

Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

## **FACULTAD DE TECNOLOGIA MEDICA**

### **PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN INTEGRAL - MICARI**

#### **TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA EN LA ESPECIALIDAD DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION**

##### **AUTOR**

Rivera Altamirano Cinthia Allinson

##### **ASESOR**

Medina Espinoza Regina

##### **JURADOS**

Castro Rojas Miriam Corina

Paredes Campos Felipe Jesus

Chero Pesfil Zoila Santos

Lima - Perú

**2020**

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE MEDICINA FÍSICA  
Y REHABILITACIÓN INTEGRAL-MICARI

## Índice

<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>5</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.1.1. <i>Formulación del problema</i> .....	7
1.2. ANTECEDENTES .....	8
1.3. OBJETIVOS .....	12
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	12
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.5. HIPÓTESIS .....	14
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>21</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	21
3.2. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL .....	21
3.3. VARIABLES .....	21
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	22
3.5. INSTRUMENTO .....	23
3.6. PROCEDIMIENTO .....	25
3.7. ANÁLISIS DE DATOS .....	26
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>

<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>41</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>

## Resumen

La presente investigación es de tipo observacional descriptiva transversal la cual tiene como objetivo dar a conocer cuál fue el nivel de satisfacción global y específicos con respecto a la percepción en la calidad de atención brindada a los 64 usuarios externos voluntarios que aceptaron participar de forma anónima en el estudio realizado en el centro de medicina física y rehabilitación integral MICARI en el periodo de noviembre a diciembre del 2018. Para esto se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA en el 2011 y la cual fue adaptada al tipo de población que recibe el centro de rehabilitación.

Dentro de los resultados obtenidos en el estudio observamos que el 56,25% de la población refirió una satisfacción global y todas las dimensiones que presento el estudio obtuvieron un nivel mayor al 50% de satisfacción siendo la dimensión de aspectos tangibles la de menor nivel de satisfacción con un 51,56%. lo que se concluye que el centro MICARI presento el nivel “en proceso” según la Resolución Ministerial 527 determinada por el MINSA en julio del 2011. Dichos resultados nos mostraron la necesidad de recomendar estrategias de mejora tanto en la atención como en la infraestructura del centro para que de esta manera pueda mejorar la calidad de atención brindada a los usuarios externos que acuden al centro MICARI.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, percepción, usuario externo, SERVQUAL.

## Abstract

The present investigation is of a transversal descriptive observational type which aims to make known the level of global satisfaction and specific regarding the perception in the quality of care provided to the 64 voluntary external users who agreed to participate anonymously in the study carried out in the center of physical medicine and integral rehabilitation MICARI in the period from November to December 2018. For this, the SERVQUAL survey modified by the MINSA in 2011 was used and which was adapted to the type of population that receives the center of rehabilitation.

Among the results obtained in the study, we observed that 56.25% of the population reported overall satisfaction and all the dimensions presented by the study obtained a level greater than 50% satisfaction, being the dimension of tangible aspects the one with the lowest level of satisfaction with 51.56%. which concludes that the MICARI center presented the level “to improve” according to Ministerial Resolution 527 determined by the MINSA in July 2011. These results showed us the need to recommend improvement strategies both in the care and infrastructure of the center so that in this way you can improve the quality of care provided to external users who come to the MICARI center.

Keywords: Quality of attention, satisfaction, perception, external user, SERVQUAL.

## **I. Introducción**

Los Centros de Salud son factores importantes del sistema de atención en salud, los cuales establecen parámetros que les exijan brindar un servicio de calidad a los usuarios como lo plantea el MINSA. Ante esta información se genera que las investigaciones estén claras y precisas en la gestión de los centros de salud orientados a la atención hacia el público, quienes optan con los lugares pequeños en comparación a los centros de salud multidisciplinarios, debido a que se implementan con especialistas en el caso para optar por una mejor atención, la finalidad es optimizar el uso de los recursos de salud, para fomentar y proteger el bienestar físico y mental de las personas

De acuerdo a lo normado por el MINSA a través de la Dirección de Calidad en Salud, se vio necesario involucrar a todas las instituciones que realizan la labor de prestadores de servicios en salud, al Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de que se conviertan en organizaciones que establezcan acciones a favor de la calidad, mejoren sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y sobre todo la satisfacción de los usuarios externos. (Gonzalez et al, 1994)

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

La tendencia para determinar el grado o los niveles de satisfacción de un usuario externo en los servicios de salud, ha evolucionado tanto que es necesario aplicar las metodologías adecuadas para la medición de los niveles de satisfacción o insatisfacción de los mismos, pero la calidad de atención es un tema del cual no solo se habla en el sector salud sino también en otros sectores que brindan servicios al público, por este motivo desde años atrás se han desarrollado diversas investigaciones que puedan estudiar la calidad de atención. Es en el año 1988 donde los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry quienes desarrollaron una encuesta que evalúa de forma

cuantitativa y cualitativa la calidad de atención. Este mismo modelo ha ido evolucionando con el tiempo y presentando mejoras en su estructura, la cual permite adaptarse al tipo de población de esta manera decimos que es la herramienta más completa con respecto a la valoración de satisfacción en la calidad de atención. En un principio se desarrolló SERVQUAL con la finalidad de aplicarlo a empresas privadas que brindaban servicios de publicidad, posteriormente fue validada en américa latina en el año 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios. no ajeno a esto en el Perú sector salud (MINS) también optó por esta metodología en el año 2011 a través de la Resolución Ministerial N° 527-2011 donde se modificó la encuesta para adaptarla la necesidad y al tipo de población que presenta nuestro país. De esta manera la metodología SERVQUAL cuenta con una escala multidimensional, desarrollada por Parasuraman, y es quien hoy en día se usa para medir los niveles de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos de los establecimientos de salud multidisciplinarios

Por consiguiente, este estudio utilizó dicha metodología la cual permitió identificar qué áreas requieren mejorar en términos de la percepción de calidad de los servicios de salud ofrecidos por el Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI.

### **1.1.1. Formulación del problema**

#### ***Problema general***

¿Cuál el nivel de percepción de la calidad de atención en los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018?



### ***Problemas específicos***

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de seguridad por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de empatía por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de aspectos tangibles por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018?

## **1.2. Antecedentes**

### *Antecedentes internacionales*

Salazar, Zuluaga & García (2014), realizaron en Colombia una investigación cuantitativa, no experimental con un diseño descriptivo transversal titulado: “Nivel de Satisfacción de los cuidadores familiares en la rehabilitación física de niños con deficiencia Físico-Motora asistentes al servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano”. con una muestra de 87 personas encargadas de cuidar a niños con discapacidades físicas mediante la encuesta

SERVQUAL, se obtuvo como resultado global un nivel de 83.9% de insatisfacción leve a moderada, en donde la dimensión confiabilidad fue quien presento una mayor insatisfacción de 72,4% y las dimensiones que mostraron mayor satisfacción fueron seguridad con un 41.4% y empatía con un 39.1%. Este estudio es útil porque concluye de manera determinante la forma en cómo no solo se relaciona la Fisioterapia y la calidad de atención del profesional de salud hacia el paciente sino también con la satisfacción final de los mismos por el tratamiento brindado.

