



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
TECNOLOGÍA MÉDICA**

**ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA  
DE LA CLÍNICA SANNA GOLF SAN ISIDRO”**

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

**BACH. ROSALINA ENCISO QUICHCA**

**ASESOR:**

**LIC. TM CAUTIN MARTINEZ NOEMI**

**Lima, Perú**

**2018**

# HOJA DE APROBACIÓN

ROSALINA ENCISO QUICHCA

## **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA SANNA GOLF SAN ISIDRO”**

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

2018

Se dedica este trabajo:

A Dios por ser mi guía espiritual y fortaleza.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis hermanos por darme la fuerza y los  
ánimos para poder terminar la carrera.

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

A mi amigo Juan Valencia Vera

A Lic. TM Cautín Martínez Noemí

A mis compañeros de trabajo y a la Clínica Sanna Golf San Isidro

**EPÍGRAFE:**

“Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y pensar lo que nadie más ha pensado”. (SZENT-GYÖRGYI, Albert)

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de medicina física de la clínica Sanna Golf de San Isidro. Material y Métodos: Estudio descriptivo, con una población de 200 pacientes. Se utilizaron dos instrumentos. Para evaluar la calidad se utilizó el SERVQHOS validada en 1998. Este cuestionario incluye 19 ítems que responden mediante una escala múltiple. Para evaluar la satisfacción se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. La información se procesó mediante el software estadístico SPSS versión 23.0 realizándose la contrastación de la hipótesis mediante la prueba del Chi-cuadrado. Resultados: Con relación a la calidad de atención en la Clínica, ninguno de los pacientes manifestó que el servicio recibido fue mucho peor o peor de lo que esperaban. En cuanto al grado de satisfacción, con relación al servicio recibido en el periodo de Julio y agosto del 2018. Se encontró que el 71% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio de medicina física que brinda la Clínica "El Golf". Se concluyó que la calidad de atención se asocia significativamente con el grado de satisfacción del usuario, según edad, sexo, nivel educativo y tipo de paciente. Sin embargo, no presentan una asociación significativa, según tipo de seguro en los usuarios del servicio de medicina física de la clínica Sanna Golf de San Isidro.

**Palabras claves:** Calidad de atención, Grado de satisfacción, Medicina física.

## **ABSTRACT**

The objective of the present study was to determine the association between the quality of care and the degree of user satisfaction in the physical medicine service of the Sanna Golf clinic in San Isidro. Material and Methods: Descriptive study, with a population of 200 patients. Two instruments were used. To evaluate the quality, the SERVQHOS validated in 1998 was used. This questionnaire includes 19 items that respond through a multiple scale. To assess satisfaction, the SERVQUAL survey modified by the Ministry of Health was used for health facilities and medical support services. The information was processed using the statistical software SPSS version 23.0, and the hypothesis was tested using the Chi-square test. Results: Regarding the quality of care at the Clinic, none of the patients stated that the service received was much worse or worse than expected. Regarding the degree of satisfaction, in relation to the service received in the period of July and August of 2018. It was found that 71% of the patients were satisfied with the physical medicine service provided by the "El Golf" Clinic. It was concluded that the quality of attention is significantly associated with the degree of satisfaction of the user, according to age, sex, educational level and type of patient. However, they do not present a significant association, according to type of insurance in the users of the physical medicine service of the Sanna Golf clinic in San Isidro.

**Key Words:** Quality of attention, Degree of satisfaction, Physical medicine.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	01
HOJA DE APROBACIÓN.....	02
DEDICATORIA.....	03
AGRADECIMIENTO.....	04
EPIGRAFE.....	05
RESUMEN.....	06
ABSTRACT.....	07
ÍNDICE.....	08
LISTA DE TABLAS.....	09
LISTA DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4. Justificación.....	19
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Bases Teóricas.....	21
2.2. Antecedentes.....	31
2.2.1. Antecedentes Internacionales.....	31
2.2.2. Antecedentes Nacionales.....	35
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1. Diseño del Estudio.....	40
3.2. Población.....	40
3.2.1. Criterios de Inclusión.....	40
3.2.2. Criterios de Exclusión.....	40
3.3. Muestra.....	41
3.4. Operacionalización de Variables.....	42
3.5. Procedimientos y Técnicas.....	43
3.6. Plan de Análisis de Datos.....	44
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados.....	46
4.2. Discusión.....	83
4.3. Conclusiones.....	86
4.4. Recomendaciones.....	86
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	88
<b>ANEXOS</b> .....	94
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	100



## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Características de la edad.....	46
Tabla N° 2: Distribución de la muestra por grupos etáreos.....	47
Tabla N° 3: Distribución de la muestra por sexo .....	48
Tabla N° 4: Distribución por tipo de seguro .....	49
Tabla N° 5: Distribución de la muestra por nivel educativo .....	50
Tabla N° 6: Distribución de la muestra por tipo de paciente .....	51
Tabla N° 7: Resultados de la evaluación del SERVQHOS por ítems .....	52
Tabla N° 8: Calidad subjetiva objetiva de la muestra .....	54
Tabla N° 9: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” de San Isidro .....	55
Tabla N° 10: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por grupo etáreos .....	56
Tabla N° 11: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por sexo .....	58
Tabla N° 12: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por tipo de seguro .....	59
Tabla N° 13: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por nivel educativo ....	61
Tabla N° 14: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por tipo de paciente ....	62
Tabla N° 15: Grado de satisfacción de la muestra .....	63
Tabla N° 16: Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems .....	64
Tabla N° 17: Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems .....	65
Tabla N° 18: Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems .....	66
Tabla N° 19: Satisfacción de la dimensión empatía por ítems .....	67
Tabla N° 20: Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems .....	68
Tabla N° 21: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones .....	69
Tabla N° 22: Grado de satisfacción de la muestra por sexo .....	70
Tabla N° 23: Grado de satisfacción de la muestra por edad.....	71
Tabla N° 24: Grado de satisfacción de la muestra por nivel educativo .....	72
Tabla N° 25: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro .....	73
Tabla N° 26: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente .....	74
Tabla N° 27: Calidad del servicio y grado de satisfacción de la muestra .....	75
Tabla N° 28: : Prueba de Chi-cuadrado .....	76

## LISTA DE FIGURAS

Gráfico N° 1: Distribución por grupos etáreos .....	47
Gráfico N° 2: Distribución de la muestra por sexo.....	48
Gráfico N° 3: Distribución de la muestra por el tipo de seguro .....	49
Gráfico N° 4: Distribución de la muestra por el nivel educativo .....	50
Gráfico N° 5: Distribución por tipo de paciente .....	51
Gráfico N° 6: Calidad subjetiva y objetiva promedio de la muestra .....	54
Gráfico N° 7: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” San Isidro .....	55
Gráfico N° 8: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por grupo etáreos.	57
Gráfico N° 9: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por sexo .....	58
Gráfico N° 10: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por tipo de seguro...	60
Gráfico N° 11: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por nivel educativo .	61
Gráfico N° 12: Calidad de atención en la Clínica “EL GOLF” por tipo de paciente .	62
Gráfico N° 13: Grado de satisfacción de la muestra .....	63
Gráfico N° 14: Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems .....	64
Gráfico N° 15: Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems .	65
Gráfico N° 16: Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems .....	66
Gráfico N° 17: Satisfacción de la dimensión empatía por ítems .....	67
Gráfico N° 18: Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems .....	68
Gráfico N° 19: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones .....	69
Gráfico N° 20: Grado de satisfacción de la muestra por sexo .....	70
Gráfico N° 21: Grado de satisfacción de la muestra por edad .....	71
Gráfico N° 22: Grado de satisfacción de la muestra por nivel educativo .....	72
Gráfico N° 23: Grado satisfacción de la muestra por tipo de seguro .....	73
Gráfico N° 24: Grado satisfacción de la muestra por tipo de paciente .....	74
Gráfico N° 25: Calidad del servicio y grado satisfacción de la muestra .....	75

## INTRODUCCIÓN

La concepción de calidad fue introducida en los servicios de salud hace más de cuarenta años. Pese a eso, en el contexto actual, influenciado por la globalización, la accesibilidad a nuevos mercados y la introducción de nuevos modelos de atención en salud, la interpretación y definición de calidad, así como la metodología para su medición no son de consenso. Existen múltiples formas de enfocarlo y los métodos para evaluarlo que han ido variando en el tiempo. Para Joseph Moisés Juran considerado como el “Padre de la Calidad” la calidad son “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y ausencias de deficiencias”. (1)

En temas de salud, no existe una definición única de calidad cada autor propone dos o más conceptos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad como “un alto grado de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, riesgos mínimos, alto grado de satisfacción para el paciente y el impacto total de la salud”. (2) Los pacientes son los únicos jueces de la calidad del servicio, ellos evalúan el servicio comparando el servicio que reciben (percepción) con el servicio que desearían recibir (expectativas). (3)

Durante los últimos años, la calidad de la atención y la satisfacción del cliente o usuario han cobrado mayor importancia. Los estudios realizados a nivel mundial demuestran que de cada cien clientes insatisfechos solo cuatro lo expresarán. (4,5)

En nuestro país se ha vuelto más común la evaluación del nivel de satisfacción del usuario, lo cual se ha manifestado en diversas investigaciones. El nivel de satisfacción constituye la formación de una opinión positiva del usuario sobre una determinada institución que satisfaga suficientemente sus necesidades y expectativas. Los beneficios de este método son la rapidez para evaluar aspectos de calidad a un costo relativamente bajo. (6,7)

La relación terapeuta-paciente es uno de los temas que más se habla hoy en día, sin embargo, optimizar dicha relación es poco común. Debido al aumento de interés por optimizar la calidad de los servicios en salud, se han elaborado modelos para evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios. El objetivo de este estudio fue medir el nivel de calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que recibieron atención fisioterapéutica en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica Sanna Golf San Isidro.

Los usuarios de la Clínica Sanna Golf San Isidro del área de Medicina Física y Rehabilitación, no son ajenos a esta problemática. En este sentido se planteó la presente investigación, cuyo objetivo es conocer la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

## CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del Problema:

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogénea. (8)

La satisfacción contiene componentes tanto afectivos como cognitivos y representan una evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y una experiencia de consumo. La calidad de servicio percibida representa un juicio más global y duradero, a través de múltiples encuentros de servicio y es similar a una actitud general hacia la empresa. Es decir, la calidad de servicio se vincula a largo plazo, mientras que la satisfacción se asocia a un juicio transitorio. (9)

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (10)

Clearly y McNeil definen la satisfacción, como “la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos ligados a su experimentar medidas de evaluación cognitiva, de la reacción emocional del usuario y de la estructura, proceso y/o resultados de la atención”. (11)

En la Unión Europea, en la Encuesta Mundial de Salud 2003, descubrieron que la percepción de los pacientes estaba influenciada de forma significativa con la satisfacción con el sistema de atención de salud.

Además, otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de la atención, también fueron factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema de salud.

(12)

En investigaciones realizadas en hospitales de España, en los años 2009 y 2011, reportaron niveles de satisfacción global de 52,2% y 57%, respectivamente, los cuales corresponden a niveles de satisfacción "en proceso". (13,14)

En México, los usuarios perciben que la calidad de la atención de los servicios de salud es, 81.2% buena y 18.8% mala. (15)

El Instituto de Medicina de EE. UU. considera a la calidad como: "El grado en el cual los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la posibilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual". Se trata de una visión maximalista e ideal cuyo límite es el máximo conocimiento científico-técnico y tiene una visión centrada en la calidad científica técnica del prestador.

En Venezuela, donde los estudios sobre la satisfacción del paciente y la calidad percibida han sido meramente descriptivos, lo que refleja la ausencia de inventarios que evalúe la calidad en los servicios ofrecidos. Además, el paciente no cuenta donde poner sus quejas ni sugerencias ni mucho menos valorar el servicio recibido. Como es de conocimiento mundial la crisis en este país hace que los hospitales tengan condiciones precarias y son ampliamente diferentes que las clínicas privada donde si se toma en cuenta la calidad de su funcionamiento general (forma de ingreso, procesos y procedimientos médicos, estado de equipos, existencia de

insumos, atención ofrecida). (16)

En el Perú, según la Guía técnica de Minsa para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, la calidad de atención es “conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el procesos de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseado tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”.(17)

En Perú, Villar y col., evaluaron la percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria administrados por el Seguro Social de Salud en Lima, donde se encontró una percepción de la calidad promedio de 68,9%, muy por encima de referencias nacionales en la misma institución. (18)

Estudios realizados en diferentes áreas de salud en hospitales de Lima e Ica en los años 2000 y 2008, donde reportan niveles de satisfacción entre 86,6% y 82,4%, en pacientes de diferentes servicios de atención de salud hospitalaria y que emplearon la misma metodología empleando la misma metodología. (19) (20)

## **1.2. Formulación del Problema:**

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

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de Medicina Física de la clínica Sanna Golf San isidro?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

Los problemas específicos de este trabajo de investigación fueron, conocer:

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según sexo en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según la edad en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según tipo de seguro en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según el grado de instrucción en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según el tipo de paciente en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro?

### **1.3. Objetivos:**

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

El objetivo general de este proyecto de investigación será:

Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro.



### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

Los objetivos específicos de este trabajo de investigación fueron:

- Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según el sexo, en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- Conocer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según la edad, en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según tipo de seguro, en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- Conocer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según grado de instrucción, en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- Conocer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en la atención según tipo de paciente, en el servicio de Medicina Física, de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

### **1.4. Hipótesis:**

#### **1.4.1. Hipótesis General:**

La hipótesis general de este trabajo de investigación fue determinar si:

**Ha:** La calidad de atención y grado de satisfacción presentan una asociación significativa en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

**H0:** La calidad de atención y grado de satisfacción no presentan una

asociación significativa en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

#### 1.4.2. Hipótesis Específicas:

Las hipótesis específicas de este trabajo de investigación fueron demostrar si:

- **Ha:** La calidad de atención y grado de satisfacción presentan una asociación significativa según sexo en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.  
**H0:** La calidad de atención y grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según sexo en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- **Ha:** La calidad de atención y grado de satisfacción presentan una asociación significativa según edad en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.  
**H0:** La calidad de atención y grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según edad en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- **Ha:** La calidad de atención y grado de satisfacción presentan una asociación significativa según tipo de seguro, en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.  
**H0:** La calidad de atención y grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según tipo de seguro, en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.
- **Ha:** La calidad de atención y grado de satisfacción presentan una asociación significativa según nivel de educación, en el servicio

de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

**H0:** La calidad de atención y grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según nivel de educación, en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

- **Ha:** La calidad de atención y grado de satisfacción presentan una asociación significativa según tipo paciente, en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

**H0:** La calidad de atención y grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según tipo de paciente, en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

#### **1.5. Justificación:**

La presente investigación es importante porque permitió conocer el diagnóstico de la satisfacción del servicio, según el modelo de SERVQUAL, en la Clínica Sanna Golf San Isidro, Lima 2018 con una descripción real y original de los aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, que permitió que en su hallar dicha relación, se encuentre la satisfacción del usuario externo de la mencionada Clínica.

La originalidad y novedad de la investigación, se basó en que este estudio nos proporcionó nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en que se vive, en la Clínica Sanna Golf San Isidro, en el tiempo determinado del año 2018, caracterizando las cualidades o propiedades de la calidad de servicio, que percibieron los usuarios del servicio de Medicina Física de la clínica en estudio, las cuales influyeron en su satisfacción.

La investigación sirvió a los directivos de la Clínica Sanna Golf San Isidro, en la que se realizó el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acudirán al servicio de Medicina Física de la Clínica.

Esta investigación sirvió como aporte científico para la comunidad fisioterapéutica, para que pueda realizar investigaciones cuasi experimentales.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases Teóricas:

#### Calidad De Servicio

En la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. (21)

Otro aporte al concepto de calidad de servicio es el de Cerezo (1996) quien la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”. (22)

Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el

servicio.

6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante. (23)

A partir de las definiciones anteriores, es importante destacar la presencia de dos concepciones de la calidad. Por una parte, la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos). Entendiéndose por cliente interno, “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste” (24)

Usualmente encontramos productos o servicios que cumplen con ciertas Especificaciones o requerimientos, pero no satisfacen las expectativas del Usuario, por lo que resulta importante al definir la calidad, tomar como punto de partida al usuario.

"La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo

producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos”. (25)

La calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención, con el objetivo de mejorar continuamente y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud. (26)

En consecuencia, podemos considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.

