

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica Especialidad en  
Terapia Física y Rehabilitación

Tesis

**Satisfacción del usuario externo en el Área de  
Medicina Física de la Clínica San Juan de Dios de  
Arequipa, 2022**

Pilar Del Rosario Gómez Cornejo  
Caroline Disere Salazar Montoya  
Gonzalo Jesús Suarez Chirinos

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Tecnología Médica con Especialidad  
en Terapia Física y Rehabilitación

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

# Revisión de informe de tesis

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Cesar Loo Gil. "Percepción social de la inseguridad alimenticia", tecnoHumanismo, 2021 Publication	1%
2	Submitted to Universidad Católica San Pablo Student Paper	1%
3	dokumen.site Internet Source	1%
4	J Jaime Miranda, Edmundo Rosales-Mayor, D Alex Quistberg, Ada Paca-Palao et al. "Patient perspectives on the promptness and quality of care of road traffic incident victims in Peru: a cross-sectional, active surveillance study", F1000Research, 2013 Publication	<1%
5	lareferencia.info Internet Source	<1%
6	Submitted to Cerritos College Student Paper	<1%
7	repositorio.unam.edu.pe	

Internet Source

<1 %

8

[repositorio.unicauca.edu.co:8080](https://repositorio.unicauca.edu.co:8080)

Internet Source

<1 %

9

[dilemascontemporaneoseducacionpoliticyvalores.com](https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticyvalores.com)

Internet Source

<1 %

10

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Student Paper

<1 %

11

Submitted to Universidad de San Martin de Porres

Student Paper

<1 %

12

Submitted to Universidad de Jaén

Student Paper

<1 %

13

Submitted to Universidad Católica Nordestana

Student Paper

<1 %

14

[aniversariocimeq2021.sld.cu](https://aniversariocimeq2021.sld.cu)

Internet Source

<1 %

15

[datospdf.com](https://datospdf.com)

Internet Source

<1 %

16

[repositorio.unp.edu.pe](https://repositorio.unp.edu.pe)

Internet Source

<1 %

17

Katherine Betzabeth Mutre Carriel, Miriam González Calero. "LA SATISFACCIÓN DEL

<1 %

# USUARIO EXTERNO EN TIEMPO DE ESPERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS DE MILAGRO – ECUADOR", Más Vita, 2020

Publication

18

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Student Paper

<1 %

19

blog.hubspot.es

Internet Source

<1 %

20

dspace.esPOCH.edu.ec

Internet Source

<1 %

21

Cruz Avendaño Miguel Ángel. "Satisfacción de los familiares en relación a la atención y los tiempos de espera", TESIUNAM, 2017

Publication

<1 %

22

Cesar Loo Gil. "Gestión estratégica apoyada en modelo de ecuaciones estructurales para la satisfacción de usuarios hospitalarios", Dataismo, 2021

Publication

<1 %

23

prezi.com

Internet Source

<1 %

24

Gutiérrez Calderón María Esther. "Factores relacionados con el proceso de diagnóstico y tratamiento de cáncer de mama", TESIUNAM, 2014

Publication

<1 %

25

Submitted to Universidad de Guayaquil

Student Paper

<1 %

26

Submitted to Universidad del Rosario

Student Paper

<1 %

27

inba.info

Internet Source

<1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 20 words

Exclude bibliography  On

## **DEDICATORIA**

A los pacientes, que con mucha paciencia y generosidad, nos brindaron su tiempo y su valiosa participación.

A nuestros padres, por su aliento y apoyo incommensurable en esta travesía académica.

**Pilar, Caroline y Gonzalo**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios y a la Virgen María, por mantenernos con salud. A nuestros padres, por estar siempre apoyándonos y dándonos un ejemplo de resiliencia para cumplir nuestras metas. A nuestros hermanos, abuelos y familia en general, por su motivación, comprensión y tolerancia a nuestras ausencias. A los compañeros tesisistas, por su compromiso en el desarrollo de este estudio. Dios los bendiga.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>ix</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>11</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	11
1.1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación e importancia.....	14
1.4.1. Justificación teórica.....	14
1.4.2. Justificación metodológica.....	15
1.4.3. Justificación práctica.....	15
1.4.4. Importancia de la investigación.....	15
1.5. Variables.....	15
1.5.1. Variable de estudio.....	15
1.5.2. Operacionalización de variables.....	16
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes del problema.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	20
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Satisfacción del usuario.....	28
2.3. Definición de términos básicos.....	30