#### *Antecedentes nacionales*

Según Costa (2017) en su tesis para la obtención del grado Magister en Gestión de los servicios de salud titulada: “Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo-2017” mostró en su estudio cuantitativo no experimental de diseño descriptivo transversal el cual fue realizado a través de la encuesta de satisfacción SERVQUAL aplicado en una población de 80 mujeres quienes fueron las madres de los niños que recibieron el servicio de rehabilitación en los meses equivalentes al periodo del estudio y una muestra de 63 madres de los usuarios de Terapia Física dando como resultado que el nivel de calidad de atención de los usuarios fue insatisfactorio en todas las dimensiones presentadas en el estudio, siendo la dimensión capacidad de respuesta quien mostro una mayor insatisfacción de 83,73% seguido de Aspectos Tangibles y Empatía con 74,21% y 69,5% respectivamente. Concluyendo así que la calidad de atención brindada a los usuarios externos del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL se asoció al nivel de percepción insatisfactorio del mismo.

García & Guillinta (2017) En la tesis cuyo estudio fue cuantitativo, descriptivo transversal titulada “Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Que Reciben Atención Fisioterapéutica En El

Departamento De Unidad Motora Y Dolor Del Instituto Nacional De Rehabilitación” donde fue aplicada la encuesta SERVQUAL a una muestra de 280 usuarios de una población infinita y cuya rehabilitación se realizó en el periodo de agosto a noviembre del 2015 en el lugar de estudio ya mencionado. Dando como resultado un nivel de 76,4% de satisfacción global y 23,6% de insatisfacción en relación a todas las dimensiones, siendo la dimensión Elementos Tangibles la que presentó el mayor nivel de satisfacción con un 78,8% seguidos por las dimensiones Seguridad y Empatía respectivamente con 77,9% y 76,3% Mostraron a su vez que la dimensión con menor satisfacción fue Capacidad de Respuesta con un 55,0%. finalmente se concluyó que el nivel de satisfacción global del estudio realizado en el INR fue “aceptable”, de esta manera las recomendaciones que se brindaron al departamento de unidad motora y dolor fueron del INR fueron referentes a la mejora de las áreas que fueron evaluadas por la dimensión Capacidad de Respuesta debido a que esta resulto ser la de menor nivel de satisfacción.

De La Cruz (2015) En su investigación cuyo enfoque cualitativo, tipo de estudio no experimental y un diseño descriptivo transversal realizado en su tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud titulado: “Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima - Perú, 2015” demostró a través de aplicación del instrumento SERVQUAL en una población de 380 usuarios cuya muestra fue de 267 pacientes que recibieron atención en el servicio de rehabilitación de la clínica. Obteniendo así un nivel de 70.2% de satisfacción global donde la dimensión que presentó un mayor nivel de satisfacción fue fiabilidad. De esta manera se concluye que la satisfacción global del estudio realizado por De La Cruz fue “aceptable”.

Según García (2013) En su estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo, transversal titulado "Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos". Aplico la encuesta SERVQUAL modificada en 192 usuarios que aceptaron participar en el estudio realizado para la obtención del título profesional de médico cirujano. Obtuvo como resultado global un nivel insatisfactorio de 55% respecto a la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de salud del centro como del personal administrativo del mismo. De la misma forma las dimensiones que presentaron mayor insatisfacción Fueron Capacidad de Respuesta, Aspectos Tangibles y Fiabilidad con niveles de 60.5%, 59.6% y 58.5% respectivamente y de forma contraria las dimensiones con mayor nivel de satisfacción fueron seguridad y empatía con 51.8% y 52% respectivamente. De esta manera se concluye que el nivel de satisfacción en la calidad de atención del centro es "por mejorar".

Zamora (2015) Realizo un estudio cuantitativo de tipo no experimental con diseño descriptivo transversal llamado "Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012". Donde trabajó con una poblacion de 242 usuarios que aceptaron voluntariamente y de forma anonimicos llenar la encuesta SERVQUAL modificada, la cual dio como resultado lo siguiente: De los usuarios escuestados el 70,92% mostro un nivel de satisfaccion global, a su vez el 78,55% de la poblacion del estudio mostro un nivel satisfactorio con respecto a la calidad de atencion que brindo el servicio gineco-obstetra en consulta externa, y el 64,66% de los usuarios escuestamos mostraron un nivel de satisfacion con relacion a la infraestructura del servicio gineco-obstetra. Concluyendo asi que el nivel de

satisfacción de la infraestructura y de la calidad de atención brindada por el servicio gineco-obstetra fue “aceptable”.

Huamán & Rojas (2018) cuyo estudio cuantitativo, no experimental de diseño descriptivo, titulado “Percepción de la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo – 2018” valoró el nivel de calidad de atención percibida a una muestra conformada por 283 usuarias, las cuales fueron seleccionadas de una población de 1064 pacientes, con la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA. Dando como resultado lo siguiente: el 72.4% de los usuarios encuestados afirmaron que la calidad de atención que les fue brindada fue Regular, de la misma forma el 62,5% perciben de forma regular el como estuvo estructurada la calidad de atención en el centro y finalmente el 81,6% consideran regular los procesos relacionados a la calidad de atención. Concluyendo así que el nivel de percepción en todas las dimensiones del estudio es regular.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de seguridad por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de empatía por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de aspectos tangibles por los usuarios del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

#### **1.4. Justificación**

Los Centros de Salud son conocidos como componentes o factores importantes del sistema de atención en salud, que al ser un determinante de la vida existen organizaciones dedicadas a establecer parámetros que les exijan brindar un servicio de calidad a los usuarios como lo plantea el MINSA. Los conceptos de calidad de atención son la razón de ser en los establecimientos de salud, ya que su prestigio depende no solo de los profesionales calificados sino también de la calidad de atención que brindan dichos establecimientos. El presente estudio de investigación tiene como finalidad valorar a través de SERVQUAL y determinar cómo es que el paciente percibe el trato amable, cálido, donde sienta que no solo el profesional de salud lo considera forma integral como persona si no también el personal administrativo, dicha valoración en la calidad de atención nos dará a conocer no solo el nivel de percepción en la calidad de atención y determinar si esta si el nivel de satisfacción se encuentra de uno de los rangos de “por mejorar”, “en proceso” o “aceptable” de esta manera también nos ayudara a determinar las causas de insatisfacción de los mismos y así poder hallar soluciones específicas en cada dimensión

establecida en el estudio que presente un bajo nivel de satisfacción e implementar a su vez acciones de mejora a través de recomendaciones y sugerencias basadas en la déficit de la institución en estudio

### **1.5. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación al ser descriptivo no amerita hipótesis de investigación.