### **Calidad De los servicios de salud**

La preocupación por la calidad en el cuidado de la salud surge en los años sesenta del siglo XX, por el importante avance de la ciencia y la tecnología y en el contexto social, habiendo sido Donabedian (1969) el fundador del área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década. Esta preocupación surge no sólo por los resultados obtenidos, sino también por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó una evaluación de la eficacia de sus servicios. (27)

La búsqueda de la calidad en los servicios de salud representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, considerando la Organización Mundial de la Salud, Gilmore y Moraes, (1996), la calidad como el concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.

- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Dentro de las funciones esenciales de la salud pública, la Organización Panamericana de la Salud. Ross (2000) ha señalado un conjunto de responsabilidades que tiene el Estado para garantizar la calidad de los servicios de salud:

1. Fomentar la existencia de sistemas permanentes de garantía de la calidad y crear un sistema para que los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan monitorearse continuamente.
2. Facilitar el establecimiento de normas aplicables a las características básicas que deban tener los sistemas de garantía de calidad y garantizar su cumplimiento por parte de los proveedores de los servicios.
3. Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participe en la toma de decisiones de todo el sistema de salud.
4. Utilizar la metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
5. Usar el sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud. (28)

Como puede apreciarse la preocupación de organismos como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha ido en aumento, comprometiéndose en una cruzada titánica para compenetrar a los gobiernos de los países afiliados de la importancia fundamental de asegurar la calidad tanto en la salud pública como en la parte asistencial.



El modelo de atención a la salud tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables; para ello se valoran las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad en la atención a la salud.

El modelo de la atención a la salud resalta la importancia de la eficiencia, como un modelo básico de la calidad y realiza un análisis de la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, de este se desprende el análisis de la satisfacción del usuario, vista como un indicador de la dimensión de resultado; a partir de la cual se puede obtener opinión acerca de los aspectos de la estructura, ( comodidades, instalaciones físicas, organización) el proceso, (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y en resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida).

Por todo lo antes expuesto podemos decir que la Calidad en Salud es el conjunto de circunstancias, recursos, características que requiere el individuo para alcanzar el bienestar físico, psicológico y social. (29)

Si la calidad significa un conjunto de características o circunstancias que un usuario requiere para satisfacer sus necesidades, o el máximo de esfuerzos para satisfacer las necesidades del usuario, o los mejores servicios con la más esmerada tecnología para la óptima satisfacción del usuario, se está mencionando que la meta de la calidad es la satisfacción del usuario.

Es por ello, que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ha

venido adquiriendo notable importancia, como indicador de la calidad de la atención en salud desde la década de 1980. Para que la atención que brinda el personal de salud sea de calidad, requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable. (29)

Garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la Atención a la salud o en la prestación de un servicio. (30)

Para lograr esta garantía debe efectuarse un seguimiento casi permanente de los procesos de atención (monitoreo) y comparar los resultados alcanzados con los programados (evaluación) para que, de esta forma, se puedan establecer las medidas correctivas necesarias para alcanzar la calidad en las metas establecidas. Para que esta medida correctiva se cumpla debe existir una clara definición de autoridad, responsabilidad, comunicación e información (diseño organizacional). Sin embargo, la concientización del trabajo de cada individuo y del equipo, así como la superación profesional de sus miembros, juegan un papel fundamental para lograr la calidad (desarrollo organizacional), que sin actitud de cambio pueden hacer fracasar el programa. (30)

Ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas del usuario o incluso sobrepasarlas, por lo que diferentes autores describen las principales dimensiones de la calidad del servicio. Cerezo (1996) y Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Las definiciones genéricas de las dimensiones que presentan los autores

antes mencionados son:

1. Accesibilidad: Facilidad de contacto, sea telefónico o físico, vías de comunicación, tiempo de espera, facilidad para hacer uso del servicio. Característica del servicio que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.
2. Carácter Tangible: Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos.
3. Competencia: Personal capacitado e informado para prestar el servicio, posesión de habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio.
4. Cortesía: Educación, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del personal. Es igual a empatía.
5. Credibilidad: Honestidad de la organización en cuanto a palabras y actos.
6. Actitud Responsiva: Disposición por parte de la empresa para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, no solo en el tiempo indicado, sino en el menor tiempo posible (rapidez de respuesta)
7. Comunicación: Uso del lenguaje claro sin tecnicismos al brindar la información al usuario. Escucharlo, mantener comunicación verbal, tener actitud y expresión que generen confianza.
8. Comprensión: Esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.
9. Seguridad: Ausencia de riesgos, peligro o dudas al momento de usar el servicio.
10. Confiabilidad: Brindar el servicio correctamente desde el inicio y

mantenerlo a lo largo del tiempo. (31) (32)

### **Satisfacción Del Usuario**

Ribeiro (2003). Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. (33)

La satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud. El autor cree que existe la satisfacción del usuario cuando se realiza una valoración positiva de las distintas intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen en esta misma satisfacción. (34).

Lozano (1997). Afirma que la satisfacción puede significar una actitud del usuario contra el sistema de salud en general, la reacción contra un centro de salud o el comportamiento de un proveedor o evaluación personal hacia una experiencia concreta de la prestación de cuidados. La satisfacción es una actitud que implica tanto un componente emocional como intelectual y como reacción, enumera las diversas dimensiones de la atención de la salud - estructura, proceso y resultados. (35)

Aunque es posible que no exista un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible identificar carencias u omisiones que dan lugar a deficiencias en la atención, lo cual servirá para encontrar alternativas para su corrección y prevención. (35)

Los pacientes experimentan uno de los 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción. - Se produce cuando el desempeño percibido del producto

no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción. - Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia. - Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

(36)

### **Dimensión de Satisfacción**

- **Confiabilidad.** - La confiabilidad es la: “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). La calidad de confiabilidad es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de

la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. (37)

- Validez. - Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos del cual, se aplica la fórmula para hallar la confiabilidad de las escalas de Calidad de Servicio y Satisfacción, dice al respecto que: “la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida”. (38)

- Lealtad. - Define la lealtad como: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.” (39)

También se le puede asumir como compromiso organizacional: “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de

rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida". (40)

El modelo de Parasumaram, Le Berry y Valerie Zeithaml determinó cinco dimensiones de satisfacción, de las cuales solo una es visible:

1. Tangibles: Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. Confiables: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Respuesta del personal: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. (41)

## **2.2. Antecedentes:**

### **2.2.1. Antecedentes Internacionales:**

Santos, Renato. (2015). Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. Brasil. Artículo Científico. Objetivo: identificar el nivel de satisfacción del cliente en un departamento de terapia física involucrado en el área pública y analizar las variables clave que impactan la calidad percibida de los usuarios. Metodología: Estudio observacional de corte transversal, con una muestra de 95 pacientes del Departamento de Terapia Física de un

hospital universitario de Brasil, se utilizaron dos instrumentos, el cuestionario SERVQUAL y un breve cuestionario para identificar el perfil sociocultural de los pacientes. Técnica de análisis: Los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS 17.0, la prueba de chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) para confirmar las hipótesis, el coeficiente de Spearman (rho), para el análisis de posibles correlaciones entre los datos socioculturales y el nivel de satisfacción y por último un análisis de regresión múltiple lineal hacia adelante. Resultados: El servicio presentó un estado de satisfacción con el tratamiento, y el valor promedio final de la población en el cuestionario fue de 0.057 (un valor positivo indica satisfacción). Hubo una influencia del nivel educativo en el estado de satisfacción ( $p = 0,002$ ). Se encontró una correlación entre la satisfacción y las dimensiones de la tangibilidad ( $\rho = 0.56, p = 0.05$ ) y empatía ( $\rho = 0.46, p = 0.01$ ). Para el grupo Insatisfecho. Entre el grupo Satisfecho, la dimensión correlacionada con el valor final de SERVQUAL fue la receptividad ( $\rho = 0.44, p = 0.01$ ). (42)

Ortiz, Rosa. (2004). Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo México. Artículo Científico. Objetivo: evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud. Metodología: Estudio de corte transversal, comparativo y analítico. La muestra fue de 8.555 usuarios de consulta externa de 15 Hospitales con o sin seguridad social. El Instrumento fue un cuestionario de Avedis Donabedian, estructurado con 69 preguntas que abarcaban 6 dimensiones de la calidad. Para el análisis



estadístico se utilizó la prueba de  $\chi^2$  para comparación de proporciones, la prueba de Kolmogorov Smirnov para verificar la normalidad de las variables se empleó el método de los valores extremos y el de Dixon, para la prevalencia se utilizó la razón de ventaja (OR) y la regresión logística no condicional para el análisis multivariado. La base de datos se construyó con ACCES y se utilizaron los paquetes estadísticos STATA 6.0 SPSS 9.01C. Resultados: la insatisfacción fue del 15,06%. La percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8% ( $p < 0,05$ ). El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad ( $p < 0,05$ ). La insatisfacción se asocia con omisiones de información sobre su padecimiento (Odds ratio 1,87 IC 95% 1,59-2,26), actitud poco amable del médico (Odds ratio 3,36 IC 95% 2,82 -3,74) trámite de consulta complicado (Odds ratio 2,49; IC 95%: 2,11-5,41), percepción de mala de la calidad (Odds ratio 4,16; IC95% 3,6-4,8), ser usuario subsecuente (Odds ratio 1,53; IC95% 1,19-1,92), ausencia de baño en la sala de espera (Odds ratio 2,37; IC 95% 2,05-2,74). Conclusión: La insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala de la calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario dentro del marco de la evaluación cualitativa. (43)

Alvarez, Alma. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. México. Artículo Científico. Objetivo:

Comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficos. Metodología: Estudio comparativo, correlacional, prospectivo y transversal, Muestra: a 286 pacientes hospitalizados. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert, donde 1 es valor mínimo y 7 el valor máximo cada pregunta. El puntaje general para conocer el grado de satisfacción fue: 1-66 = totalmente insatisfecho, 67-88 = parcialmente insatisfecho, 89-110 = regularmente satisfecho, 111-132 = parcialmente satisfecho y 133-154 = totalmente satisfecho. Técnica de Análisis: Los datos fueron analizados con el programa SPSS v17 mediante frecuencias, porcentajes, media, prueba de Pearson, Spearman, t de Student y ANOVA; se consideró estadísticamente significativo  $p < 0.05$ . Resultados: El 54.5% eran hombres. El 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería; se asocia más con la fiabilidad ( $r = 0.941$ ,  $p = 0.000$ ). Los hombres están más satisfechos que las mujeres ( $t = -1.04$ ,  $gl = 284$ ,  $p = 0.295$ ); los pacientes con educación superior están más satisfechos. ( $F = 0.580$ ,  $gl = 284$ ,  $p = 0.629$ ). Conclusiones: La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez (44)

### **2.2.2. Antecedentes Nacionales:**

Niño, Brenda (2010). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Perú. Artículo Científico. Objetivo: Evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Metodología: Estudio descriptivo, observacional y transversal, cuya Muestra estuvo conformado por 106 usuarios de los consultorios externos. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). Técnica de Análisis: los datos fueron analizados con el SPSS. Se utilizó estadística descriptiva; análisis bivariado de las medias, test T de Student y test de Anova; chi<sup>2</sup>; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple. Resultados: Se halló una insatisfacción global del 89.8%, siendo la dimensión seguridad la que recibió el mayor nivel de insatisfacción (93.5%), la dimensión de empatía es la recibió los menores niveles de insatisfacción (80.5%), de esta manera dicha dimensión tiene los mayores niveles de satisfacción con un 19.4% de usuarios satisfechos con el servicio. Concluyendo en que la percepción de calidad del servicio de consulta externa de dicho hospital es baja.

(45)

SHIMABUKU, Roberto. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima. Perú. Artículo Científico. Objetivo: Determinar los cambios de los niveles

de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño. Metodología: Estudio observacional, la población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010, se obtuvo una muestra de 2051 acompañantes. el Instrumento utilizado fue la encuesta para la evaluación del índice de insatisfacción del usuario denominada software para la evaluación de encuestas de usuarios en salud (SEEUS), validado por el Ministerio de Salud del Perú. Técnica de Análisis: Para asociar los niveles de insatisfacción, medido por el indicador solución del motivo de atención, se aplicó la prueba de chi cuadrado con corrección de Yates o prueba exacta de Fisher, según corresponda. Para el procesamiento de los datos se usó el paquete estadístico SPSS v.15.0. Se consideró un valor  $p < 0,05$  como significativo. Resultados: Se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró, además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria. En contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010 (0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25). Conclusiones: las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia y que la

dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado. (46)

ACUNA, Paulo. (2012). **Evaluación del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martin.** Perú. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción en la atención del adulto mayor entre 60 a 90 años en los servicios de consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati. Metodología: Estudio transversal, descriptivo, observacional y prospectivo. Para la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico, el tamaño de la muestra fue de 100 pacientes entre 60 a 90 años de ambos sexos atendidos en Consultorios Externos. El instrumento utilizado estuvo basado en el Illustrated Patient Satisfaction Instrument (IPSI), estructurado en 20 preguntas. Para el procesamiento de los datos se usó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20. Se emplearon tablas de contingencias, tablas de frecuencias y se usó CHI2 para establecer el grado de relación entre las dimensiones estudiadas. Resultados: la media del nivel satisfacción igual a 65,6%. El 73% de los encuestados, no obtuvieron la cita tan pronto la desearon, sino después de una espera promedio de 3 meses. Se obtuvo como resultado que el 66% de los encuestados espero más de 3 turnos para ser atendido. Y al establecer una relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción obtenido de la consulta, se observa que aquellos pacientes que esperaron más de 3 turnos para ser atendidos

manifestaron un nivel de satisfacción regular. Un 79% de los pacientes se sintieron escuchados por el médico. Sólo el 58% de las veces el médico dio una explicación clara y que el 64% de las veces el médico explicó el resultado de los análisis. Los datos demuestran que el 66% comprendió todo lo que el médico dijo en la consulta, y un 61% obtuvo toda la información que quiso obtener para despejar sus dudas. La conclusión fue entonces que el nivel de satisfacción de los usuarios adultos mayores del servicio de Consulta Externa del HNERM es mediano. (47)

HERMITAÑO, Magdieli. (2007). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Perú. Artículo Científico. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa de pediatría e identificar posibles mejoras. Metodología: El estudio es transversal descriptivo. La muestra estuvo constituida por 184 madres de una población de 355. El Instrumento empleado fue un cuestionario adaptado del modelo empleado por la Asociación de Urólogos de Columbia de los Estados Unidos y por el Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca, Murcia (España). Para el análisis de los datos se empleó el software estadístico SPSS en su versión 11.5. Resultados: El 75% manifiesta que el tiempo de atención es correcto, el 87% indica que el personal casi siempre fue amable y el 83% que casi siempre el personal se interesó por prestarle ayuda. En cuanto a las condiciones físicas en un promedio mayor al 70% las madres percibieron que era como lo esperaban El

análisis de las preguntas referidas a la información recibida muestra que un 100% de las madres manifestaron que recibieron “siempre” (87.5%) y “casi siempre” (12.5%) información general de la enfermedad de niño. Del total de encuestadas el 76.6% registraron recomendaciones para el servicio: el 35.3% recomendó mejorar la puntualidad en la atención y disminución del tiempo de espera, un 28.8% manifestó sugerencias para mejorar el trato amable gentil y vigilante del personal. La recomendación referente a la ampliación de citas fue considerada por un 5.4%, la mejora de la información del personal de salud incluyendo a los vigilantes 4.9% y finalmente la ampliación de la planta física del consultorio fue mencionada por un 2.2% de las encuestadas. En la escala numérica del 1 al 10 en la que el paciente señaló el grado de recomendación de servicio, el 66.3% asignó 7 y 8, por lo tanto. Conclusión: En general el servicio de pediatría es recomendable desde el punto de vista de la experiencia de satisfacción de las madres encuestadas en una puntuación media de 7 en la escala de 0 a 10, debiendo mejorar la rapidez en el tiempo de espera, puntualidad en la atención y optimizar el trato amable en todo el proceso de atención. (48)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño del Estudio:**

El tipo de estudio de la investigación es **descriptivo** correlacional de tipo transversal, que tuvo como objetivo medir el grado de relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro.

### **3.2. Población:**

La población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al servicio de medicina física de la clínica Sanna Golf San Isidro. Durante el periodo de julio y agosto del 2018, que cumplieron con los criterios de inclusión.

#### **3.2.1. Criterios de Inclusión:**

- Paciente que haya firmado consentimiento informado de 18 a 66 años a más. (anexo N°1).
- Paciente que esté ubicado en tiempo y espacio.
- Paciente hombre o mujer que haya sido atendido en los meses de julio a agosto del 2018
- Paciente mayor de edad.