2.3.1. Calidad de atención o de servicio.....	30
2.3.2. Modelo de Parasuraman.....	31
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>34</b>
3.1. Tipo de investigación .....	34
3.2. Alcance o nivel de investigación.....	34
3.3. Diseño de investigación.....	34
3.4. Población.....	35
3.5. Muestra.....	35
3.6. Técnicas de recolección de datos .....	35
3.7. Instrumentos .....	36
3.7.1. Confiabilidad.....	37
3.7.2. Validez .....	37
3.7.3. Objetividad.....	38
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>39</b>
<b>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
4.1. Presentación de resultados.....	39
4.1.1. Caracterización del encuestado .....	39
4.2. Discusión de resultados .....	53
<b>Conclusiones .....</b>	<b>57</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>58</b>
<b>Lista de referencias .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Condición del encuestado .....	39
Tabla 2. Sexo del encuestado .....	40
Tabla 3. Encuestados según estudios .....	40
Tabla 4. Encuestados según tipo de seguro.....	41
Tabla 5. Encuestados según tipo de usuario.....	42
Tabla 6. Encuestados según grupo de edad.....	42
Tabla 7. Área de servicio de medicina física .....	43
Tabla 8. Satisfacción del usuario externo .....	44
Tabla 9. Fiabilidad: satisfacción e insatisfacción.....	45
Tabla 10. Capacidad de respuesta: satisfacción e insatisfacción.....	45
Tabla 11. Seguridad: satisfacción e insatisfacción.....	46
Tabla 12. Empatía: satisfacción e insatisfacción.....	47
Tabla 13. Aspectos tangibles: satisfacción e insatisfacción.....	48
Tabla 14. Satisfacción según dimensiones de la calidad de atención .....	48
Tabla 15. Matriz de mejora .....	49
Tabla 16. Buen trato.....	52
Tabla 17. Matriz de consistencia.....	67
Tabla 18. Matriz de operacionalización de las variables .....	68
Tabla 19. Grupo etario .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Condición del encuestado .....	39
Figura 2. Sexo del encuestado.....	40
Figura 3. Encuestados según estudios .....	41
Figura 4. Encuestados según tipo de seguro .....	41
Figura 5. Tipo de usuario .....	42
Figura 6. Encuestado según grupo de edad .....	43
Figura 7. Área de servicio de medicina física .....	43
Figura 8. Fiabilidad: satisfacción e insatisfacción .....	45
Figura 9. Capacidad de respuesta: satisfacción e insatisfacción .....	46
Figura 10. Seguridad: satisfacción e insatisfacción .....	47
Figura 11. Empatía: satisfacción e insatisfacción .....	47
Figura 12. Aspectos tangibles: satisfacción e insatisfacción.....	48
Figura 13. Satisfacción según dimensiones de la calidad de atención .....	49
Figura 14. Matriz de mejora.....	51
Figura 15. Buen trato .....	53
Figura 16. Los investigadores presentándose con el coordinador del servicio de medicina física y licenciados de la clínica San Juan de Dios.....	86
Figura 17. Encuestando a los usuarios de las áreas de afección musculoesquelética, neurorrehabilitación pediátrica y neurorrehabilitación de adultos de la clínica San Juan de Dios.....	86
Figura 18. Encuestando a los usuarios de las áreas de afección musculoesquelética, neurorrehabilitación pediátrica y neurorrehabilitación adultos de la clínica San Juan de Dios.....	86

## RESUMEN

El estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo para medir el nivel de satisfacción del usuario externo, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que percibe al servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022. Es un estudio descriptivo analítico, no experimental, observacional y transversal. Se trabajó con una muestra poblacional de 300 usuarios externos que acudieron a la clínica entre marzo y abril. El instrumento utilizado fue una encuesta de expectativas y percepciones llamada Servqual. Entre los resultados obtenidos se puede resaltar que, del total de población encuestada el 73.79 % está satisfecho del servicio brindado. En las dimensiones estudiadas se obtuvieron los siguientes resultados: fiabilidad un 67.53 %, en capacidad de respuesta 68.25 %, en seguridad 84.67 %, en empatía 84.67 % y en aspectos tangibles un 62.67 % de satisfacción con los servicios de salud. Se concluye que, el nivel de satisfacción percibido por el usuario externo que brinda el servicio de medicina física es del 73.79 %, correspondiente a un alto grado de satisfacción y el 26.21 % percibe insatisfacción, lo que es menor al 40 % considerado como aceptable según el Servqual.