## II. Marco Teórico

### Bases Teóricas sobre el tema de investigación

El ministerio de salud tiene conocimiento referente a la calidad de atención de los servicios y como este constituye un elemento muy importante en la gestión y desarrollo de las instituciones del contorno público o privados. es por este motivo que el medir los niveles de satisfacción de los usuarios externos con respecto a los servicios recibido por el sector salud, es muy importante ya que permitiría optimizar de forma gradual y positiva los servicios brindados. Desde 1993 el ministerio de salud ha ido promoviendo la acreditación de entidades de salud como una maniobra de precaución de la calidad y como en la actualidad ya existen normas y procedimientos el MINSA se ha propuesto como finalidad direccionar, articular e integrar infinidad de esfuerzos que conllevan a la optimización de la calidad con referencia a las prestaciones de salud a través de la orientación habitual de las personas. Es por ese motivo que se vio necesario actualizar y ampliar el documento de Sistema de Gestión de Calidad en Salud. En este documento ya mencionado se establecen de manera precisa los “conceptos, principios, políticas, objetivos, componentes y niveles del Sistema de Gestión de Calidad de la Salud” (MINSA, 2011. Pag.13). Esta iniciativa ha servido para el desarrollo de la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo el cual tiene la finalidad de mejora en la calidad de atención en las instituciones que prestan servicios de salud a nivel no solo nacional sino también regional y local, la finalidad fue satisfacer a las personas con eficacia y eficiencia de todos los procesos que demandan periodos de largo, mediano y corto plazo



### ***Calidad***

La calidad consiste en brindar atención a través de la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que pueda maximizarse los beneficios en la salud de toda persona sin aumentar sus riesgos de forma proporcional. (MINSA, 2007. Pag.19)

### ***Calidad e salud***

Según el MINSA existen algunas definiciones y consideraciones importantes con respecto a la calidad en salud como: La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiraciones a los pueblos y debe de todos los aspectos sociales, conducida por los gobiernos (MINSA, 2007, p. 19)

La calidad constituye una constitución histórica, social y cultural determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede. (MINSA, 2007, p..20)

La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario, la calidad de los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles de atención. (MINSA, 2007.p..20)

A causa de las afirmaciones anteriores es necesario tener conciencia no solo de la diversidad étnica sino también cultural del país. Por esta razón es muy importante que exista un enfoque de diálogo intercultural, no solo en la definición de objetivos de calidad sino también en las acciones de mejoramiento. (MINSA, 2007)

La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos. (MINSA, 2007.p..20)

La calidad de los servicios en salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos. (MINSA, 2007.p..20)

### ***La calidad de atención sanitaria.***

Es el grado de logro de una determinada propiedad de acuerdo con la escala de medición, en la que se definen puntos como buenos y malos de esta manera el usuario percibe así satisfacción o insatisfacción. en el 2011 la OMS afirmo que la calidad se define como el conjunto de partes y características de un producto o servicio que influye en la capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas (MINSa, 2011). La salud define la calidad como un alto nivel de profesionalismo mediante el uso de recursos de manera eficiente y con un mínimo de riesgo para el paciente a fin de lograr un alto grado de satisfacción del paciente y lograr un impacto positivo en la salud final

### ***Usuario externo***

Según el MINSa en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo el usuario externo es: “Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad” (p.15)

Desde un punto de vista sociológico y administrativo, el paciente es el sujeto que busca los servicios de un médico u otro profesional de la salud donde pueda someterse, de acuerdo a su necesidad, a una evaluación, tratamiento o intervención

### ***Percepción del Usuario***

La definición del MINSa en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo es: “Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado” (p.15)

### ***Satisfacción del usuario***

Existen algunas definiciones acerca como “La satisfacción del usuario se considera en respuesta de actitud y de juicio de valor que el usuario desarrolla en función de experiencia de interacción entre él y servicio brindado” (Seclén-Palacin & Darras, 2005, p. 128)

Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción. (Mira & Aranaz, 2000, p.9)

Para el autor Marky (2013) Se considera que la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos (P.27) y el mismo indica que hay una relación entre la atención del paciente y su conducta de respuesta ante las enfermeras y médicos

Costa González, (citando a Marky , 2013) dice lo siguiente: si el paciente hace referencia u una satisfacción en proceso fue porque los servicios brindados son inferiores a las expectativas con la que llega el mismo paciente al servicio pero por otro lado si los resultados sobrepasan las expectativas es del paciente entonces este quedara con una satisfacción mayor o aceptable (p.23)

### ***Elementos sociodemográficos***

El trabajo brindado percibido positivamente, si se cubre lo que esperaba y la Satisfacción de recibir la atención buscada (Costa, 2017, p.23)

Existen múltiples características socioculturales que concurren en todas las poblaciones sujeta a estudios, los cuales pueden ser medibles, estos son las siguientes

***Edad.***

En los seres humano, se representa con un número entero de años o de años y meses. En los bebés por ejemplo puede representarse en meses, semanas o días según cuál sea la unidad más adecuada. En embriones y fetos, se considera como edad al transcurso del tiempo considerado desde la concepción.

***Sexo.***

La palabra sexo según la real academia española se refiere a la condición orgánica del individuo, planta o animal pero esta palabra tiene diferentes conceptos, según el campo de la ciencia donde esta se utilice. se define como un conjunto de eventos predeterminados y sucesivos, en los que mezclan determinados rasgos genéticos, lo cual produce la distinción de todos los seres existentes en géneros femenino y masculino, lo cual, es lo que conocemos usualmente como "sexos".

***Estado civil.***

Es la relación de familia con las que las personas se referencian pueden ser procedentes del matrimonio o del parentesco, el cual determina ciertos derechos y deberes. Explícitos ordenamientos jurídicos son capaces de generar distinciones de estados civiles diferentes. Un claro ejemplo se presenta en determinadas culturas donde no se registra el derecho al divorcio, mientras por otra parte algunas culturas si consideran convenciones de finalización del matrimonio como la separación matrimonial

Las variaciones de los diferentes estados civiles de una persona varían de algunos estados donde los más habitual es la siguiente: soltero/a, casado/a, divorciado/a, viudo/a, separado/a

***Grado de instrucción.***

Existen tres tipos de educación: la formal, la no formal y la informal. La educación formal hace referencia a los ámbitos de las escuelas, institutos, universidades, módulos. La educación no formal se refiere a los cursos, academias, e instituciones, que no se rigen por un particular currículo de estudios. La educación informal es aquella que fundamentalmente se recibe en os ámbitos sociales.

En relación al efecto del nivel educativo, el modelo indica que cada incremento de un nivel educativo del primario al secundario o del secundario al terciario aumenta la probabilidad de beneficiarse de los servicios de salud (Seclén-Palacin & Darras, 2005).

***Ocupación.***

La ocupación es un elemento muy importante que hace referencia a los ingresos con los que se sostiene una familia puesto que existe una relación directamente proporcional entre una mejor ocupación y un mejor ingreso. La importancia de la ocupación de los padres en el hogar determina no solo las provisiones necesarias para el sostenimiento de la familia si no que está muy ligado al nivel de satisfacción de los miembros que la conforman.

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo observacional - descriptiva, ya que el investigador no intervino directamente en la variable de estudio, es decir no se realizó ninguna manipulación, sino que se observó el desarrollo natural del problema estudiado las cuales determinaron y describieron las características de estudio

Diseño.

Considerando al diseño de investigación como una estrategia metodológica particular se consideró que cumpla con los criterios a continuación.

-Según el número de variables analíticas, es descriptivo

donde existió una variable de interés (percepción de la calidad de atención) la cual fue sometida solo al análisis invariado.

-Según el número de veces en que se miden la variable de estudio, es transversal porque la variable “percepción de la calidad de atención” fue medida en una ocasión durante el periodo de estudio.