#### **3.2.2. Criterios de Exclusión:**

- Paciente o familiar que tenga alguna discapacidad mental.
- Paciente o familiar que sufra algún problema de visión.
- Paciente o familiar que sufra alguna discapacidad en la mano que le impida escribir adecuadamente y de forma legible.
- Paciente con nivel educativo primario o analfabetas.



### **3.3. Muestra:**

En este proyecto no se realizó ningún tipo de muestreo, ya que se pretende estudiar a toda la población que asista a atenderse en la Clínica Sanna El Golf y que cumpla con los criterios de selección. El número de pacientes atendidos de Julio a agosto 2018 es (n=200) personas.

### 3.4. Operacionalización de Variables:

Variable	Definición Operacional	Instrumento de medición	Escala de Medición	Forma de Registro
<b>Principal:</b> Calidad de atención	Conformidad con el servicio prestado. La totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias de un servicio.	SERVHOST	nominal	Mucho peor de lo que me esperaba
				Peor de lo que me esperaba
				Como me lo esperaba
				Mejor de lo que esperaba
				Mucho mejor de lo que esperaba
Satisfacción	Evaluación positiva o que el paciente realiza sobre el servicio prestado	SERVQUAL	binario	Insatisfecho
				Satisfecho
<b>Secundarias:</b> Sexo	Género de la persona	Ficha de recolección de datos	Binaria	Femenino Masculino
Edad	Años que ha vivido una persona desde su nacimiento	Ficha de recolección de datos	discreto	18 a 29 años
				30 a 49 años
				50 a 65 años
				66 años a más
Tipo de Seguro	Cobertura de salud con la que dispone la persona	Ficha de recolección de datos	Nominal	Pacífico
				Rímac
				Sanna
				Particular
				CMP
Nivel Educativo	Situación educativa de la persona	Ficha de recolección de datos	Ordinal	Ninguno
				Primaria
				Secundaria
				Técnico
				Universitaria
Tipo de Paciente	Condición de atención	Ficha de recolección de datos	binario	Nuevo
				Continuador

### **3.5. Procedimientos y Técnicas:**

Se solicitó el permiso correspondiente a través de una carta de presentación avalada por la Universidad Alas Peruanas a la Clínica Sana Golf San Isidro. Para iniciar la recolección de datos, se presentó el proyecto de tesis al comité de investigación, de acuerdo con los reglamentos de la Clínica Sanna El Golf.

Para poder coordinar con los pacientes previa autorización de un consentimiento informado (Anexo 1) y poder realizar la encuesta respectiva. Del mismo modo, se registraron datos importantes que favorecieron a este estudio a través de una ficha de recolección de datos. Asimismo, se debe resaltar que todos los participantes fueron encuestados por la misma persona con el fin de reducir los errores.

Durante la cual se le informó y se le explicó al paciente sobre el estudio a realizar.

#### **Instrumento Para Satisfacción**

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. La encuesta SERVQUAL de los profesores Parasuman, Zeithaml y Berry fue utilizado en la presente investigación, debido a su gran utilidad para determinar la satisfacción de los usuarios de una empresa de servicios (en este caso una empresa de salud), mediante el reconocimiento de la brecha o diferencia existente entre lo que los clientes esperan y lo que reciben. Las encuestas incluyen en su estructura preguntas de Expectativas y preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

La validación de la encuesta SERVQUAL en Perú hecha por el Hospital Nacional Cayetano Heredia mediante un estudio observacional, descriptivo y transversal. Dentro de los resultados que obtuvieron fue que la validación de 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 ( $p < 0.001$ ). El alfa de Cronbach mostró un valor de 0.98 tanto para la consulta externa como para emergencia.

Para el análisis de los resultados se considerará como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) y cero por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia (P-E).

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

Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 23.0. Se determinaron medidas de tendencia central y de dispersión. Se emplearon tablas de frecuencia y de contingencia. Se determinaron 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  $p < 0,05$ .

### **3.7. Aspectos Éticos:**

Esta investigación no cuenta con problemas éticos, ya que se trata de un estudio de tipo descriptivo donde el único contacto con la unidad de estudio es la entrevista mediante la cual se llenó la ficha de recolección de datos. Además, todos los pacientes entrevistados recibieron una charla informativa donde se enfatizó el objetivo del estudio.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados:

Los resultados estadísticos que se presenta, corresponden a la evaluación de la muestra formada por 200 pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA, con relación a la calidad de atención recibida y el grado de satisfacción del servicio recibido en el periodo de Julio y Agosto del 2018.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA “EL GOLF”, SAN ISIDRO 2018

#### Edad de la Muestra

Tabla N<sup>o</sup> 1: Características de la edad de los pacientes.

Características de la edad	
Muestra	200
Media	49,89
Desviación estándar	±14,32
Edad mínima	22
Edad máxima	85

Fuente: Elaboración propia

La muestra formada por 200 pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA, que fueron evaluados para determinar la calidad de atención recibida y el grado de satisfacción del servicio, presentó una edad promedio de 49,89 años con una desviación estándar de  $\pm 14,32$  años; una edad mínima de 22 años y una máxima de 85 años.

Tabla N° 2: Distribución de los pacientes por grupos etáreos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
de 20 a 29 años	16	8,0	8,0
de 30 a 39 años	36	18,0	26,0
de 40 a 49 años	43	21,6	47,6
de 50 a 65 años	82	41,0	88,6
Más de 65 años	23	11,4	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

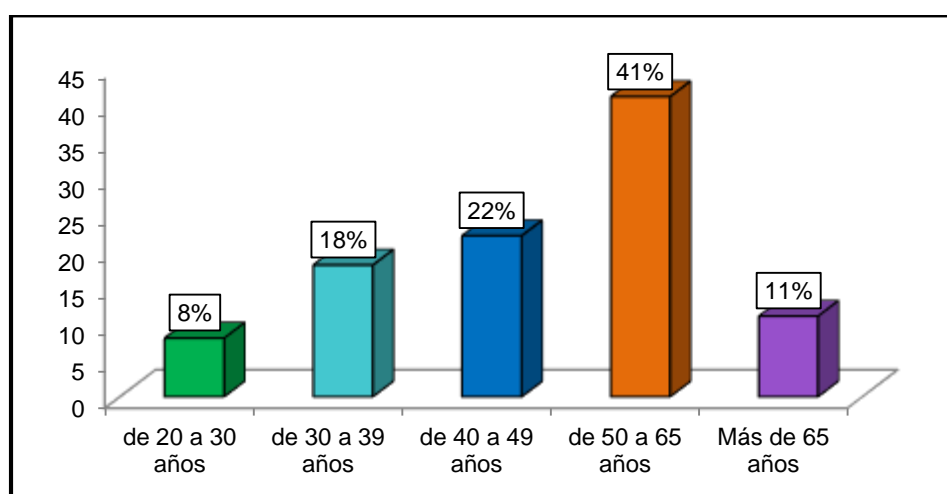


Figura N° 1: Distribución de los pacientes por grupos etáreos

La tabla N° 2 presenta la distribución de la muestra por grupos etáreos. 16 pacientes tenían entre 20 y 29 años; 36 pacientes tenían entre 30 y 39 años; 43 pacientes tenían entre 40 y 49 años; 82 pacientes tenían entre 50 y 65 años y 23 pacientes tenían más de 65 años. Se observa que la mayor parte de la muestra tenía entre 50 y 65 años. La figura N° 1 presenta los porcentajes.

## Sexo de La Muestra

Tabla N° 3: Distribución de los pacientes por sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	133	66,5	66,5
Masculino	67	33,5	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

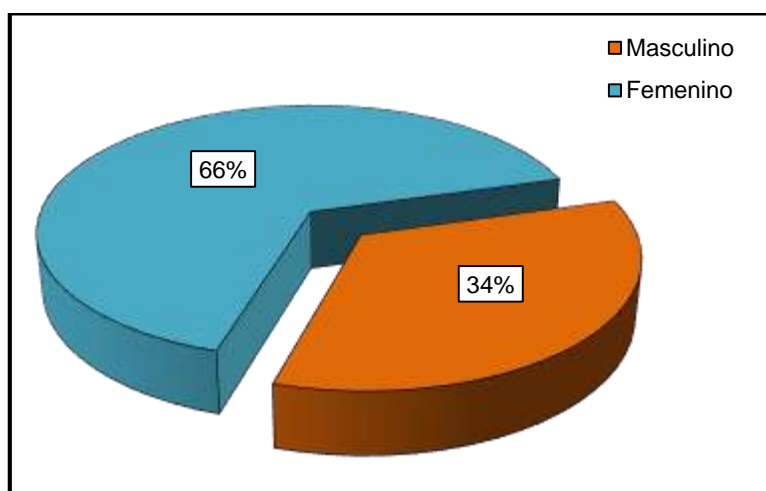


Figura N° 2: Distribución porcentual de los pacientes por sexo.

Con relación al sexo de la muestra (tabla N° 3), se encontró que 67 pacientes eran del sexo masculino y 133 pacientes 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.



## Tipo de Seguro de la Muestra

Tabla N° 4: Distribución de los pacientes por tipo de seguro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Pacífico	126	63,0	63,0
Rímac	54	27,0	90,0
SANNA	6	3,0	93,0
Particular	8	4,0	97,0
CMP	6	3,0	100,0
Total	245	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

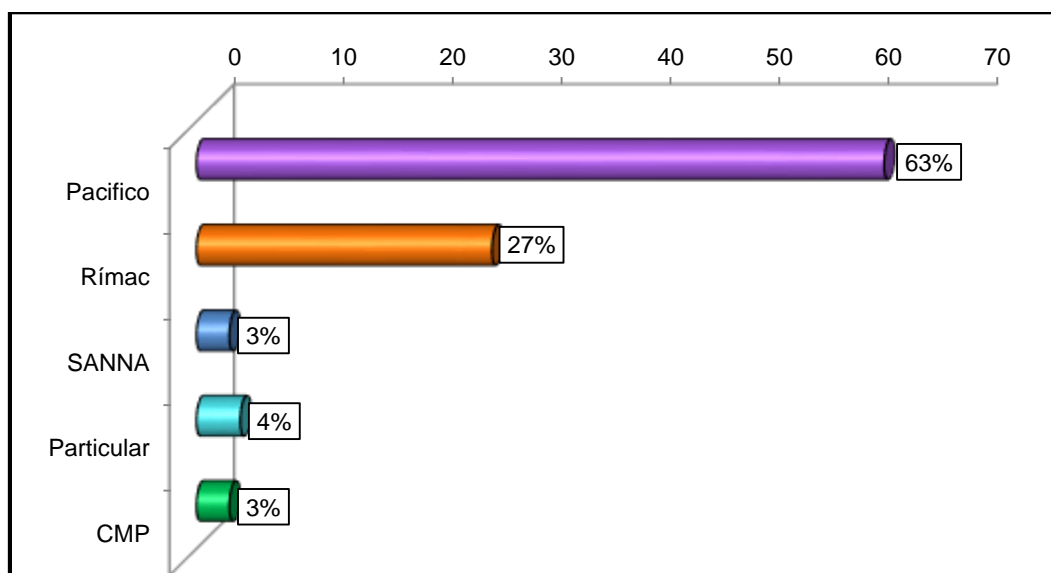


Figura N° 3: Distribución Porcentual de los pacientes por Tipo de Seguro

La tabla N<sup>a</sup> 4 presenta el tipo de seguro que tenía la muestra. 126 pacientes tenían un seguro de salud en Pacífico; 54 seguros Rímac; solo 6 tenían un seguro de salud SANNA; solo 8 tenían un seguro particular y solo 6 tenían un seguro del Colegio Médico del Perú. La figura N° 3 presenta los porcentajes.

## Nivel Educativo de la Muestra

Tabla N° 5: Distribución de los Pacientes por nivel educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Educación Secundaria	12	6,0	6,0
Educación Técnica	10	5,0	11,0
Educación Universitaria	178	89,0	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

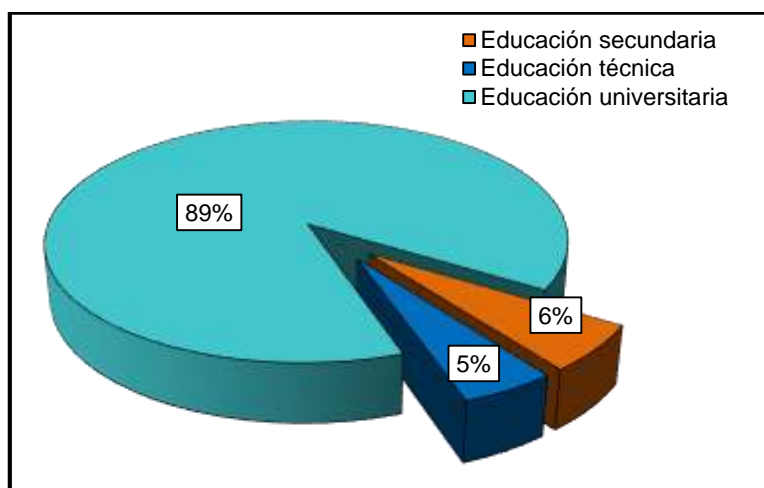


Figura N°4: Distribución porcentual de los pacientes por nivel educativo.

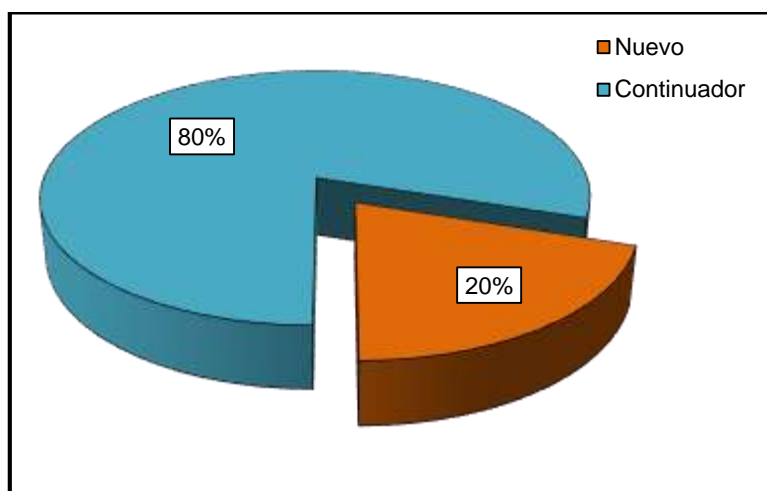
En la tabla N° 5 se presenta la distribución de la muestra por el nivel educativo. Solo 12 pacientes tenían estudios secundarios; 10 pacientes tenían estudios técnicos y 178 pacientes tenían estudios universitarios. Se observa que la mayor parte de la muestra tenía estudios universitarios. La figura N° 4 presenta los porcentajes correspondientes.

## Muestra según tipo de Seguro

Tabla N° 6: Distribución de la muestra por tipo de paciente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nuevo	39	19,5	19,5
Continuador	161	80,5	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 5:** Distribución porcentual de los pacientes según tipo de pacientes

En la tabla N° 6 se presenta la distribución de la muestra por el tipo de paciente. Solo 13 pacientes eran nuevos mientras que 161 pacientes eran continuadores en la atención en la clínica. Se observa que la mayor parte de la muestra eran continuador. La figura N° 5 presenta los porcentajes.

