades a fin de culminar con el trabajo de investigación en nuestra institución

Sin otro particular, me despido de usted, expresándole los sentimientos de aprecio y estima personal.

Atentamente

  
Dr. RODNEY A. PASCUAL ROMERO  
C.M.P. 25741 R.N.E. 18136