Según la planificación de la recolección de datos, es prospectivo porque los datos se obtuvieron de fuentes primarias, es decir presento control de sesgo de medición, dado que se realizó una encuesta

#### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

La presente investigación se realizó en el Centro de Medicina Física y Rehabilitación- MICARI en el periodo de octubre- diciembre del 2018

#### **3.3. Variables**

-Percepción de satisfacción:

el cual conceptualizaremos como la valoración que tiene las personas sobre los servicios recibidos en el establecimiento de salud que presta sus servicios.

-Calidad de atención del usuario externo:

definiremos esta variable como la Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

De tal manera que se logre maximizar todos los beneficios que puedan existir en la atención en salud.

estas variables se pueden representar con el cuadro de operacionalización de variables como veremos a continuación:

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variable	Tipo	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Percepción de satisfacción	Variable del estudio	Valoración que tiene las personas sobre los servicios recibidos	Niveles de insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 40% aceptable</li> <li>• 40 a 60% en proceso</li> <li>• &gt; 60% por mejorar</li> </ul>	Nominal	Encuesta SERVQUAL modificada
Calidad de atención	Variable del estudio	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. De tal manera que se maximicen los beneficios para atención en salud	• Fiabilidad	• Preguntas de 1-5	Nominal (Escala de Likert del 1-7)	
			• Capacidad de respuesta	• Preguntas de 6-10		
			• Seguridad	• Preguntas de 11-13		
			• Empatía	• Preguntas de 14-18		
			• Aspectos tangibles	• Preguntas de 19-22		

### 3.4. Población Y Muestra

Población: 120 paciente aproximadamente que asistieron a los servicios que ofrece el centro en el tiempo que duro el estudio.

Muestra: se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se dispuso de 64 usuarios que aceptaron participar voluntariamente y de forma anónima en el estudio que se realizó en el Centro MICARI con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

-criterios de inclusión:

- pacientes mayores de edad que deciden participar en el estudio de forma voluntaria en el estudio.
- Padres o familiares de pacientes menores de edad, que se atienden en el centro, que deciden participar en el estudio de forma voluntaria en el estudio.
- Acompañante de pacientes que deciden participar de forma voluntaria en el estudio

-criterios de exclusión

- Todos aquellos pacientes que acudieron en el periodo en que se realizó el estudio pero que no aceptaron participar del mismo.
- Pacientes o acompañantes menores de edad

### **3.5. Instrumento**

El instrumento que se utilizó en el estudio fue un cuestionario que mide de forma completa los niveles de satisfacción con respecto a la calidad de atención llamado SERVQUAL el cual ha sido modificado y validado por la Resolución Ministerial 527-2011-MINSA. 11 de julio de 2011 con la elaboración de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. El cuestionario SERVQUAL modificado es un instrumento que estima la de los servicios brindados por las entidades de salud el cual fue elaborado en 1994 por los autores Parasuraman, Berry, & Zeithaml, ellos crearon la escala SERVQUAL a través de una escala multidimensional que ayuda a estimar la calidad del



servicio brindado en un principio por empresas privadas y modificada posteriormente para el sector salud como ya se mencionó anteriormente.

La encuesta modificada presenta 22 preguntas referentes a las Expectativas de los usuarios externos, así como 22 preguntas referentes a las Percepciones, los cuales a su vez presentan 5 dimensiones que evalúan de Calidad según cada criterio de dichas dimensiones (Ministerial, 2011) para el estudio solo se consideraron las 22 preguntas de percepciones dado que la institución solo mostro interés en esta área.

Según SERVQUAL modificado al realizar la evaluación esta nos podrá determinar el nivel de insatisfacción global como indicador según servicio y categoría si el estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según la medición basal donde los niveles obtenidos entrarían a una clasificación de calidad de servicio por mejorar, en proceso y aceptable.

> 60%	Por mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Las dimensiones de la encuesta fueron

Fiabilidad la cual presento las preguntas del 1 al 5 y consta de las interrogantes que valoran la capacidad para cumplir de forma exitosa con el servicio ofrecido (Ministerial, 2011)

Capacidad de Respuesta presento las preguntas del 6 al 10 las cuales evalúan la disposición de servir a los usuarios para poder así proveerlos de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda (Ministerial, 2011, p, 16).

Seguridad muestra las preguntas de 11 al 13 las cuales evalúan la habilidad en el trato del personal de servicio para ofrecer seguridad, confianza y credibilidad con respecto a la atención sin ningún riesgo, peligro ni mucho menos, dudas. (Ministerial, 2011).

Empatía cuanta con las preguntas del 14 al 18, estas evalúan la disposición del personal de servicio de ponerse en el lugar del paciente para que de esta manera la atención y el cuidado sea de forma personalizada (Ministerial, 2011).

Aspectos Tangibles presentan finalmente las preguntas de 19 al 22 las cuales abarcan netamente sobre la infraestructura de la institución donde se realiza la investigación, así como el equipamiento del mismo y el aspecto del personal de servicio (Ministerial, 2011).

### **3.6. Procedimiento**

Antes de realizar la encuesta se optó por tener primero la aprobación del estudio de esta manera se realizaron las gestiones previas en el área de recursos humanos del centro de medicina física y rehabilitación integral MICARI, al obtener la aprobación se ordenó al personal del servicio y administrativo del centro que apoyaran con la realización del estudio. De esta manera se informó muy detalladamente respecto a la importancia del estudio y se les capacito del llenado de la encuesta por los usuarios que acudían al centro. Se coordinó con la jefa de recursos humanos los días en los cuales se realizarían la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada a cada persona de forma voluntaria que era atendida en el centro los días del estudio y a los cuales se les indico que el llenado de la encuesta era en forma anónima. Posteriormente se procesaron los datos obtenidos y fueron analizados correspondientemente. Para este último paso se utilizó la última versión del programa SPSS, donde fue efectuado el mencionado análisis de información.

### 3.7. Análisis de datos

En primer primera parte del análisis se calificó las percepciones la cual hace referencia a como sintió el paciente la atención recibida en el servicio. Posteriormente se aplicó la escala de Likert la cual presenta la siguiente valoración del 1 al 7:

1 = pésimo,

2 = malo,

3 = muy malo,

4 = regular,

5 = bueno,

6 = muy bueno,

7 = excelente

Posteriormente para la digitalización y el análisis en SPSS se utilizó el método de la mediana debido a que los datos obtenidos fueron valores atípicos que cambiaron de forma drástica a la media.

Obteniendo así un valor insatisfactorio por debajo de la mediana y un valor satisfactorio por encima de la misma.