## EVALUACION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DEL USUARIO DE ACUERDO AL CUESTIONARIO SERVQHOS

### Resultados del Servqhos por ítems

Tabla N° 7: Resultados de la evaluación del SERVQHOS por ítems

	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
La tecnología de los equipos usados en el tratamiento.	-	9(4,5%)	26(13%)	104(52%)	61(30,5%)
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal	-	-	28(14%)	76(38%)	96(48,0%)
Las señalizaciones para orientarse y saber dónde ir en el servicio	-	16(8,0%)	44(22%)	63(31,5%)	77(38,5%)
El interés del personal por cumplir lo prometido	-	-	18(9,0%)	59(29,5%)	123(61,5%)
El estado en que están los box y salas de espera	2(1%)	7(3,5%)	37(18,5%)	102(51%)	52(16,0%)
La información proporcionada por los fisioterapeutas y el personal administrativo	-	9(4,5%)	23(11,5%)	69(34,5%)	99(49,5%)
El tiempo de espera para ser atendido por el fisioterapeuta	-	8(4,0%)	19(9,5%)	66(33,0%)	107(53,5%)
La facilidad para llegar al Servicio	12(6,0%)	45(22,5%)	60(30%)	42(21%)	41(20,5%)
El interés del personal por solucionar los problemas	-	3(1,5%)	23(11,5%)	55(27,5%)	119(59,5%)
La puntualidad de las sesiones	-	-	12(6,0%)	38(19,0%)	150(75,0%)
La rapidez de conseguir lo que se necesita	-	2(1,0%)	10(5,0%)	57(28,5%)	131(65,5%)
La disposición del personal para ayudar	-	5(2,5%)	9(4,5%)	56(28,0%)	130(65,0%)
La amabilidad del personal	-	-	8(4,0%)	47(23,5%)	145(72,5%)
La capacidad del personal para realizar su trabajo	-	2(1,0%)	14(7,0%)	60(30,0%)	124(62,0%)
El trato personalizado que se da	-	3(1,5%)	13(6,5%)	64(32,0%)	120(60,0%)
La capacidad del personal para comprender las necesidades	-	-	15(7,5%)	66(33,0%)	119(59,5%)
La información del fisioterapeuta	-	2(1,0%)	9(4,5%)	71(35,5%)	118(59,0%)
El interés del fisioterapeuta por los pacientes	-	2(1,0%)	6(3,0%)	97(48,5%)	95(47,5%)

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N<sup>o</sup> 7 presenta los resultados de la evaluación de la muestra, formada por 200 pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA, con relación a la calidad de atención recibida en el periodo de Julio y Agosto del 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante el cuestionario SERVQHOS por ítems, los aspectos que no presentan calidad fueron la facilidad para llegar al servicio de medicina física con un 6,0% (mucho peor a lo esperado) y un 22,5% que encontró este aspecto peor de lo esperado, seguido de las señalizaciones para orientarse y saber dónde ir en el servicio de Medicina Física con un 8% (peor de lo esperado); el estado en que están los box y salas de espera 4,5% (mucho peor y peor de lo esperado); la tecnología de los equipos usados por el fisioterapeuta que le atendió 4,5% (peor de lo esperado); la información que los fisioterapeutas y el personal administrativo proporcionan 4,5% (peor de lo esperado) y el tiempo de espera para ser atendido por el fisioterapeuta 4,5% (peor de lo esperado). Entre los ítems mejor valorados con mucho mejor de lo esperado, se encontraron la puntualidad de las sesiones 75,0%; la amabilidad del personal en su trato 72,0%; el interés del personal por solucionar los problemas 62,0%; la rapidez con que se consigue lo que se necesita o se pide 65,0%; la disposición del personal para ayudarlo cuando lo necesita 65,0%; la capacidad del personal para realizar su trabajo 62,0%; el trato personalizado que se da a los pacientes 60,0%; la capacidad del personal para comprender las necesidades 60,0%; la información proporcionada por el fisioterapeuta 59,0% y el interés del fisioterapeuta por los pacientes 48,0% (mejor y mucho mejor de lo esperado).

## CALIDAD SUBJETIVA Y OBJETIVA PROMEDIO DE LA MUESTRA

Tabla N° 8: Calidad subjetiva y objetiva de la muestra

	Calidad subjetiva	%	Calidad objetiva	%
Mucho peor de lo que esperaba	-	-	-	-
Peor de lo que esperaba	-	-	-	-
Como lo esperaba	24	12,0	9	4,5
Mejor de lo que esperaba	91	45,5	62	31,0
Mucho mejor de lo que esperaba	85	42,5	129	64,5
Total	200	100,0	200	100,0

Fuente: Elaboración Propia

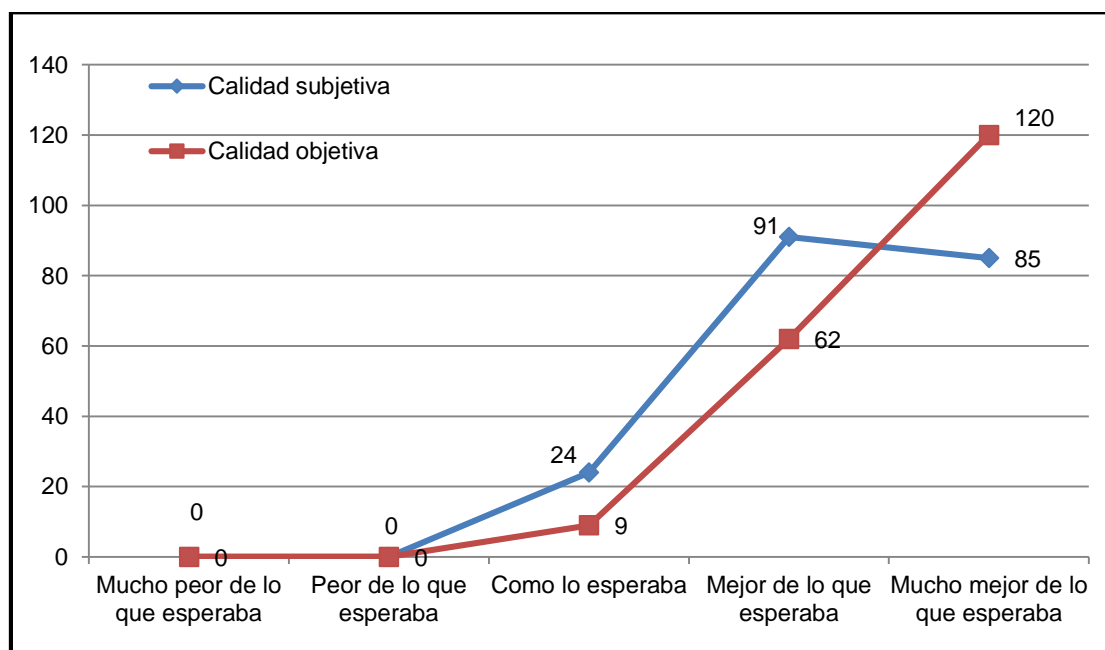


Figura N° 6: Calidad subjetiva y objetiva promedio de la muestra

Con respecto a la calidad de atención recibida por los 200 pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro en el periodo de Julio y agosto del 2018, se encontró que, al comparar las dos dimensiones (calidad subjetiva y objetiva), una tendencia hacia las opciones 4 y 5 (mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba) respectivamente. El 88,0% de los pacientes expresaron, respecto a la calidad subjetiva del servicio, que este

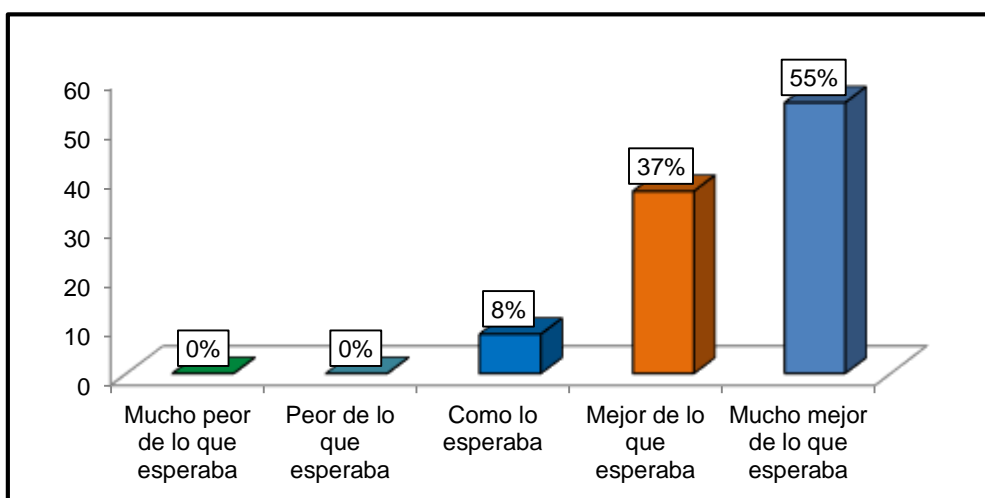
era mejor y mucho mejor de lo que esperaba, mientras que el 96,0% de los pacientes expresaron, respecto a la calidad objetiva del servicio, que este era mejor y mucho mejor de lo que esperaba. Estos resultados nos indican que los pacientes estuvieron satisfechos de este servicio, puesto que recibieron un mejor y mucho mejor servicio de lo que esperaban. La comparación promedio de la calidad subjetiva y objetiva se muestra en la figura N° 6.

### **RESULTADOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA EN LA CLÍNICA “EL GOLF” DE SAN ISIDRO**

Tabla N° 9: Calidad de atención en la clínica “El Golf” de San Isidro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mucho peor de lo que esperaba	-	-	-
Peor de lo que esperaba	-	-	-
Como lo esperaba	15	7,5	7,5
Mejor de lo que esperaba	74	37,0	44,5
Mucho mejor de lo que esperaba	111	55,5	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 7:** Calidad de atención en la clínica “El Golf” de San Isidro

La tabla Nª 9 presenta los resultados de la evaluación de la calidad de atención en el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf” de San Isidro, perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA, obtenidos a partir del cuestionario **SERVQHOS** respondido por 200 pacientes que recibieron el servicio en el periodo de Julio y agosto del 2018. Ninguno de los pacientes manifestó que el servicio recibido fue mucho peor o peor de lo que esperaban; 15 pacientes manifestaron haber recibido un servicio como lo esperaban; 74 pacientes manifestaron que el servicio fue mejor de lo que esperaban y 111 pacientes manifestaron que el servicio fue mucho mejor de lo que esperaban. Estos resultados nos indican que más del 92% de los pacientes, que recibieron el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf” de San Isidro, perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA, aseguran que la atención en el referido servicio es de calidad. La figura Nª 7 presenta los porcentajes

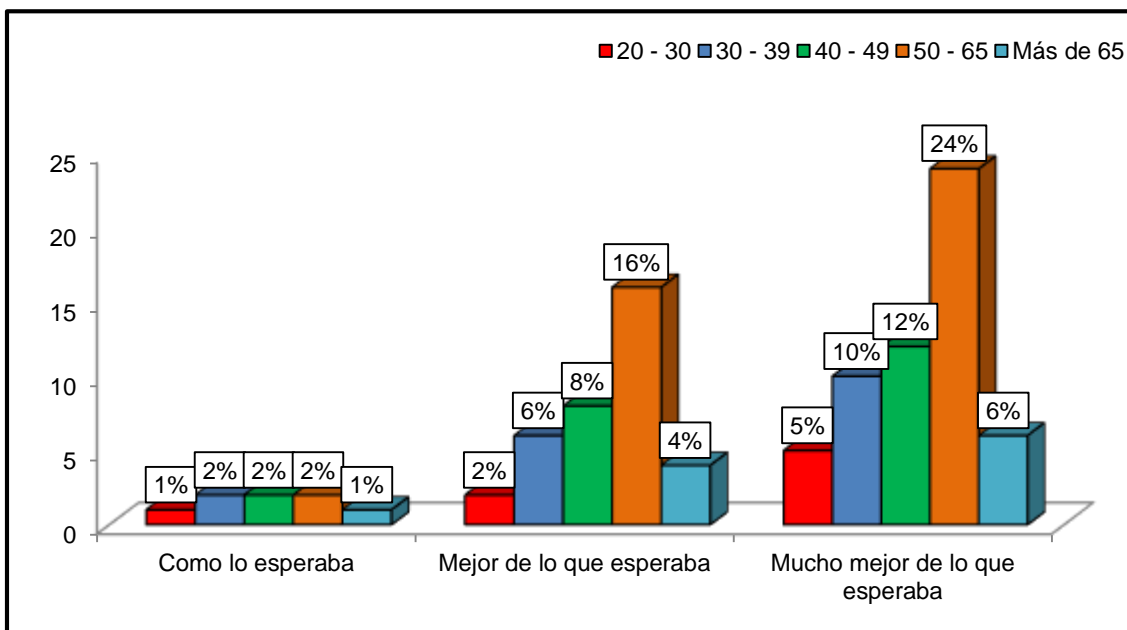
### **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA EN LA CLÍNICA “EL GOLF” DE SAN ISIDRO POR GRUPO ETÁREO**

Tabla Nª10: Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por grupo etáreo

	Calidad del servicio en la Clínica “El Golf”			Total
	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
de 20 a 29 años	2	4	10	16
de 30 a 39 años	4	13	19	36
de 40 a 49 años	3	17	23	43
de 50 a 65 años	4	31	47	82
Más de 65 años	2	9	12	23
Total	15	74	111	200

Fuente: Elaboración propia.





**Figura N° 8:** Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por grupo etáreo.

La tabla N° 10 presenta la calidad de atención en el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf”, por grupo etáreo. En el grupo de los pacientes que tenían de 20 a 29 años, 2 manifestaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 4 mejor de lo que esperaban y 10 mucho mejor de lo que esperaban. Los pacientes que tenían de 30 a 39 años, 4 expresaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 13 mejor de lo que esperaban y 19 mucho mejor de lo que esperaban. Los pacientes que tenían de 40 a 49 años, 2 expresaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 17 mejor de lo que esperaban y 23 mucho mejor de lo que esperaban. Los pacientes que tenían de 50 a 65 años, 4 expresaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 31 mejor de lo que esperaban y 45 mucho mejor de lo que esperaban. Los pacientes que tenían 65 a más años, 2 expresaron que la calidad de atención fue como lo

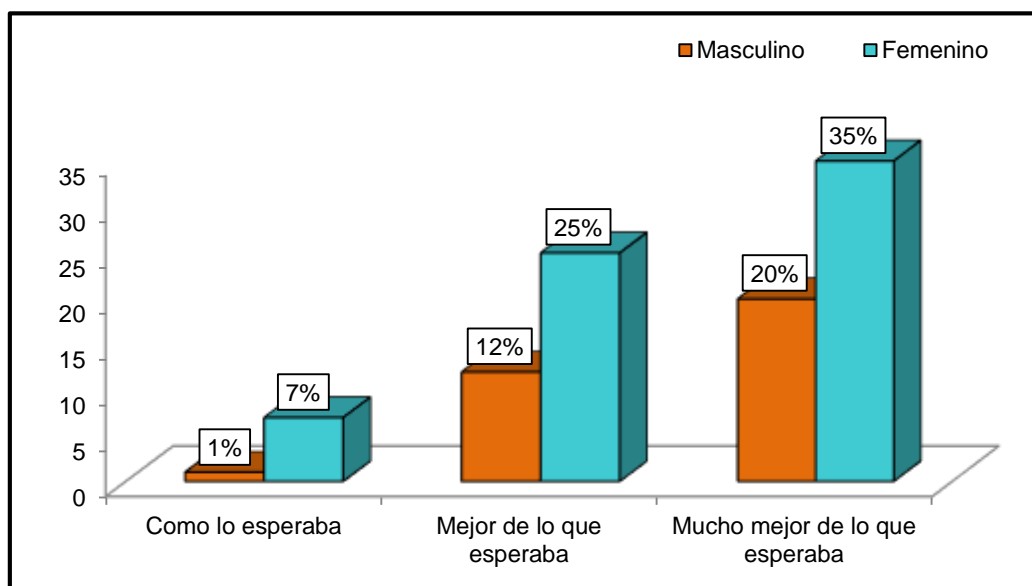
esperaban; 9 mejor de lo que esperaban y 12 mucho mejor de lo que esperaban. Los porcentajes se muestran en la figura N° 8.

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA “EL GOLF” POR SEXO

Tabla Nª 11: Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por Sexo

	Calidad del servicio en la Clínica “El Golf”			Total
	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
Masculino	2	24	41	67
Femenino	13	50	70	133
Total	15	74	111	200

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 9:** Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por sexo

La tabla Nª 11 presenta la calidad de atención en el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf”, por sexo. En los pacientes del sexo masculino, 2 manifestaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 24 mejor de lo

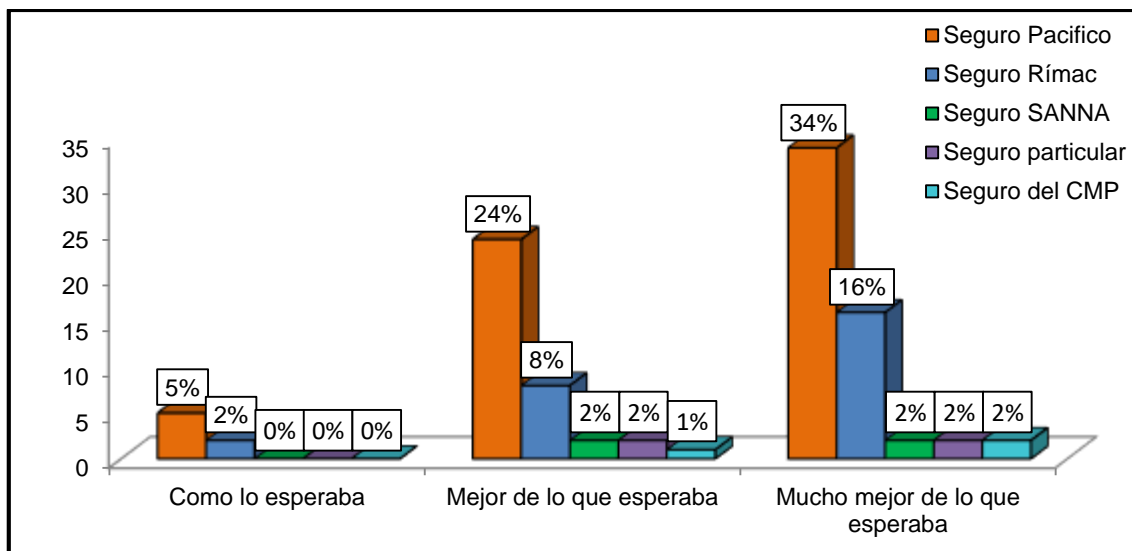
que esperaban y 41 pacientes manifestaron que fue mucho mejor de lo que esperaban. En los pacientes del sexo femenino, 13 manifestaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 50 mejor de lo que esperaban y 70 pacientes expresaron que la atención fue mucho mejor de lo que esperaban. Se observa que la mayor parte de los pacientes, tanto hombres como mujeres, manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el servicio de medicina física, lo cual nos indica que la atención ofrecida en este servicio es de calidad. Los porcentajes correspondientes se muestran en la figura N° 9.