**Palabras claves:** salud, satisfacción, usuarios

## **ABSTRACT**

The present study was approached from a quantitative approach to measure the level of satisfaction of the external user, its objective was to determine the level of satisfaction of the external user perceived by the Physical Medicine service of the San Juan de Dios clinic in Arequipa in 2022. It is a descriptive analytical, non-experimental, observational, and cross-sectional study. We worked with a population sample of 300 external users who attended the clinic in the months of March and April. The instrument used was a survey of expectations and perceptions called Servqual. Among the results obtained, we can highlight that of the total population surveyed, 73.79% are satisfied with the service provided. In the dimensions studied, the following results were obtained: Reliability 67.53%, Response Capacity 68.25%, Safety 84.67%, Empathy 84.67%, and Tangible Aspects 62.67% satisfaction with health services. It is concluded that the level of satisfaction perceived by the external user who provides the Physical Medicine service is 73.79%, corresponding to a high degree of satisfaction and 26.21% perceive dissatisfaction, which is less than 40% considered acceptable according to the Servqual.

**Keywords:** health, satisfaction, users

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de las últimas décadas, la evaluación de la calidad del tratamiento ha sido reconocida como un factor clave para determinar el estándar de atención médica. La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos con los servicios de salud también es un tema de creciente atención en la salud pública. La felicidad o el placer experimentado por los clientes externos es un resultado directo de la interacción entre el proveedor de servicios y ellos mismos, así como todas las demás características de la organización en general.

Muchos factores afectan el nivel de satisfacción del usuario externo con la atención que recibe. Por tanto, su valoración es un instrumento de ayuda que permitirá gestionar y planificar en salud, creando una cultura de compromiso con la calidad de la atención.

Hoy en día, las organizaciones del sector público y privado están ingresando a un mundo completamente globalizado que requiere un alto grado de competencia. En este entorno, la satisfacción del servicio constituye una estrategia excelente.

Es importante evaluar el nivel de satisfacción, ya que permite conocer las necesidades de los pacientes y mejorar continuamente; y así sabiendo las necesidades de los usuarios y cumpliendo sus expectativas.

La investigación es importante, porque permite evaluar la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios en Arequipa, a fin de optimizar los proyectos de mejora.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

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

##### **1.1.1. Planteamiento del problema**

En el 55.º Congreso Mundial, la OMS (Organización Mundial de la Salud) anunció una declaración en apoyo de la seguridad del paciente en la atención médica y lanzó una iniciativa conocida como Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente en octubre de 2004. El objetivo era reunir la cooperación internacional con los países para tomar medidas para mejorar la calidad y la seguridad de la atención de los pacientes en todo el mundo. En la actualidad, se está tratando de aminorar los eventos desfavorables en la atención y mejorar la infraestructura y el equipamiento de los centros de salud y los servicios sanitarios que proveen los profesionales de la salud (1).

En América Latina, existen diversos estudios donde se reportan porcentajes altos de insatisfacción en la calidad de atención a los usuarios. Un claro ejemplo es un estudio realizado en México a centros de salud donde se percibe el nivel de insatisfacción mayor al 30 % en las dimensiones de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta en el área de rehabilitación (2). Otro estudio en Ecuador da a conocer los procesos deficientes que existen en el abastecimiento de suministros de la farmacia y de implementos para la atención presentada por el personal, visualizando un 34 % de insatisfacción al usuario externo (3).

Establecer un sistema de salud justo, eficiente y de calidad para el periodo 1995 - 2000 es la visión - objetivo planteada por el Minsa (Ministerio de Salud) en

Perú. La relevancia de esta visión ha crecido como resultado del continuo crecimiento de un sector estructurado en torno a las necesidades del usuario, construido sobre la ética y cultura organizacional, comprometido con su misión institucional y buscando la excelencia en la prestación de servicios. La reestructuración de la industria de la salud para mejorar la accesibilidad, la competitividad y la calidad de la atención fue la fuerza impulsora inicial para el establecimiento de la calidad (1).

A pesar de las mejoras obtenidas en cobertura y aseguramiento de atención en Perú en años recientes, se ha comunicado no satisfecho por parte de los pacientes de servicios de salud. En 2016, se reportó un 73.9 % de satisfacción de los usuarios en consultas externas, en Perú (en el 2014 aumentó un 3,8 punto porcentual) Ensalud (encuesta de satisfacción a nivel nacional), siendo la satisfacción de los pacientes del Minsa y 66.7 % de gobiernos regionales inferior al promedio del país y también a instituciones prestadoras de servicios de salud en Perú. Además, los factores descritos vinculados con la satisfacción de los usuarios en los establecimientos sanitarios corresponden a experiencias particulares, por ello se requiere una investigación a nivel regional (4).

La satisfacción con la atención de los usuarios, en la atención ambulatoria en la región de Arequipa tuvo la tendencia a disminuir teniendo como resultados lo siguiente: un 70.9 % en el 2014, 70.3 % en el 2015 y, por último, un 62.6 % en el 2016.

Estos resultados varían según diferentes factores y escenarios, los que tienen implicancia en la percepción de la calidad como, por ejemplo: características económicas, sociodemográficas, si cuenta o no con un seguro, etc. (5).