#### IV. Resultados

Tabla 1  
*Distribución de usuarios del centro de medicina física y rehabilitación integral MICARI*

factores sociodemográficos	N	%
<b>Condición del encuestado</b>		
Usuario	18	28.1
Acompañante	46	71.9
<b>Edad</b>		
0-20	20	31.3
21-40	29	45.3
41-60	12	18.8
60-74	3	4.7
<b>Sexo</b>		
Masculino	26	40.6
Femenino	38	59.4
<b>Nivel de estudio</b>		
Sin estudio	2	3.1
Primaria	11	17.2
Secundaria	19	29.7
Superior técnico	16	25.0
Superior universitario	16	25.0
<b>Tipo de tarifa</b>		
Programa de apoyo	6	9.4

---

Tarifa normal	58	90.6
<b>Tipo de usuario</b>		
Nuevo	29	45.3
Continuador	35	54.7
<b>Especialidad</b>		
Terapia física	28	43.8
Terapia de lenguaje	15	23.4
Ocupacional	10	15.6
Psicología	11	17.2
Total	64	100.0

---

Datos obtenidos de la encuesta SERVQUAL modificada (Fuente: elaboración propia)

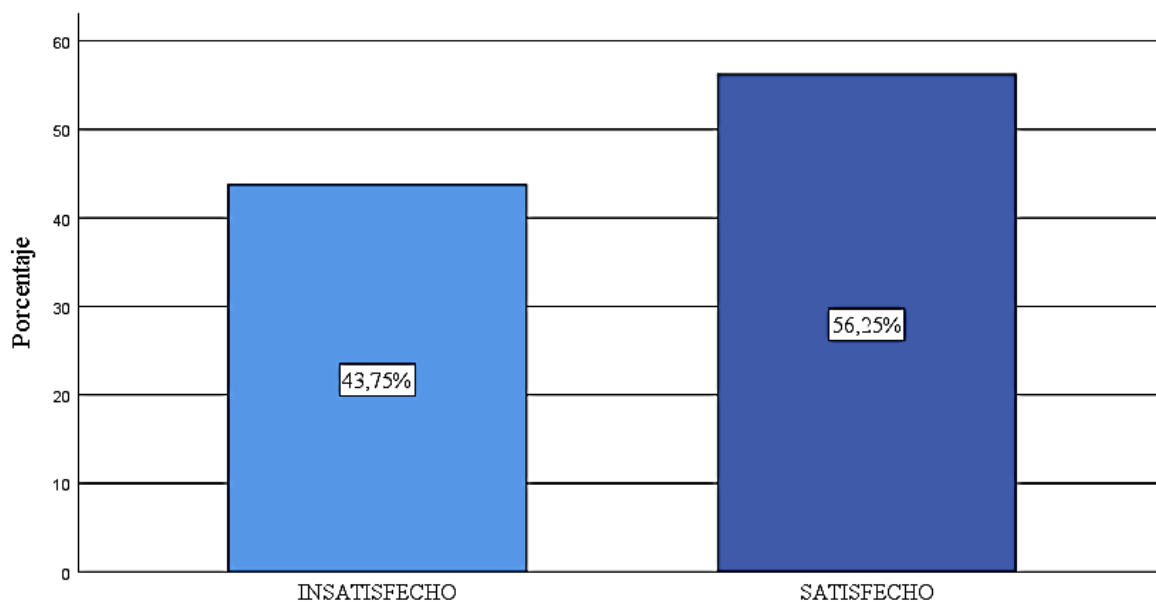


Figura 1. Nivel de satisfacción

En la figura 1 se observa que el 56.25% de la población de estudio estuvo satisfecho por la atención recibida en el centro de medicina física y rehabilitación integral MICARI

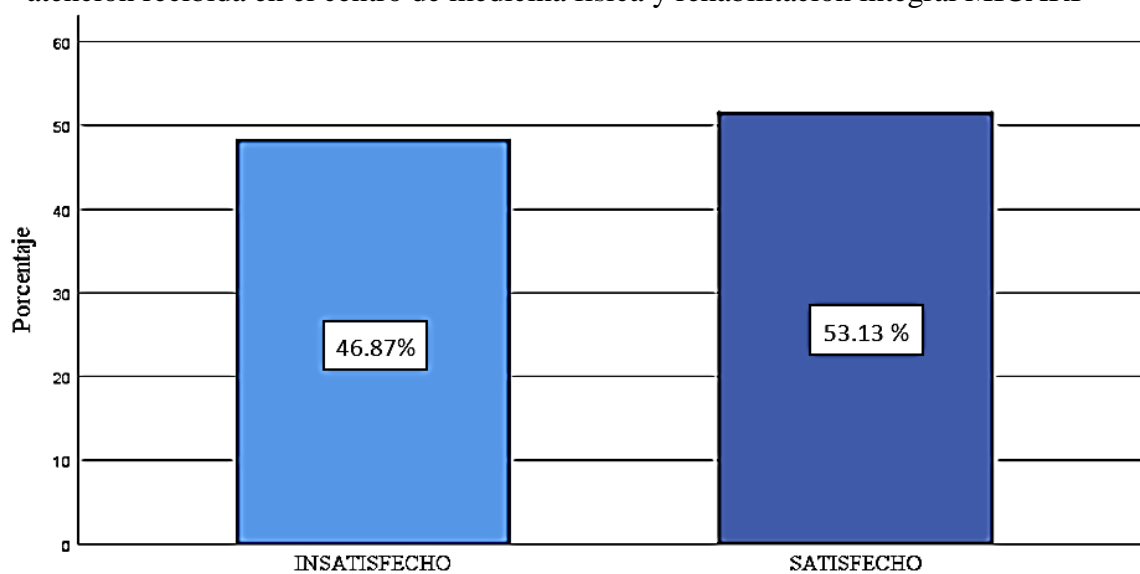


Figura 2 Nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad

En la figura 2 muestra que el 53,13% de la población del estudio presento un nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad

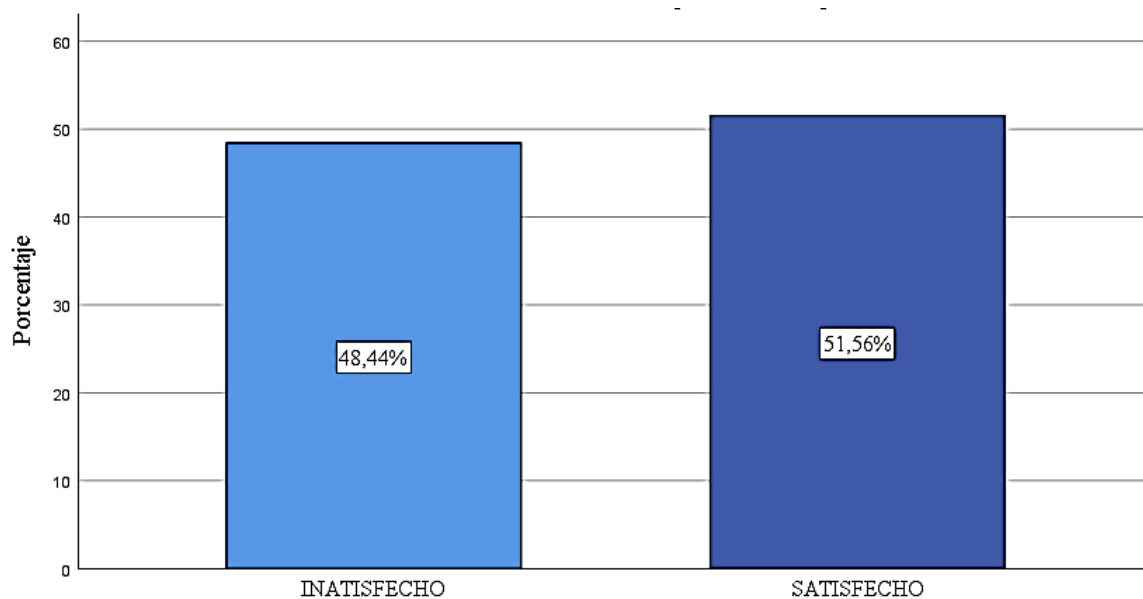


Figura 3 Nivel de satisfacción en la dimensión Capacidad De Respuesta

En la figura 3 se observa que más del 50% de la población del estudio presentó un nivel de satisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad

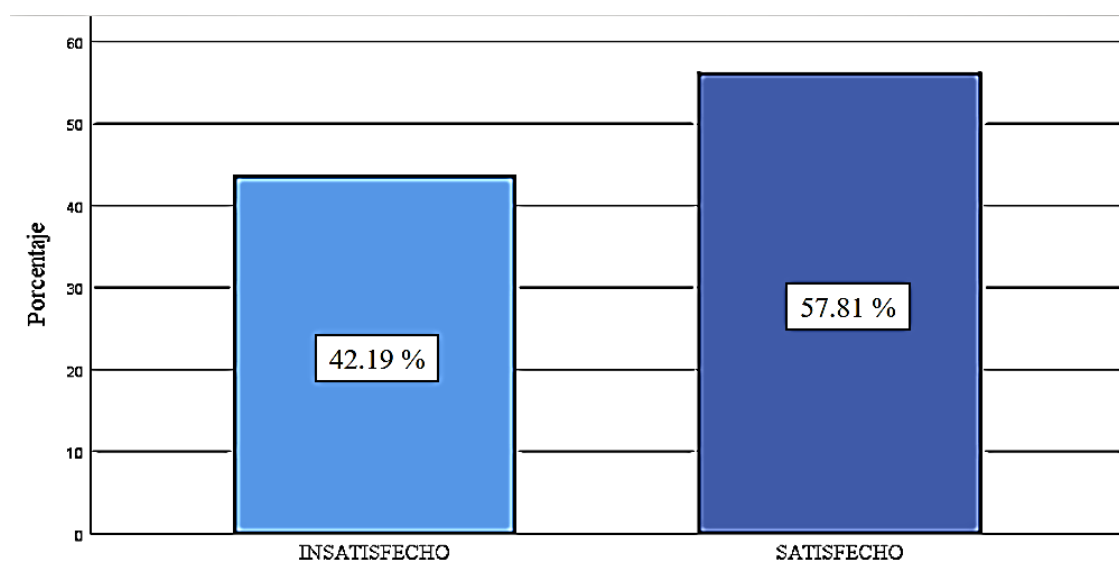


Figura 4 Nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad

En la figura 4 se visualiza que el 42.19% de la población de estudio estuvo insatisfecho de la atención recibida en el centro MICARI con respecto a la dimensión seguridad

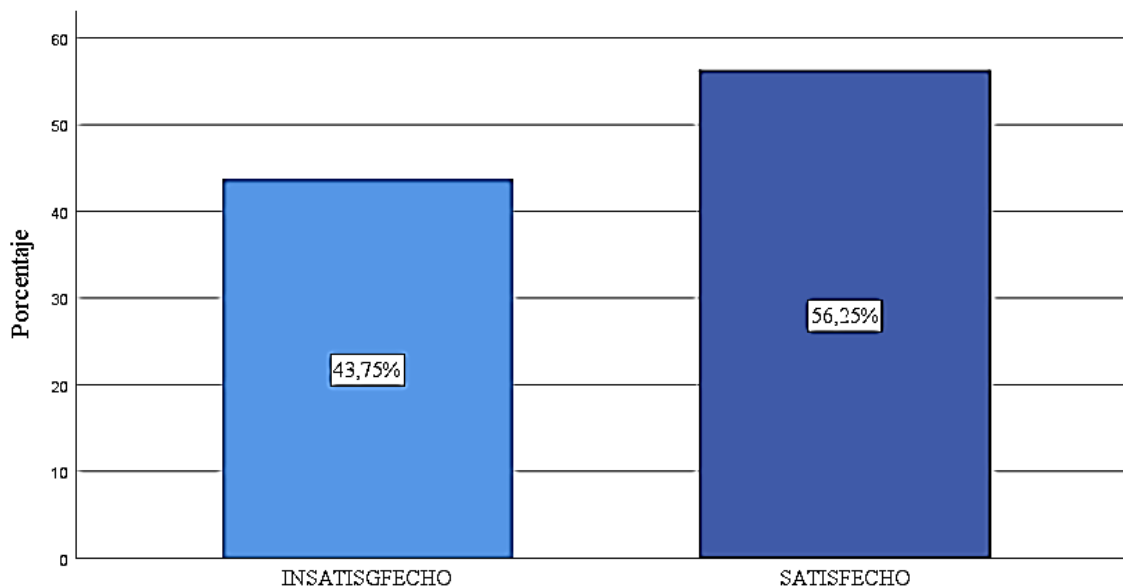


Figura 5 Nivel de satisfacción en la dimensión Empatía

En la figura 5 observamos que el 56.25% de la población de estudio indicó haber percibido una atención satisfactoria en el centro de medicina física y rehabilitación integral MICARI.

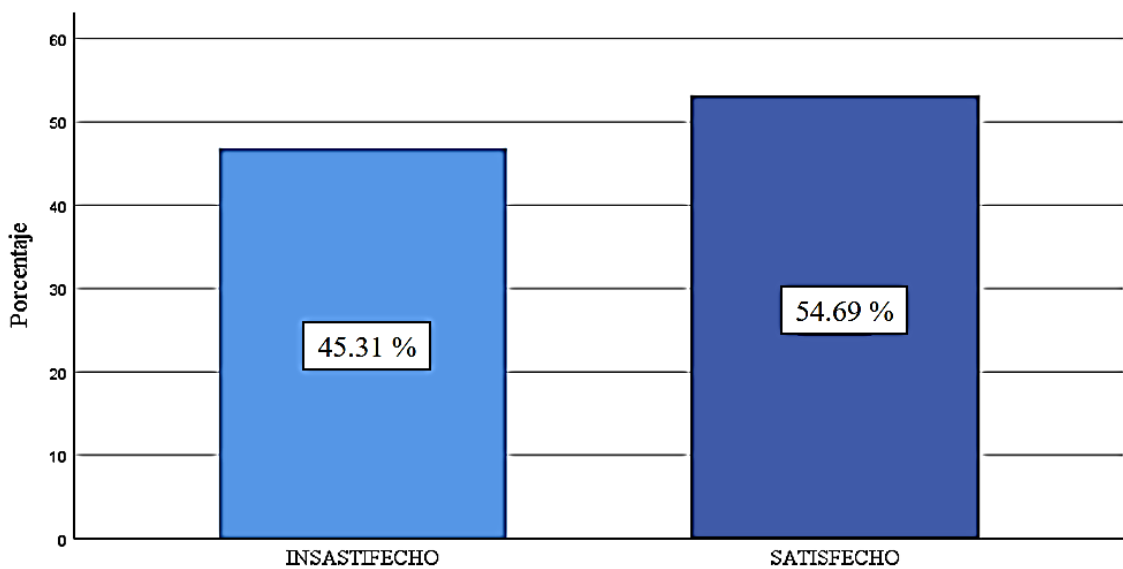


Figura 6 Nivel de satisfacción en la dimensión Aspectos Tangibles

La figura 6 muestra un nivel de satisfacción en el 54.69% de la población de estudio que fue atendido en el centro MICARI



Tabla 2  
*Distribución de satisfacción de acuerdo a la condición del usuario encuestado en MICARI*