### **CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA “EL GOLF” POR TIPO DE SEGURO**

Tabla N° 12: Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por tipo de seguro

	Calidad del servicio en la Clínica “El Golf			Total
	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
Seguro Pacifico	10	48	68	126
Seguro Rímac	5	17	32	54
Seguro SANNA	-	3	3	6
Seguro particular	-	4	4	8
Seguro del CMP	-	2	4	6
Total	15	74	111	200

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 10:** Calidad de atención en la Clínica "El Golf" por tipo de seguro

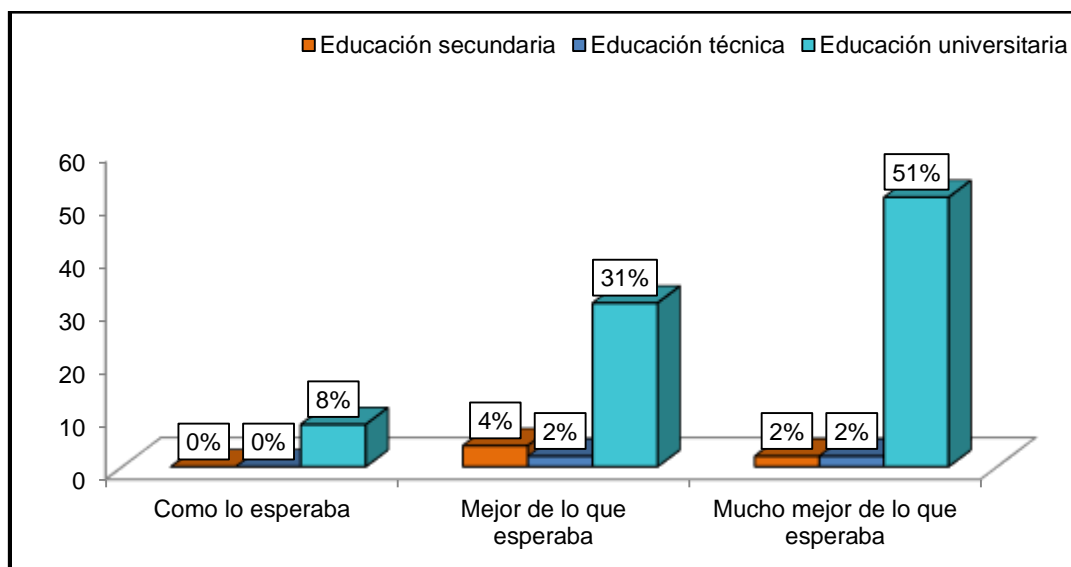
La tabla N° 12 presenta la calidad de atención en el servicio de medicina física de la Clínica "El Golf", por el tipo de seguro que tenían los pacientes. 10 pacientes asegurados en Seguros Pacifico, manifestaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 48 mejor de lo que esperaban y 68 manifestaron que fue mucho mejor de lo que esperaban. En los que tenían Seguros Rímac, 5 expresaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 17 mejor de lo que esperaban y 32 manifestaron que fue mucho mejor de lo que esperaban. De los pacientes con Seguro SANNA, 3 manifestaron que la atención fue mejor de lo que esperaban y 3 manifestaron que fue mucho mejor de lo esperado. En los asegurados Particularmente, 4 manifestaron que la calidad de atención fue mejor de lo esperado y 4 mucho mejor de lo que esperaban. En los asegurados por el Colegio Médico del Perú, ninguno manifestó que la calidad de atención fue como lo esperaba; 2 mejor de lo que esperaban y 4 pacientes manifestaron que fue mucho mejor de lo que esperaban. Los porcentajes se muestran en la figura N° 10.

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA “EL GOLF” POR NIVEL EDUCATIVO

Tabla N<sup>a</sup> 13: Calidad de atención la Clínica “El Golf” por nivel educativo

	Calidad del servicio en la Clínica “El Golf”			Total
	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
Educación secundaria	-	7	5	12
Educación técnica	-	5	5	10
Educación universitaria	15	62	101	178
Total	15	74	111	200

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 11:** Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por nivel educativo

La tabla N<sup>a</sup> 13 presenta la calidad de atención en el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf”, por nivel educativo de los pacientes. De los pacientes que tenían estudios secundarios, 7 manifestaron que la calidad de atención fue mejor de lo esperaban y 5 mucho mejor de lo que esperaban. De los pacientes que tenían estudios técnicos, 5 manifestaron que la calidad de atención fue mejor de lo esperaban y 5 mucho mejor de lo que esperaban. De los pacientes que tenían

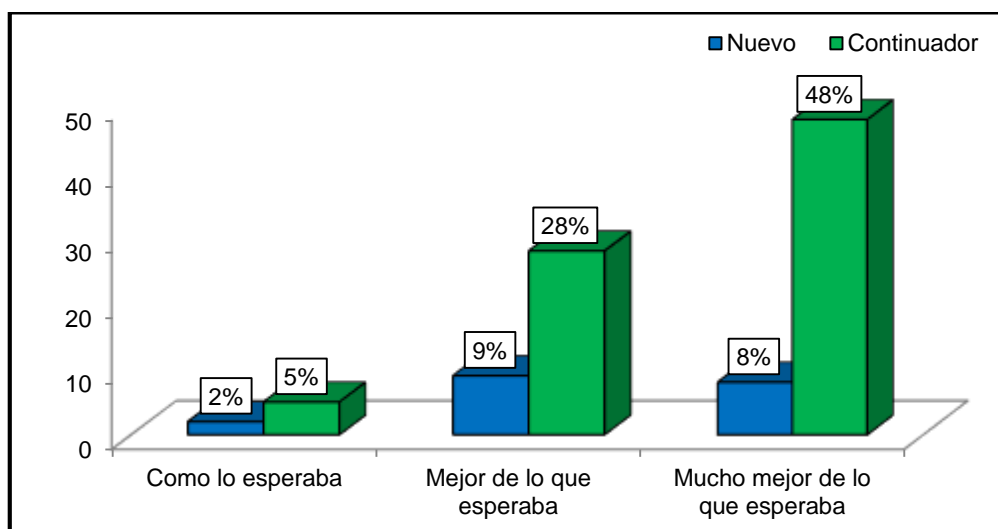
estudios universitarios, 15 manifestaron que la calidad de atención fue como lo esperaban; 62 mejor de lo que esperaban y 101 manifestaron que fue mucho mejor de lo que esperaban. Los porcentajes correspondientes se muestran en la figura N° 11.

### CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA POR TIPO DE PACIENTE

Tabla Nª 14: Calidad de la atención en la Clínica “El Golf” por tipo de paciente.

	Calidad del servicio en la Clínica “El Golf”			Total
	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	
Nuevo	4	19	16	39
Continuador	11	55	95	161
Total	15	74	111	200

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 12:** Calidad de atención en la Clínica “El Golf” por tipo de paciente

La tabla Nª 14 presenta la calidad de atención, en el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf”, por el tipo de paciente. En los pacientes nuevos, 4 indicaron que la atención fue como lo esperaban; 19 mejor de lo que esperaban y 16 que fue mucho mejor de lo que esperaban. En los pacientes que eran

continuadores, 4 manifestaron que la atención fue como lo esperaban; 55 mejor de lo que esperaban y 95 manifestaron que fue mucho mejor de lo que esperaban.

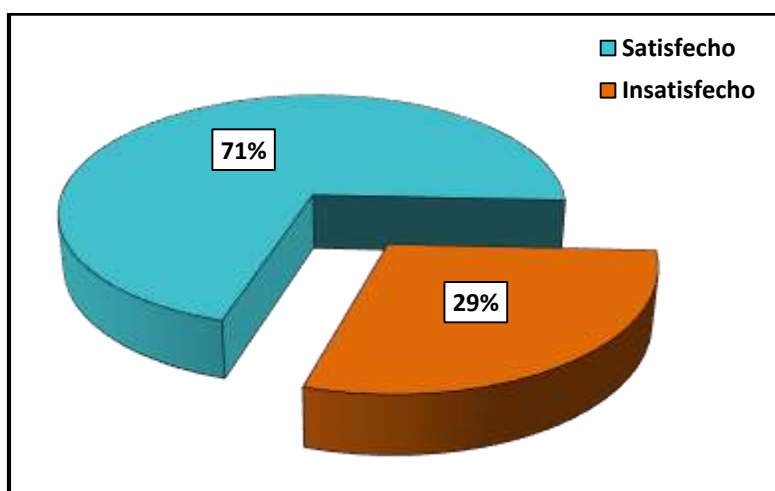
## **EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE ACUERDO AL CUESTIONARIO SERVQUAL**

### **Grado de Satisfacción de los Pacientes**

Tabla Nª 15: Grado de satisfacción de los pacientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfecho	136	71,0	71,0
Insatisfecho	64	29,0	100,0
Total	200	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 13:** Grado de satisfacción de los pacientes

En la tabla N° 15 se presenta el grado de satisfacción de la muestra, formada por 200 pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA, con relación

al servicio recibido en el periodo de Julio y agosto del 2018. Se encontró que 136 pacientes estaban satisfechos con el servicio de medicina física que brinda la Clínica “El Golf” mientras que 64 pacientes no se encontraban satisfechos. La figura N° 13 muestra los porcentajes.

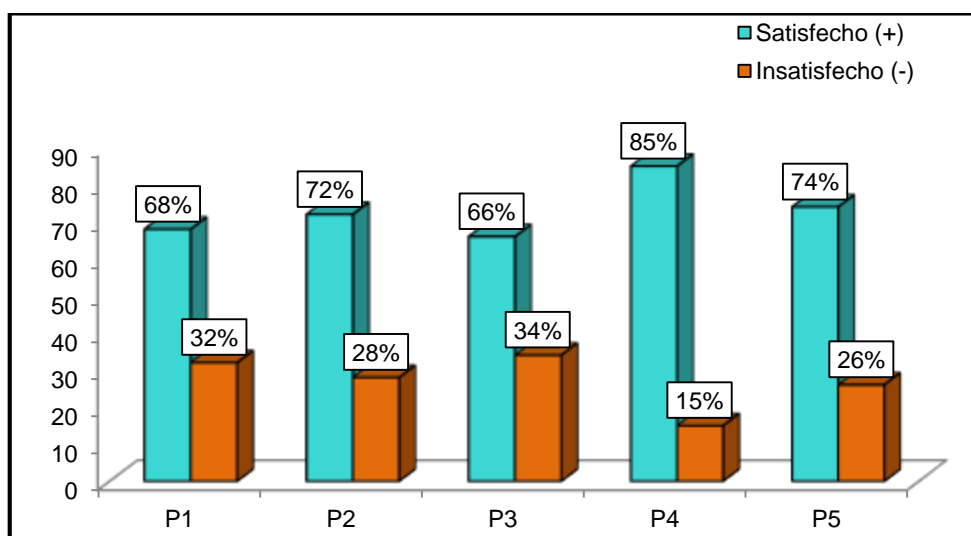
## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR DIMENSIONES E ÍTEMS

### Dimensión Fiabilidad

Tabla N° 16: Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems.

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	136	64	200
Pregunta 2	144	56	200
Pregunta 3	132	68	200
Pregunta 4	170	30	200
Pregunta 5	147	53	200

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 14:** Satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems



La tabla N<sup>a</sup> 16 presenta el grado de satisfacción de la dimensión fiabilidad por ítems. Los pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” quedaron, principalmente satisfechos con los mecanismos que utiliza la clínica para atender las quejas o reclamos; con la disponibilidad de las citas en el área de terapia física y con la atención que es realizada en orden. Asimismo, están menos satisfechos con la atención realizada sin diferenciar a los pacientes y con el horario programado por el fisioterapeuta. La figura N<sup>a</sup> 14 muestra los porcentajes correspondientes.

### Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla N<sup>a</sup> 17: Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	141	59	200
Pregunta 2	150	50	200
Pregunta 3	134	66	200
Pregunta 4	168	32	200

Fuente: Elaboración propia.

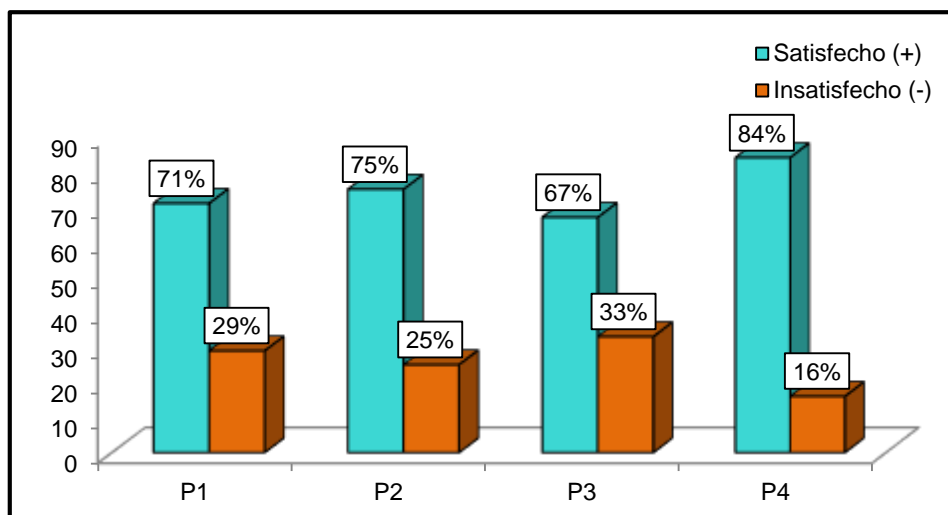


Figura N<sup>o</sup> 15: Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems

En la tabla N° 17 se presenta el grado de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta por ítems. Los pacientes quedaron, principalmente satisfechos con los mecanismos que utiliza la clínica para resolver atender los problemas que dificulte la atención y que la atención en el área de admisión sea rápida. Y, están menos satisfechos, con la atención en el área de caja (que sea rápida) y con la espera para ser atendido en el box. La figura Nª 15 muestra los porcentajes.

### Dimensión de Seguridad

Tabla N° 18: Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems.

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	151	49	200
Pregunta 2	156	44	200
Pregunta 3	164	36	200
Pregunta 4	136	64	200

Fuente: Elaboración propia.

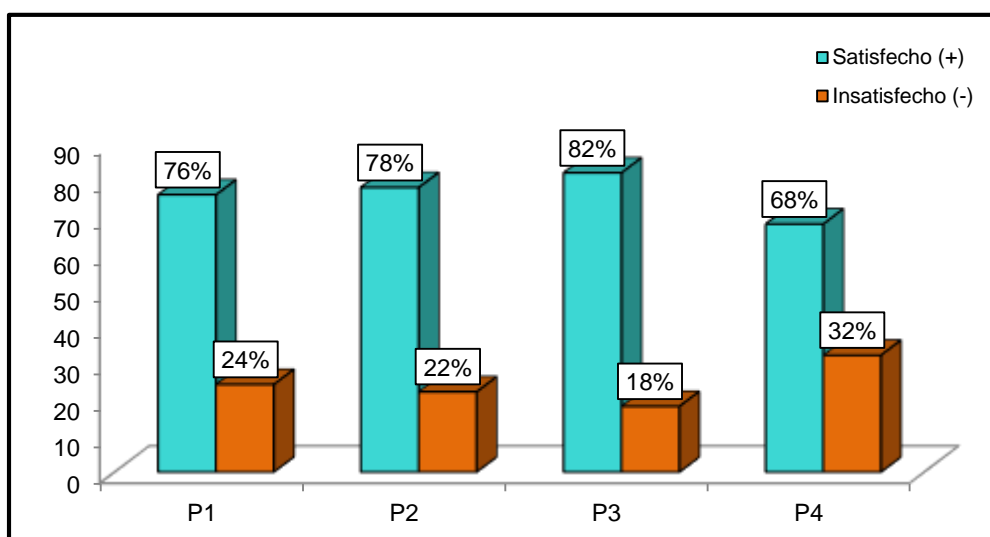


Figura N° 16: Satisfacción de la dimensión seguridad por ítems

La tabla Nª 18 presenta el grado de satisfacción en la dimensión seguridad por ítems. Los pacientes quedaron principalmente satisfechos con el tiempo que les

brindó el fisioterapeuta para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud, con el examen realizado que fue completo y minucioso y que durante la atención se respetó su privacidad. Los pacientes quedaron menos satisfechos con la confianza que le inspiró el fisioterapeuta. La figura N° 16 muestra los porcentajes.

### Dimensión Empatía

Tabla N° 19: Satisfacción de la dimensión empatía por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	149	51	200
Pregunta 2	153	47	200
Pregunta 3	159	41	200
Pregunta 4	149	51	200
Pregunta 5	169	31	200

Fuente: Elaboración propia

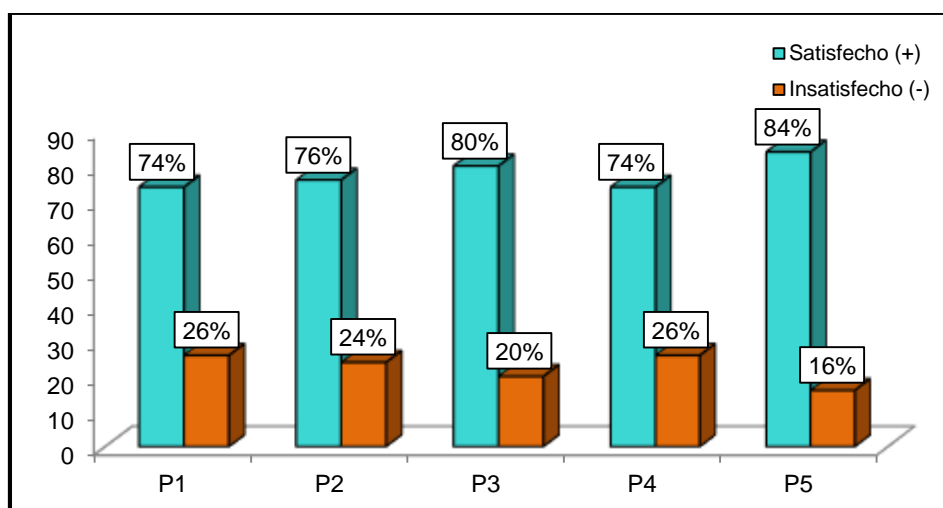


Figura N° 17: Satisfacción de la dimensión empatía por ítems

En la tabla N° 19 se presenta el grado de satisfacción de la dimensión empatía por ítems. Los pacientes quedaron, bastante satisfechos con la explicación que

el fisioterapeuta le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud y que el personal de admisión los trate con amabilidad, respeto y paciencia. Asimismo, quedaron menos satisfechos con los demás ítems.

### Dimensión Aspectos Intangibles

Tabla N° 20: Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pregunta 1	152	48	200
Pregunta 2	168	32	200
Pregunta 3	156	44	200
Pregunta 4	160	40	200

Fuente: Elaboración propia.

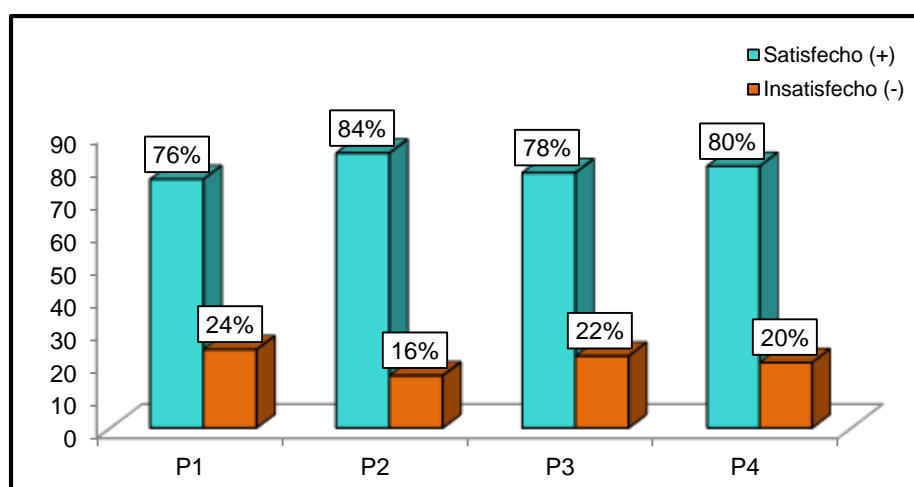


Figura N° 18: Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles por ítems

Respecto al grado de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles por ítems, los pacientes quedaron especialmente satisfechos con la limpieza y el mobiliario de la sala de espera; con los equipos y materiales necesarios para su atención que tienen los boxes y, la limpieza de los baños de los pacientes. Se encuentran menos satisfechos, con los carteles, letreros y flechas que sirven para orientar a los pacientes. La figura N° 18 muestra los porcentajes.

## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR DIMENSIONES

Tabla N° 20: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones

	Grado de satisfacción por dimensiones		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	148	52	200
Capacidad de respuesta	147	53	200
Seguridad	157	43	200
Empatía	151	49	200
Aspectos tangibles	163	37	200

Fuente: Elaboración propia.

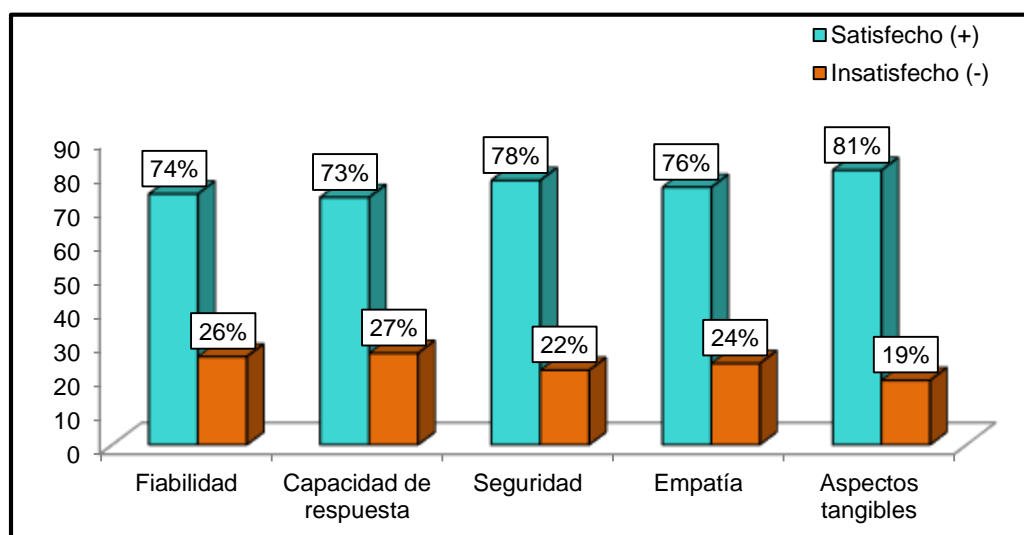


Figura N° 19: Grado de satisfacción de la muestra por dimensiones

En la tabla N° 21 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por dimensiones. En la dimensión fiabilidad, 148 pacientes se encontraron satisfechos y 52 insatisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta, 147 pacientes se encontraron satisfechos y 53 insatisfechos. En la dimensión seguridad, 157 pacientes se encontraron satisfechos y 43 insatisfechos. En la dimensión empatía, 151 pacientes se encontraron satisfechos y 49 insatisfechos. En la dimensión aspectos tangibles, 163 pacientes se encontraron satisfechos y 37 insatisfechos. Se observa que los pacientes se encontraron mayormente

satisfechos con la dimensión aspectos tangibles. La figura N<sup>o</sup> 19 muestra los porcentajes.

### GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR SEXO

Tabla N<sup>o</sup>22: Grado de satisfacción de la muestra por sexo

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Masculino	46	21	67
Femenino	96	37	133
Total	142	58	200

Fuente: Elaboración propia.

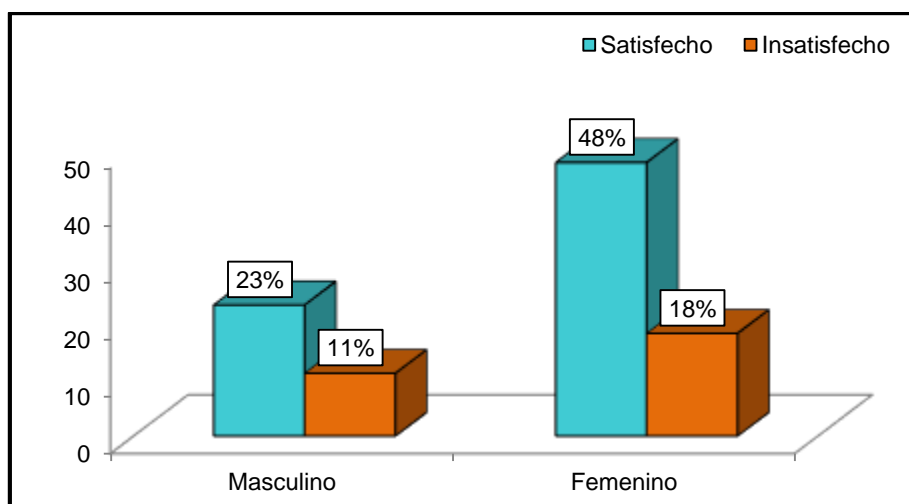


Figura N<sup>o</sup> 20: Grado de satisfacción de la muestra por sexo.

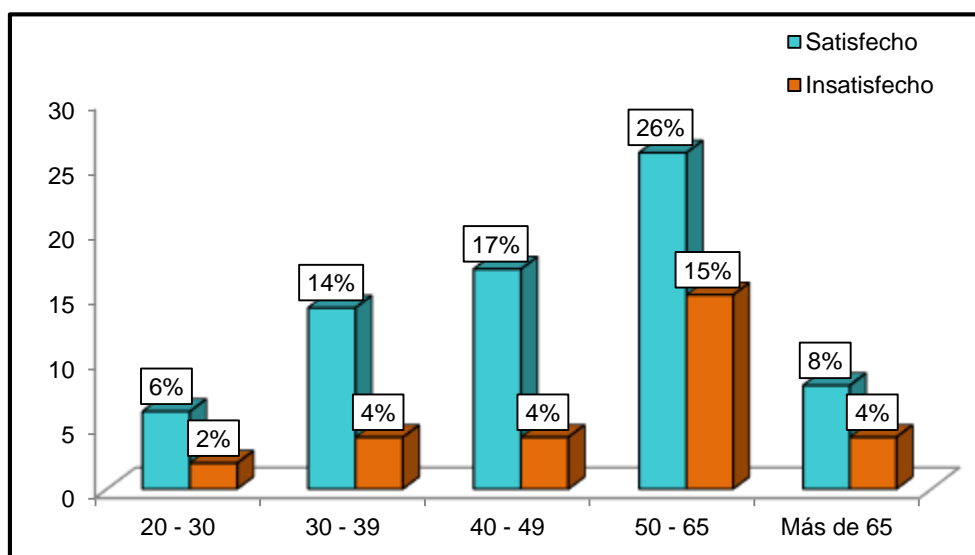
En la tabla N<sup>o</sup> 22 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por sexo. En los pacientes del sexo masculino, 46 estaban satisfechos y 21 no se encontraban satisfechos. En los pacientes del sexo femenino, 96 estaban satisfechos y 37 no se encontraban satisfechos. La figura N<sup>o</sup> 20 muestra los porcentajes.

## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR EDAD

Tabla N° 23: Grado de satisfacción de la muestra por edad

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
de 20 a 29 años	12	4	16
de 30 a 39 años	28	8	36
de 40 a 49 años	34	9	43
de 50 a 65 años	53	29	82
Más de 65 años	15	8	23
Total	142	58	200

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 21:** Grado de satisfacción de la muestra por edad

En la tabla N° 23 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por edad. En los pacientes que tenían una edad entre 20 y 29 años, 12 estaban satisfechos y 4 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 30 y 39 años, 28 estaban satisfechos y 8 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 40 y 49 años, 34 estaban satisfechos y 9 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían una edad entre 50 y 65 años, 53 estaban satisfechos y 29 no se encontraban satisfechos y en los

pacientes que tenían más de 65 años, 15 estaban satisfechos y 8 no se encontraban satisfechos. La figura Nª 21 muestra los porcentajes.

## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR NIVEL EDUCATIVO

Tabla Nª 24: Grado de satisfacción de la muestra por nivel educativo

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Educación Secundaria	9	3	12
Educación Técnica	5	5	10
Educación Universitaria	128	50	178
Total	142	58	200

Fuente: Elaboración propia.

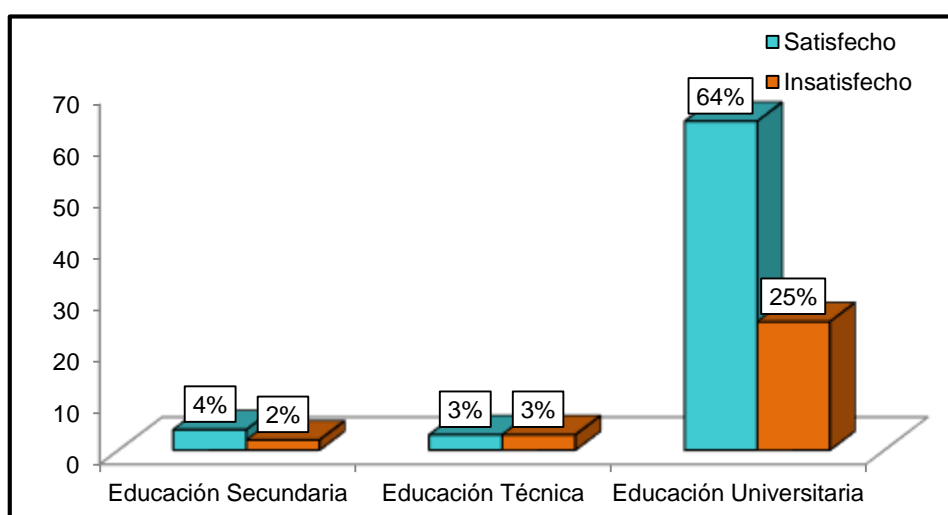


Figura Nª 22: Grado de satisfacción de la muestra por nivel educativo

En la tabla Nª 24 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por nivel educativo. En los pacientes que tenían educación secundaria, 9 estaban satisfechos y 3 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían educación técnica, 5 estaban satisfechos y 5 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían educación universitaria, 128 estaban satisfechos y 50 no se encontraban satisfechos. La figura Nª 22 muestra los porcentajes.



## GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA POR TIPO DE SEGURO

Tabla N° 25: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro

	Grado de satisfacción		Total
	Satisfecho	Insatisfecho	
Pacífico	85	41	126
Rímac	41	13	54
SANNA	4	2	6
Particular	6	2	8
CMP	6	0	6
Total	142	58	200

Fuente: Elaboración propia.