Condición del Encuestado		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Usuario	N	10	8	18
	%	55.6%	44.4%	100.0%
Acompañante	N	18	28	46
	%	39.1%	60.9%	100.0%
Total	N	28	36	64
	%	43.8%	56.3%	100.0%

Nivel de satisfacción de acuerdo a la condición del usuario (Fuente: elaboración propia)

Tabla 3  
*Distribución de satisfacción de acuerdo a la edad de los usuarios encuestados en MICARI.*

Edad Del Encuestado		Insatisfecho	Satisfecho	Total
18-25	n	10	16	26
	%	38.5%	61.5%	100.0%
26-40	n	12	11	23
	%	52.2%	47.8%	100.0%
41-60	n	5	7	12
	%	41.7%	58.3%	100.0%
61-80	n	1	2	3
	%	33.3%	66.7%	100.0%
Total	n	28	36	64
	%	43.8%	56.3%	100.0%

Nivel de satisfacción de acuerdo a la edad del usuario (Fuente: elaboración propia)

Tabla 4  
*Distribución de satisfacción de acuerdo al sexo del usuario encuestado en el centro MICARI*

Sexo Del Encuestado		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Masculino	n	10	16	26
	%	38,5%	61,5%	100,0%
Femenino	n	18	20	38
	%	47,4%	52,6%	100,0%
Total	n	28	36	64
	%	43,8%	56,3%	100,0%

Nivel de satisfacción de acuerdo al sexo de encuestado (Fuente: elaboración propia)

Tabla 5  
*Satisfacción de acuerdo al tipo de tarifa de los usuarios encuestados en MICARI.*

Tipo de tarifa del encuestado		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Programa De Apoyo	n	4	2	6
	%	66.7%	33.3%	100.0%
Tarifa Normal	n	24	34	58
	%	41.4%	58.6%	100.0%
Total	n	28	36	64
	%	43.8%	56.3%	100.0%

Nivel de satisfacción de acuerdo al tipo de usuario (Fuente: elaboración propia)

Tabla 6  
*Distribución de acuerdo al grado de instrucción del usuario encuestado en el centro MICARI.*

Grado de instrucción		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Sin Estudio	n	1	1	2
	%	50.0%	50.0%	100.0%
Primaria	n	2	9	11
	%	18.2%	81.8%	100.0%
Secundaria	n	9	10	19
	%	47.4%	52.6%	100.0%
Superior Técnico	n	8	8	16
	%	50.0%	50.0%	100.0%
Superior Universitario	N	8	8	16
	%	50.0%	50.0%	100.0%
Total	N	28	36	64
	%	43.8%	56.3%	100.0%

Nivel de satisfacción de acuerdo al grado de instrucción del encuestado (Fuente: elaboración propia)

Tabla 7  
*Distribución de satisfacción de acuerdo al tipo de usuario encuestado en el centro MICARI.*

Tipo De Usuario		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Nuevo	n	8	21	29
	%	27.6%	72.4%	100.0%
Continuador	n	20	15	35
	%	57.1%	42.9%	100.0%
Total	n	28	36	64
	%	43.8%	56.3%	100.0%

Nivel de satisfacción de acuerdo al tipo de usuario (Fuente: elaboración propia)

Tabla 8  
*Distribución de satisfacción de acuerdo al servicio donde fue atendido el encuestado.*

Servicios de atención		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Terapia física	n	13	15	28
	%	46.40%	53.60%	100.00%
Terapia de lenguaje	n	8	7	15
	%	53.30%	46.70%	100.00%
Ocupacional	n	3	7	10
	%	30.00%	70.00%	100.00%
Psicología	n	4	7	11
	%	36.40%	63.60%	100.00%
Total	n	28	36	64
	%	43.80%	56.30%	100.00%

Nivel de satisfacción de acuerdo al servicio de atención (Fuente: elaboración propia)

## V. Discusión de resultados

El presente estudio evalúa la calidad del servicio percibido por los usuarios externos atendidos en el centro de medicina física y rehabilitación integral MICARI, empleando el cuestionario SERVQUAL modificado elaborado por el MINSA en la Resolución Ministerial 527-2011, la cual esta ha disposición para todas las entidades que ofrecen servicios de salud. Esta encuesta nos permitió recopilar información relevante sobre cómo se brindan los servicios integrales de rehabilitación en el centro MICARI.

En la investigación se encontró una satisfacción global de 56,25% correspondiente a los pacientes encuestados que asistieron a los servicios integrales de rehabilitación en el centro MICARI, esto indica que el nivel de satisfacción se encuentra en un estado de “En proceso” lo cual presenta mucha semejanza con el estudio de Huamán y rojas donde el 72,4% de los usuarios encuestados afirmaron que la calidad de atención que les fue brindado en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo fue Regular, esto puede tener relación al hecho de que ambos estudios fueron realizados en centro particulares, donde las personas tomaron la decisión de pagar por un servicio de terapia. Por otro lado el estudio realizado tiene poca semejanza con el 70,2% de satisfacción global correspondiente a un nivel “aceptable” en el estudio titulado “Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima - Perú, 2015” por De La Cruz, de la misma manera ocurre con Garcia y Guillinta en el estudio realizado en el Instituto Nacional de Rehabilitación el cual también presento un nivel aceptable de satisfacción global de 76,4%. así mismo el estudio también presenta poca similitud con el 70,92% de satisfacción global de Zamora quien realizo su estudio en el servicio de Gineceo–Obstetricia del hospital de la solidaridad en Comas, donde

llego a la concluir que el nivel de satisfacción referente a la calidad de atención brindada el usuario externo fue "aceptable". Esto puede deberse a que en los estudios mencionados anteriormente presentaron una población que era superior a 190 usuarios encuestados en comparación a los 64 usuarios evaluados en el centro MICARI. La satisfacción global del estudio difiere de Costa quien realizo su investigación en Hospital Regional Lambayeque Chiclayo con 28.1% de satisfacción global el cual indica un nivel "por mejorar". Esto podría deberse al tipo de población que utilizaron en este estudio donde solo fueron niños al igual que el estudio realizado por los autores Salazar, Zuluaga y García, los cuales obtuvieron un nivel global de insatisfacción de 83.9% en su estudio elaborado en el Hospital del Sur Occidente Colombiano donde la población del estudio fueron los familiares de los niños con deficiencia Físico-Motora los cuales asisten al servicio de Fisioterapia. De la misma manera difiere con García en su estudio denominado "Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos" el cual obtuvo un nivel global de insatisfacción de 55%.

El estudio mostro que todas las dimensiones evaluadas obtuvieron un grado de satisfacción mayor al 50% siendo las dimensiones de seguridad y empatía los que obtuvieron un mayor porcentaje y la dimensión que obtuvo el nivel satisfactorio más bajo de 51,56% fue el de capacidad de respuesta. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Garcia y Guillinta quienes obtuvieron mayores niveles de satisfacción en las dimensiones elementos tangibles, seguridad y empatía y mostrando a su vez un nivel mínimo de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de 55 %. De la misma manera los resultados se asemejan al estudio de García el cual obtuvo niveles de satisfacción que sobrepasaban levemente el 50% en las

dimensiones seguridad y empatía mostrando a su vez a la dimensión capacidad de respuesta con menor nivel de satisfacción de 39.45%. los resultados difieren de los estudios de Salazar, Zuluaga y García quienes presentaron niveles de insatisfacción en todas sus dimensiones siendo la dimensión fiabilidad la que presenta mayor insatisfacción. Así mismo los niveles de satisfacción de las dimensiones del estudio no se asemejan a los resultados de Costa quien obtuvo niveles de insatisfacción en todas sus dimensiones siendo el nivel más alto de insatisfacción de 83.7% en la dimensión aspectos tangibles

## VI. Conclusiones

Se concluye en el estudio que el nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios encuestados en el Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018 fue de 56.25% lo cual indica un nivel de satisfacción global “por mejorar”

Se determinó que el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad fue de 53.13 %. en el periodo noviembre-diciembre 2018.

El estudio mostro un nivel satisfactorio de 51.56% en la dimensión de capacidad de respuesta del Centro de Medicina Física y Rehabilitación Integral-MICARI en el periodo noviembre-diciembre 2018.

El estudio determino el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de seguridad fue de 57.81% en el periodo noviembre-diciembre 2018. Lo que indica un nivel de satisfacción por mejorar en el centro MICARI.

Seguidamente el estudio demostró el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión de empatía por los usuarios encuestados fue de 56.25% en el periodo noviembre-diciembre 2018.

Finalmente determinamos que el 54.69% corresponde al nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles en el periodo noviembre-diciembre 2018.



## VII. Recomendaciones

Las recomendaciones abarcan todas las dimensiones del estudio. Pese a que los niveles de satisfacción global y específicos superaron el 50% de satisfacción, el nivel permaneció “por mejorar” según la encuesta SERVQUAL modificada.

Se recomienda capacitar al personal administrativo y profesional de salud con respecto al buen trato al usuario externo.

Se sugiere aumentar el personal en recepción para la recepción de los usuarios según el horario establecido y evitar a su vez cambiar los horarios con mucha frecuencia respetando los tiempos de espera de un máximo de 10 minutos.

Se recomienda exigir la puntualidad de los profesionales de salud con sanciones que la institución proponga para que de esta manera se pueda cumplir con las cesiones programadas sin inconvenientes.

Se recomienda implementar equipos más modernos a los ambientes de terapia física y rehabilitación, así como materiales nuevos a los ambientes de psicomotricidad, terapia de lenguaje y psicología.

Se sugiere establecer horarios de limpieza continuos en los ambientes con más afluencia de pacientes.

Se recomienda mejorar la infraestructura del lugar dado que las señalizaciones de seguridad aún son deficientes en el centro.

## VIII. REFERENCIAS

- Costa González, B. L. (2017). *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo-2017*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Postgrado, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8402/costa\\_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De La Cruz Vásquez, R. J. (2015). *Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima - Perú, 2015*. tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela De Postgrado, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6589>
- García Alvarado, D. L., & Guillinta García, E. L. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación*. tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina Alberto Hurtado. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/578/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20que%20reciben%20atenci%C3%B3n%20fisioterap%C3%A9utica%20en%20el%20Departamento%20de%20Unidad%20Motora%20y%20Dolor%20del%20Instituto%20Nacional>
- García Miranda, D. L. (2013). *Percepción y Expectativas de la Calidad de la Atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el*

- período febrero-mayo 2013*. tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Facultad De Medicina Humana, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>
- Gonzalez Dagnino, A., De Pablos Heredero, A., Aguilera Guzman , M., Escribano Garcia , S., & Gil Garcia, J. (1994). *Calidad total en atención primaria de salud*. Madrid: Diaz De Santos, S.A.
- Huamán Magno, E. D., & Rojas Ninamango, K. N. (2018). *Percepción de la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, LIMA. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26505/huaman\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26505/huaman_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marky Bazán, G. A. (2013). *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo Diciembre 2012*. Tesis de pregrado , Universidad Ricardo Palma, Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza , Lima. doi:[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky\\_ga.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf)
- MINISTERIO DE SALUD. (2007). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. (519). Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
- MINISTERIO DE SALUD. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (527). Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mira, J. J., & Aranaz , J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *CALITÉ Investigación*, 114(3), 26-33. Obtenido de [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)

- Resolución Ministerial 527-2011-MINSA. (11 de julio de 2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Perú: Imprenta MINSA.
- Salazar Villamarín, C. I., Zuluaga Calle, A. M., & García Álvarez, A. (1 de diciembre de 2014). Nivel de Satisfacción de los Cuidadores Familiares en la Rehabilitación Física de Niños con Deficiencia Físico-Motora Asistentes al Servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 86-96. Obtenido de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/Rmcientifico/article/view/738/644>
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (5 de junio de 2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_arttext&tlng=en)
- Zamora Chavez , S. C. (2015). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4411>

## IX. ANEXOS

### ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO LLENADO POR LOS PADRES CUYOS HIJOS MENORES DE EDAD  
FUERON ATENDIDOS EN EL CENTRO MICAR

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es que los padres o tutores de los niños que reciben terapia en el centro MICARI puedan llenar una encuesta voluntaria y de forma anónima representando a sus hijo o apoderados

La presente investigación es conducida por la Sta. Cinthia rivera Altamirano egresada de una universidad nacional Federico Villareal. El objetivo de este estudio es saber cuál es la percepción con respecto a la calidad de atención brindada a los pacientes menores de edad en el centro.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta, Esto tomará aproximadamente de 5 a 10 minutos de su tiempo

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Yo, \_\_\_\_\_  
con DNI: \_\_\_\_\_ padre o tutor de: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ en la fecha: \_\_\_\_\_ Acepto participar  
voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) de cuál es el  
objetivo de este estudio y reconozco que la información que yo provea en el  
curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para  
ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

|  
  
\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

---

## ANEXO 2

ENCUESTA ANÓNIMA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN INTEGRAL-MICARI 2018

		Nº Encuesta:
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN INTEGRAL MICARI</b>		
Establecimiento de Salud:	MICARI	
Fecha		
<b>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</b>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario	1
	Acompañante	2
2. Edad		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Sin estudio	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
5. Tipo de tarifa	Programa de apoyo	1
	Tarifa normal	2
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	_____	



PERCEPCIONES									
Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el centro de medicina física y rehabilitación MICARI. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
D	N°	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	01	¿El personal de admisión le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en terapia?							
	02	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?							
	03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
	04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
	05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
Capacidad de respuesta	06	¿La atención en recepción del centro fue rápida?							
	07	¿El profesional de salud cumplió el tiempo establecido para el proceso de evaluación?							
	08	¿Los profesionales de salud cumplieron con el tiempo requerido para el tratamiento?							
	09	¿El proceso de pago por los servicios brindados fue rápido?							
	10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio?							
seguridad	11	¿El profesionales de salud le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
	12	¿El profesionales de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
	13	¿El profesionales de salud que le atendió le inspiró confianza?							
Empatía	14	¿El personal del servicio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
	15	¿El profesionales de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
	16	¿Usted comprendió la explicación que el profesionales de salud le brindó sobre su problema de salud o resultado de su evaluación?							
	17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesionales de salud sobre el tratamiento que recibirá: tipo de terapia, número de veces y efectos adversos?							
	18	¿Usted comprendió la explicación que el profesionales de salud le brindó sobre los procedimientos o terapias que le realizarán?							
Aspectos tangibles	19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
	20	¿El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
	21	¿Los ambientes contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
	22	¿El servicio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							