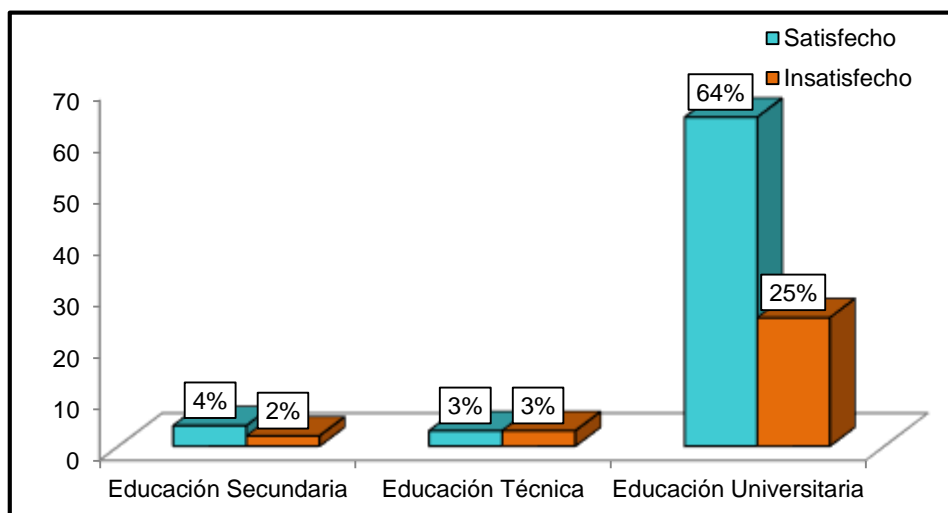


Figura N° 23: Grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro

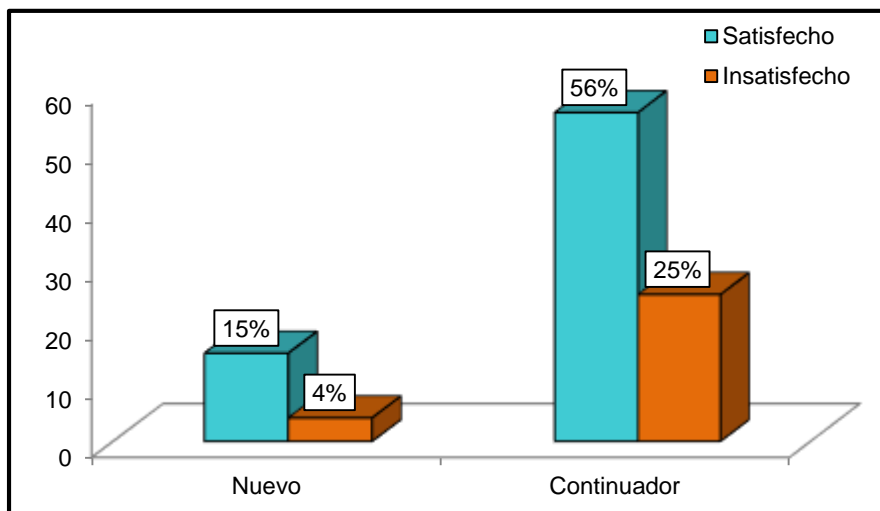
En la tabla N° 25 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por tipo de seguro. En los pacientes que tenían seguro Pacífico, 85 estaban satisfechos y 41 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían seguro Rímac, 41 estaban satisfechos y 13 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían seguro SANNA, 4 estaban satisfechos y 2 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que tenían seguro particular, 6 estaban satisfechos y 2 no se encontraban satisfechos. Todos los pacientes que tenían seguro del CMP estaban satisfechos. La figura N° 23 muestra los porcentajes.

## 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	30	9	39
Continuador	112	49	161
Total	142	58	200

Fuente: Elaboración propia.



**Figura N° 24:** Grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente

En la tabla N° 26 se presenta el grado de satisfacción de la muestra por tipo de paciente. En los pacientes nuevos, 30 estaban satisfechos y 9 no se encontraban satisfechos. En los pacientes que eran continuadores, 112 estaban satisfechos y 49 no se encontraban satisfechos. La figura N° 24 muestra los porcentajes.

## CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA EN LA CLÍNICA “EL GOLF” Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MUESTRA

Tabla N<sup>o</sup> 27: Calidad del servicio y grado de satisfacción de la muestra

		Grado de satisfacción		Total
		Satisfecho	Insatisfecho	
Calidad de atención del servicio de medicina física	Como me lo esperaba	4	11	15
	Mejor de lo que esperaba	46	28	74
	Mucho mejor de lo que esperaba	92	19	111
Total		142	58	200

Fuente: Elaboración propia.

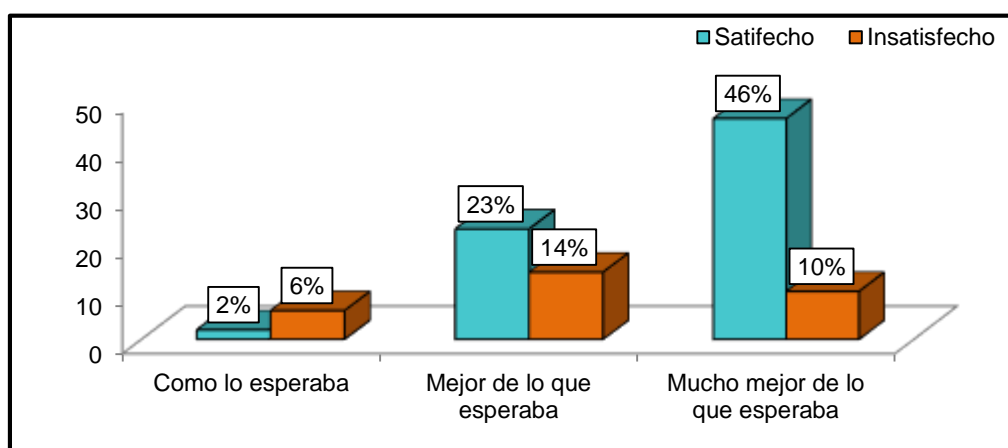


Figura N<sup>o</sup> 25: Calidad del servicio y grado de satisfacción de la muestra

La tabla N<sup>o</sup> 27 presenta los resultados de la evaluación de la calidad de atención en el servicio de medicina física de la Clínica “El Golf” de San Isidro, perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA y el grado de satisfacción de la muestra. En los pacientes que encontraron la calidad de atención como lo esperaban, 4 estaban satisfechos y 11 insatisfechos. En los pacientes que encontraron la calidad de atención mejor de lo que esperaban, 46 estaban satisfechos y 28 insatisfechos. En los pacientes que encontraron la calidad de atención mucho mejor como lo esperaban, 92 estaban satisfechos y 19 insatisfechos. La figura N<sup>o</sup> 25 presenta los porcentajes correspondientes.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Prueba de la Hipótesis General

La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

1. Ho: La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.
2. Ha: La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.
3. Nivel de Significación:  $\alpha = 5\% \approx 0,05$
4. Prueba Estadística: Chi-cuadrado
5. Decisión y conclusión:

Tabla Nª 28: Prueba de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de	24,73 <sup>a</sup>	2	0,000
Razón de verosimilitud	23,682	2	0,000
Asociación lineal por	23,801	1	0,000
N de casos válidos	200		

Fuente: Elaboración propia.

Como el p valor calculado  $p = 0,000$  es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que la calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018, lo cual ha sido corroborado con la prueba  $\chi^2$ .

### **Para probar la Hipótesis H1**

- a. La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según edad, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.
  1. Ho: La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según edad, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.
  2. Ha: La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa, según edad, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.
  3. Nivel de Significación:  $\alpha = 5\% \approx 0,05$
  4. Prueba Estadística: Modelo Logístico Lineal

Tabla N<sup>a</sup> 29: Modelo logístico lineal

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% IC para Exp(B)	
								Inferior	Superior
Satisfacción	Intersección	1,967	0,912	5,143	1	0,004			
	Calidad de atención	-2,809	0,660	18,104	1	0,000	0,060	0,017	0,220
	G.etáreo (2)	-5,025	1,320	5,254	1	0,022	0,049	0,004	0,645
	G.etáreo (3)	-6,144	1,531	3,764	1	0,042	0,089	0,009	0,812
	G.etáreo (4)	-3,725	0,740	16,247	1	0,000	0,008	0,008	0,009

a. La variables de referencia es la edad: G.etáreo.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N<sup>o</sup>29 se observa que el nivel de significancia del modelo logístico lineal es de  $p = 0,004$ , el cual es menor al nivel de significancia esperado  $\alpha = 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según edad, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

### Para Probar la Hipótesis H2

- b. La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según sexo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.
1. Ho: La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según sexo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.
  2. Ha: La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa, según sexo, en el Servicio de Medicina Física

de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

3. Nivel de Significación:  $\alpha = 5\% \approx 0,05$

4. Prueba Estadística: Modelo Logístico Lineal

Tabla Nª 30: Modelo logístico lineal

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% IC para Exp(B)	
								Inferior	Superior
Satisfacción	Intersección	1,751	0,296	35,000	1	0,000			
	Calidad de atención	-2,710	0,648	17,518	1	0,000	0,067	0,019	0,237
	Sexo (2)	-1,110	0,351	10,021	1	0,002	0,329	0,166	0,655

a. La variable de referencia es sexo

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nª30 se observa que el nivel de significancia del modelo logístico lineal es de  $p = 0,000$ , el cual es menor al nivel de significancia esperado  $\alpha = 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según sexo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

### Para Probar la Hipótesis H3

c. La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según tipo de seguro, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

1. Ho: La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según tipo de seguro, en el Servicio de Medicina

Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

2. Ha: La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa, según tipo de seguro, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

3. Nivel de Significación:  $\alpha = 5\% \approx 0,05$

4. Prueba Estadística: Modelo Logístico Lineal

Tabla N° 31: Modelo logístico lineal

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% IC para Exp(B)	
								Inferior	Superior
Satisfacción	Intersección	0,526	0,802	0,430	1	0,512			
	Calidad de atención	-0,086	0,135	5,917	1	0,326	0,645	0,319	0,8154
	T. seguro (1)	-0,162	0,534	0,092	1	0,762	0,851	0,299	0,241
	T. seguro (2)	0,790	0,649	1,480	1	0,224	2,204	0,617	7,868

a. La variables de referencia es tipo de seguro

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°31 se observa que el nivel de significancia del modelo logístico lineal es de  $p = 0,512$ , el cual es mayor al nivel de significancia esperado  $\alpha = 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir que la calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según tipo de seguro, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.



#### Para Probar la Hipótesis H4

d. La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según nivel educativo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-Agosto del 2018.

1. Ho: La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según nivel educativo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

2. Ha: La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa, según nivel educativo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

3. Nivel de Significación:  $\alpha = 5\% \approx 0,05$

4. Prueba Estadística: Modelo Logístico Lineal

Tabla N° 32: Modelo logístico lineal

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% IC para Exp(B)	
								Inferior	Superior
Satisfacción	Intersección	1,637	0,261	39,454	1	0,000			
	Calidad de atención	-2,649	0,639	17,160	1	0,000	0,071	0,020	0,248
	N. educativo (2)	0 <sup>b</sup>			0				
	N. educativo (3)	-2,992	0,182	5,592	1	0,017	0,0485	0,001	0,570

a. La variables de referencia es nivel educativo

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°32 se observa que el nivel de significancia del modelo logístico lineal es de  $p = 0,000$ , el cual es menor al nivel de significancia esperado  $\alpha = 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir

que la calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según nivel educativo, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

### Para Probar la Hipótesis H5

e. La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según tipo de paciente, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

1. Ho: La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según tipo de paciente, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

2. Ha: La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa, según tipo de paciente, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

3. Nivel de Significación:  $\alpha = 5\% \approx 0,05$

4. Prueba Estadística: Modelo Logístico Lineal

Tabla N° 32: Modelo logístico lineal

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% IC para Exp(B)	
								Inferior	Superior
Satisfacción	Intersección	1,493	0,256	33,980	1	0,000			
	Calidad de atención	-1,168	0,355	10,848	1	0,001	0,311	0,155	0,623
	Continuador (2)	-1,170	0,384	11,135	1	0,004	0,387	0,167	0,667

a. La variable de referencia es tipo de paciente

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°33 se observa que el nivel de significancia del modelo logístico lineal es de  $p = 0,000$ , el cual es menor al nivel de significancia esperado  $\alpha = 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según tipo de paciente, en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf” de San Isidro perteneciente a la Red de Clínicas de SANNA. Julio-agosto del 2018.

#### **4.2. Discusión:**

Los resultados de la presente investigación evidencian algunas características de la población en estudio, que fueron un número de 200 pacientes que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf”, como son que el 41,0% de los pacientes tienen entre 50 a 65 años, el 66,5% es de sexo femenino y el 63,0% cuentan con seguro Pacífico. En cuanto a su nivel educativo, el 89,0% tiene educación universitaria, según el tipo de paciente el 80,5% son continuadores en la atención en la clínica.

Los resultados del presente estudio evidencian que, al comparar las dos dimensiones (calidad subjetiva y objetiva), el 88,0% de los pacientes expresaron, respecto a la calidad subjetiva del servicio, que este era mejor y mucho mejor de lo que esperaba, mientras que el 96,0% de los pacientes expresaron, respecto a la calidad objetiva del servicio, que este era mejor y mucho mejor de lo que esperaba. Estos resultados nos indican que los pacientes estuvieron satisfechos de este servicio. Estos resultados son congruentes con los presentados por Ortiz, Rosa (México, 2004), donde se evidencia que la insatisfacción fue del 15,06% y que la percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8. Por otro lado, Acuña, Diego

(Perú, 2012) en su estudio del nivel de satisfacción del adulto mayor entre 60 a 90 años, analizaron los datos y se expresó el nivel de satisfacción de cada paciente en un porcentaje, de este modo se obtuvo como resultado la media del nivel satisfacción igual a 65,6%. Por el contrario, Niño, Brenda (Perú, 2010), en su estudio tuvo como resultado una insatisfacción del 89.8%. Concluyendo en que la percepción de calidad dl servicio de consulta externa de dicho hospital es baja.

Con respecto al grado de satisfacción por dimensiones se encontró que el grado de satisfacción de la muestra por dimensiones. En la dimensión fiabilidad, 74% pacientes se encontraron satisfechos y 26% insatisfechos. En la dimensión capacidad de respuesta, 73% pacientes se encontraron satisfechos y 27% insatisfechos. En la dimensión seguridad, 78% pacientes se encontraron satisfechos y 22% insatisfechos. En la dimensión empatía, 76% pacientes se encontraron satisfechos y 24 insatisfechos. En la dimensión aspectos tangibles, 81% pacientes se encontraron satisfechos y 19% insatisfechos. Se observa que los pacientes se encontraron mayormente satisfechos con la dimensión aspectos tangibles. Por el contrario, Shimabuku, Roberto (Perú, 2012) en un estudio realizado a 2051 acompañantes, se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró, además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria. En el estudio se concluyó que las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en

hospitalización y emergencia y que la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado. Por otro lado, Ortiz, Rosa (México, 2004), llegó a la conclusión que la insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala de la calidad de la atención, que corresponde a la dimensión de empatía. Niño, Brenda (Perú , 2010) en un estudio realizado a las madres que acudieron en búsqueda de atención para sus hijos se tuvo como resultado una insatisfacción del 89.8%, siendo la dimensión seguridad la que recibió el mayor nivel de insatisfacción (93.5%), la dimensión de empatía es la recibió los menores niveles de insatisfacción (80.5%), de esta manera dicha dimensión tiene los mayores niveles de satisfacción con un 19.4% de usuarios satisfechos con el servicio.

El presente estudio determinó la asociación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf”, ya que según la prueba de Chi-cuadrado podemos concluir que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que la calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf”.

Así mismo que la calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según edad, sexo, nivel educativo y tipo de paciente. Sin embargo, no presentan una asociación significativa, según tipo de seguro.

#### **4.3. Conclusiones:**

- De la población estudiada, la mayoría de los pacientes tuvieron edades entre 40 y 65 años de edad., de sexo femenino, y la mayoría cuentan con seguro Pacífico, de educación universitaria y son pacientes continuadores.
- Ninguno de los pacientes manifestó que el servicio recibido fue mucho peor o peor de lo que esperaban.
- Se observa que los pacientes se encontraron mayormente satisfechos con la dimensión aspectos tangibles.
- La calidad de atención y el grado de satisfacción si presentan una asociación significativa en el Servicio de Medicina Física de la Clínica “El Golf”.
- La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa, según edad, sexo, nivel educativo y tipo de paciente.
- La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa, según tipo de seguro.

#### **4.4. Recomendaciones:**

Se entregó los resultados a la Clínica que brindó su apoyo para la realización de este estudio con el fin de que aplicará las siguientes recomendaciones.

- Mejorar los aspectos que el paciente valora más en la calidad para poder tener un mayor grado de satisfacción.
- Se observa que la dimensión con mayor grado de insatisfacción es la de capacidad de respuesta, por lo que es importante capacitar al

personal para dar una respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.

- Se recomienda hacer más estudios sobre el tema, ya que no se ha encontrado antecedentes nacionales en clínicas que estudien la relación entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario.
- Se recomienda mejorar la infraestructura y que sea en un primer piso el área de terapia física, ya que los pacientes oscilan entre 50 y 65 años, que la sala de espera sea más amplia y cuente con sillas, para evitar que el paciente esté de pie mucho tiempo y evitar la aglomeración de los mismos.
- Se recomienda aumentar más cubículos para evitar el tiempo de espera en las citas para ser atendido por el fisioterapeuta.
- Contar con más equipos, para evitar la espera del tratamiento del paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Munro- Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? En: Munro Faure L, Mundo – Faure M. La calidad total en acción. Barcelona: Ediciones Folio S.A; 1994.
2. Vega J. Calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud Chiclayo- octubre- diciembre 2001 (Tesis de Maestría). Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2001.
3. Berry, Z. Five Imperatives for Improving Service Quality, Sloan Management Review, Summer 1990 : 29-38.
4. Pardo F. Galán R. Indicadores y estándares de calidad de la atención médica en : Malagón G, Galan R, Pontón G. Administración Hospitalaria. 2nd Ed. Bogotá: Panamericana; 2000.
5. PWilliams B. patient satisfaction: a valid concept. Social Science & Medicine 1994; 38(2): 509-16.
6. Llanos F. Rosas A, Mendoza D, et al. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered. 2001; 12 (2): 52-7.
7. Grapentine T . The history and future of service quality assessment: connecting customer needs and expectations to business processes. Marketing research.
8. OMS (1986).Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa).
9. Cronin. J. y Taylor. S.1992. Measuring Service quality: a reexamination and extensión. Journal of marketing. 56, 55, 68).



10. Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de servicios. Editorial Díaz De Santos. Madrid España.
11. Cleary, P. D; e McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. Inquiry. Chicago. Vol. 25, nº1, p. 25-36.
12. Sara N Bleich, Emre Özaltın & Christopher JL Murray. 2009; 87 (4): 271-8. ¿Cómo se relaciona la satisfacción con el sistema de salud con la experiencia del paciente?.
13. Gómez S, Del Río O, Manrique A, Rodríguez MC, Fernández MJ. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. Rev Calid Asist. 2012; 27(2): 78-84.
14. Álvarez A, Ramírez C. Estrada, Cadena J, Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enf Neurol (Mex). 2012; 11(2): 68-72).
15. Teresita de J. Ramírez-Sánchez, Lic. en Enf., M.S.P., M. en C.,(1) Patricia Nájera-Aguilar, Lic. En Geogr., M. en Geogr. (2) Gustavo Nigenda-López, Biól., M. en Antrop., PhD.). "Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios".
16. Feldman L et al. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista Calidad Asistencial; 22 (3); pp. 133-140.
17. MINSA. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, 2012.
18. López MV, Cuba EY, Villafuerte CG, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. Rev Perú Med Integrativa [Internet]. 10 de noviembre de 2016 [citado 8 de agosto de 2017]; 1(3). Disponible en:

<http://rpmj.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/24>.

19. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Rev. Enferm. Vanguard. 2013; 1(1): 16-20. )
20. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. 2002; 63(1): 40-50.
21. Deming, Edwards W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos. (p. 49).
22. Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. Telework Spain. (p.109). Internet. Recuperado de <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>
23. Horovitz, J. (1991). La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España S.A.
24. Albrecht, K. (1992). Servicio al cliente Interno. Primera edición. Barcelona. España.: Ediciones Paidós, (p.65).
25. Imperatori, E. (1999). Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos servitos de saúde. Edinova. Lisboa (p.291).
26. Biscaia, J. L. (2000). Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual. Qualidade em Saúde. Nº 0, p.6-10.
27. Donabedian, A. (1969). Medical Care Appraisal Quality and Utilization. Guide to Medical Care Administration. Vol.11. Nova Iorque: American Public Health Association.
28. Gilmore, C. y Moraes (1996). H. Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III Nº 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S. Fundación WK Kellogg.

Serie HSP\_UNI.

29. Donabedian, A. (1990). Garantía y Monitoreo de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de salud Pública de México.
30. Vidal – Pineda, L; Reyes, H. (1993). Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad. Salud Pública. Méx. 35(3): 326-331.
31. Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. Telework Spain Internet. Recuperado de <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>
32. Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.
33. Ribeiro, A. L. A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João, para concurso de Provas Públicas para professor coordenador na área científica de ciências de enfermagem. Porto.
34. Linder-Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine. Vol.16. Nº 5, p. 577-582
35. Lozano JA. (1997). Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. (Tesis). Arequipa Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina.
36. Organización Panamericana de la Salud (1998). Liderazgo en salud panamericana. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 1998 (documento oficial Nº 287).
37. Zeithman, Valerie A. y Bitner Jo. (2002) Marketing de servicio. 2da. Edición,

- Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.
38. Cronbach, Lee J. (1971). Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas.
39. Reichheld Frederick F. (2003) El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the loyalty efecto 1996 editorial Norma.
40. Pintado Pasapera E Gard A. (2007) Comportamiento Organizacional Generación y Conducción del Talento Humano. Lima Perú, segunda edición editorial: Instituto Peruano de Ciencia y la Cultura-IPECU.
41. Balestrini Acuña M. Como se elabora el proyecto de Investigación. Sexta edición. Venezuela. Servicio editorial. 2006.
42. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service Renato S. Almeida<sup>1</sup>, Leandro A. C. Nogueira<sup>1, 2</sup>, Stéphane Bourliataux-Lajoine. Almeida R. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. Brazilian Journal of Physical Therapy. 2015; 17(4): 328-35 <http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v17n4/1413-3555-rbfis-00-00-148.pdf>.
43. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE 15 HOSPITALES DE HIDALGO, MÉXICO. Rosa María Ortiz Espinosa (1,2), Sergio Muñoz Juárez (1,2) Erick Torres Carreño (1). Disponible: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010).
44. Álvarez A., Olivares C. y colaboradores. 2012. Vol.11 (2); 68-72. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enf. Neurol.
45. Brenda Stefany Niño Effio, José Carlos Tito Perales Carrasco, Xinthia Paola, Chavesta-Manrique, Juan Alberto Leguía-Cerna, Cristian Díaz-Vélez. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque

2010. Pag. 5 – 12

46. Roberto Shimabuku y col. Nivel de Insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Revista Peruano Médica Exploratoria en Salud Pública, 2012. Rev. Perú. med. exp. salud publica v.29
47. Paulo Diego Acuña Zavala, Sandra Beatriz Adrianzén Rodríguez, Katia Alexandra Almeyda Alvarado, José Rafael Carhuancho Aguilar [http://www.medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2012\\_3/Art3\\_Vol12\\_N3.pdf](http://www.medicina.usmp.edu.pe/medicina/horizonte/2012_3/Art3_Vol12_N3.pdf)
48. Satisfacción del usuario de los Servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. Magdieli Tito Hermitaño, Roussel Dávila Villavicencio **file:///172-231-1-PB.pdf**.

## **ANEXO N°1**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **Título:**

“CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION EN EL SERVICIO DE MEDICINA FISICA DE LA CLINICA SANNA GOLF SAN ISIDRO, LIMA 2018”

#### **Introducción**

Siendo egresada de la Universidad Alas Peruanas, declaro que en este estudio se pretende determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del paciente, en personas que acuden al Servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro, para lo cual Ud. está participando voluntariamente. Para tal efecto, se le realizará una entrevista personal, luego se llenará un cuestionario.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN:** Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención de los profesionales de salud recibida.

#### **Riesgos**

No hay riesgo para usted ya que no se le realizará ninguna evaluación clínica invasiva. Solo se le realizará un cuestionario dado por el Ministerio de Salud donde usted valorará sus expectativas con sus percepciones sobre la atención brindada y un cuestionario donde usted evaluará la calidad de atención recibida.

#### **Beneficios**

Los resultados de esta investigación ayudarán a realizar programas de mejora continua para que la atención que brindemos sea de alta calidad.

#### **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. Solo la investigadora sabrá cuál es su código. La información física (fichas) y virtual (CD) se mantendrán encerradas en un casillero con llave, al cual sólo tendrá acceso la investigadora. No será compartida ni entregada a nadie.

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

Egresada: Rosalina Enciso Quichca

E-mail: rosalinaenciso9@hotmail.com

Celular: 961764769

Dirección: HHAA Los Heraldos, Mz B Lt 34. San Juan De Lurigancho

Asesor de Tesis: Lic. TM Noemí Cautino Martínez.

## Declaración del Participante e Investigadores

- Yo, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, identificado con N° de DNI: \_\_\_\_\_, 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 200 personas voluntarias.

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

El único motivo para su participación es porque usted forma parte de la población de personas que acuden a la Clínica Sanna Golf del servicio de Terapia Física y Rehabilitación Integral.

**Yo:** \_\_\_\_\_.

**Identificada con N° de Código:** \_\_\_\_\_

**Doy consentimiento** al equipo de investigadores para hacerme una entrevista personal sobre la satisfacción y la atención recibida, 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 Nº 2

### FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Código: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

VARIABLES DE ESTUDIO	
1.- Sexo:	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
2.- Edad:	18 a 29 años <input type="checkbox"/> 30 a 49 años <input type="checkbox"/> 50 a 65 años <input type="checkbox"/> 66 años a más <input type="checkbox"/>
3- Tipo de Seguro:	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rímac <input type="checkbox"/></li><li>➤ Pacifico <input type="checkbox"/></li><li>➤ Sanna <input type="checkbox"/></li><li>➤ CMP <input type="checkbox"/></li><li>➤ Particular <input type="checkbox"/></li></ul>
4. Nivel Educativo:	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ninguno <input type="checkbox"/></li><li>➤ Primaria <input type="checkbox"/></li><li>➤ Secundaria <input type="checkbox"/></li><li>➤ Técnico <input type="checkbox"/></li><li>➤ Universitario <input type="checkbox"/></li></ul>
4. Tipo de Paciente	Nuevo <input type="checkbox"/> Continuador <input type="checkbox"/>



## ANEXO N°3

### CUESTIONARIO SERVQHOS

Basándose en su experiencia con los servicios de esta clínica, señale si la calidad de la atención que ha recibido en el Servicio de Medicina Física, ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido mucho peor de lo que esperaba ponga X en la casilla 1. Si ha sido mucho mejor de lo que esperaba ponga X en la casilla 5, y así sucesivamente.

<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO</b>					
Debe marcar con una X en la respuesta que considere más adecuada para cada una de las preguntas.					
<b>SIGNIFICADO DE CADA RESPUESTA</b>	La calidad de la atención ha sido				
	1	2	3	4	5
	Mucho peor de lo que me esperaba	Peor de lo que me esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba

Ahora, basándose en su experiencia con la atención recibida en el Servicio de Medicina Física, por favor marque con una X en el numeral que mejor represente la calificación que Usted le da a la atención de los servicios. En la Clínica Sanna Golf San Isidro, en el Servicio de Medicina Física.

		1	2	3	4	5
1	La tecnología de los equipos usados por el fisioterapeuta que le atendió, durante su tratamiento ha sido.					
2	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el servicio de Medicina Física, ha sido					
4	El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido					
5	El estado en que están los cubículos y salas de espera (aparición y comodidad) ha sido					
6	La información que los fisioterapeutas y el personal administrativo proporciona ha sido					
7	El tiempo de espera para ser atendido por el fisioterapeuta ha sido					
8	La facilidad para llegar al Servicio de Medicina Física, ha sido					
9	El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido					
10	La puntualidad de las sesiones de terapia ha sido					
11	La rapidez con que se consigue lo que se necesita o se pide ha sido					
12	La disposición del personal para ayudarlo cuando lo necesita ha sido					
13	La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
14	La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					
15	El trato personalizado que se da a los pacientes y a Usted ha sido					
16	La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes y a Usted ha sido					
17	La información que el fisioterapeuta que la atendió, ha sido					
18	El interés del fisioterapeuta por los pacientes y por Usted ha sido					

## ANEXO N°4

### CUESTIONARIO SERVQUAL, EXPECTATIVAS

<p>En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera en la Clínica Sanna Golf San Isidro, del Servicio de Medicina Física. Utilice una escala numérica del 1 al 7.          Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</p>									
N°	E	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden.							
03	E	Que la atención por el fisioterapeuta se realice según el horario programado.							
04	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
05	E	Que las citas para terapia física se encuentren disponibles.							
06	E	Que la atención en el área de caja sea rápida.							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el cubículos sea corto.							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.							
10	E	Que durante su atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación se respete su privacidad.							
11	E	Que el fisioterapeuta que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	E	Que el fisioterapeuta que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el fisioterapeuta que le atenderá le inspire confianza.							
14	E	Que el fisioterapeuta que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciente							
15	E	Que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindara el fisioterapeuta sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientarse a los pacientes.							
20	E	Que el Servicio de Medicina Física, y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
21	E	Que el Servicio de Medicina Física cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los cubículos cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
<b>PUNTAJE TOTAL</b>									

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en la Clínica Sanna Golf San Isidro, en el Servicio de Medicina Física. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario programado en el centro de terapia física?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿Las citas en terapia física se encontraron disponibles?							
06	P	¿La atención en el área de caja fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el cubículos fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el cubículos se respetó su privacidad?							
11	P	¿El fisioterapeuta que la atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El fisioterapeuta que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	P	¿El fisioterapeuta que le atendió le inspiro confianza?							
14	P	¿El fisioterapeuta que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el fisioterapeuta sobre su salud?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindara sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarse?							
20	P	¿El Servicio de Medicina Física y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?							
21	P	¿El Servicio de Medicina Física cuente con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿Los cubículos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
<b>PUNTAJE TOTAL</b>									

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p><b><u>P.General</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de medicina física?</p>	<p><b><u>O.General</u></b></p> <p>Determinar la relación entre la atención y el grado de satisfacción en el servicio de medicina física.</p>	<p><b><u>H.General</u></b></p> <p>-La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa en el servicio de medicina física. -La calidad de atención y grado de satisfacción no presenta una asociación significativa en el servicio de medicina física.</p>	<p><b><u>Variable</u></b></p> <p>Calidad de atención</p> <p>Grado de satisfacción</p>	<p>-Técnica -Científica -Administrativa -Humana -Aspecto tangible</p> <p>*Confiabilidad *Respuesta rápida *Seguridad *Empatía</p>	<p>-Mucho peor de lo que me esperaba. -Peor de lo que me esperaba. -Como me lo esperaba. -Mejor de lo que me esperaba. -Mucho mejor de lo que me esperaba.</p> <p>*Insatisfecho *Satisfecho</p>	<p>SERVHOST</p> <p>SERVQUAL</p>	<p><b><u>Tipo y Diseño de la Investigación</u></b> Alcance de Investigación: Determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de medicina física, Lima 2018. Diseño de investigación: Estudio descriptivo observacional Tipo de Investigación: Transversal.</p> <p><b><u>Población y muestra</u></b> Paciente atendida en el servicio de medicina física en la Clínica SannaGolf, 2018 (n=200)</p>
<p><b><u>P. Específicos</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción según el sexo?</p>	<p><b><u>O. Específicos</u></b></p> <p>Determinar la relación entre la atención y el grado de satisfacción según el sexo.</p>	<p><b><u>H. Específicas</u></b></p> <p>-La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa según el sexo. -La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según el sexo.</p>	Sexo	Género de la persona	Femenino Masculino	Ficha de recolección de datos.	<p><b><u>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u></b> Técnica de recolección de datos: Se realizará un análisis univariado de cada de las variables: Se realizará distribución de frecuencias, y se calculará las medidas de tendencia central como porcentajes y media, y medidas de dispersión como rango y desviación estándar en caso de variables cuantitativas.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción según la edad?</p>	<p>Conocer la relación entre la atención y el grado de satisfacción según la edad.</p>	<p>-La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa según la edad. -La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según la edad.</p>	Edad	Números enteros	18 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 a 65 años 66 años a más	Ficha de recolección de datos.	<p><b><u>Instrumento de recolección de datos:</u></b> SERVQUAL, SERVHOST y ficha de recolección de datos.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción según el tipo de seguro?</p>	<p>Determinar la relación entre la atención y el grado de satisfacción según el tipo de seguro.</p>	<p>-La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa según el tipo de seguro. -La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según el tipo de seguro.</p>	Tipo de Seguro	Clase de Seguro	Rímac Pacífico CMP Particular Sanna	Ficha de recolección de datos.	<p><b><u>El análisis e interpretación de los resultados</u></b> Programa de análisis de satos SPSS versión 24.0</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción según el grado de instrucción?</p>	<p>Determinar la relación entre la atención y el grado de satisfacción según el grado de instrucción.</p>	<p>-La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa según el grado de instrucción. -La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según el grado de instrucción.</p>	Nivel Educativo	Grado de instrucción	Ninguno Primaria Secundaria Técnico Universitario	Ficha de recolección de datos.	
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción según el tipo de paciente?</p>	<p>Determinar la relación entre la atención y el grado de satisfacción según el tipo de paciente.</p>	<p>-La calidad de atención y el grado de satisfacción presentan una asociación significativa según el tipo de paciente. -La calidad de atención y el grado de satisfacción no presentan una asociación significativa según el tipo de paciente.</p>	Tipo de Paciente		Nuevo Continuador	Ficha de recolección de datos.	