En la expectativa del usuario de la variable satisfacción se observa que, del total de pacientes el 64 % se estima que está en un nivel medio, el 33 % está en un nivel bajo y el 3 % restante en un nivel alto de la variable satisfacción del usuario; se observa que, del total de pacientes del centro de salud de Characato el 100 % considera que está en un nivel medio (6).

En el ámbito de estudio, que se circunscribe a la clínica San Juan de Dios en el Área de Medicina Física, la mayoría de los pacientes expresan su descontento

verbalmente, comunicándose con algunos empleadores y otros, mediante el cuaderno de quejas, cuyos datos estadísticos no se actualizan desde 2017. Sin embargo, las quejas más comunes se refieren al tiempo de espera y al proceso de elaboración de una cita. Esto demuestra de manera inequívoca que los clientes están insatisfechos con el servicio. Por lo anterior, es crucial evaluar los servicios de salud que la organización investigada ofrece a los clientes externos para detectar brechas relacionadas con la calidad y brindar recomendaciones para cambios.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa entre marzo y abril, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad desde la perspectiva del usuario externo?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta desde la perspectiva del usuario externo?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad desde la perspectiva del usuario externo?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía desde la perspectiva del usuario externo?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión tangibles desde la perspectiva del usuario externo?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa entre marzo y abril, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Establecer cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad desde la perspectiva del usuario externo.
2. Establecer cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta desde la perspectiva del usuario externo.
3. Establecer cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad desde la perspectiva del usuario externo.
4. Establecer cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía desde la perspectiva del usuario externo.
5. Establecer cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión tangibles desde la perspectiva del usuario externo.

## **1.4. Justificación e importancia**

### **1.4.1. Justificación teórica**

La investigación está orientada específicamente al servicio de medicina física, es decir, no es una evaluación global a todos los servicios de la clínica San Juan de Dios de Arequipa.

La información teórica sobre la satisfacción del usuario externo en salud en el área de terapia física y rehabilitación es escasa en el medio. Este estudio permitirá abrir puertas en este tema, propiciará bases teóricas para estudios futuros e incrementará el acervo de conocimientos beneficiando a los usuarios, estudiantes, profesionales y otros que estén interesados en este tema.

Debido a la pandemia covid-19 se implementó nuevas medidas de bioseguridad, como el uso de doble mascarilla y protector facial en los usuarios, afectando así su comodidad. Todo ello ocasionó que los usuarios no se encuentren completamente satisfechos, ya que, se les dificultaba respirar al momento de realizar los ejercicios indicados por el fisioterapeuta.

#### **1.4.2. Justificación metodológica**

El Servqual (*service of quality*) es un método utilizado para medir la satisfacción del cliente y ha sido adoptado por el Minsa como una herramienta de gestión para evaluar el estándar de trato en los establecimientos de salud. Es bastante confiable y el análisis de datos se realiza con la ayuda de un software estadístico simple (MS Excel). Es posible comprender mejor los requisitos de los usuarios y mejorar la comprensión de sus expectativas al reconocer sus percepciones y expectativas. Esto tendrá un buen efecto en la calidad de información orientada a la comprensión de lo que necesitan realmente los pacientes, para optimizar la calidad de atención.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

Los resultados evidenciaron aspectos débiles de la atención que brinda el personal de medicina física, estableciendo las brechas en la calidad de atención. Lo que permite implementar planes de mejora para maximizar los niveles de satisfacción de las dimensiones insatisfechas e incluso de aquellas que tienen porcentaje de satisfacción aceptable como empatía y seguridad, mediante actividades de capacitación al personal de módulo para optimizar su desempeño laboral y la reorganización de los ambientes para una mayor comodidad de los usuarios del ámbito de estudio.

#### **1.4.4. Importancia de la investigación**

Los hallazgos encontrados en la investigación, respecto a nivel de satisfacción del usuario externo, pasarán a formar parte del acervo de conocimiento científico del área de terapia física y rehabilitación, ya que las investigaciones en este aspecto son escasas en el medio.

Este estudio involucra el beneficio de dos grupos: el personal de salud que dispondrá de la información para mejorar la calidad de los servicios que brinda; y los usuarios que se beneficiarán con servicios de calidad.

### **1.5. Variables**

#### **1.5.1. Variable de estudio**

Satisfacción del usuario externo: es la persona que no forma parte de la institución y que utiliza o demanda asistencia sanitaria. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el establecimiento (7).

## **1.5.2. Operacionalización de variables**

Ver anexos

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del problema**

##### **2.1.1. Internacionales**

Chavarrea (8), en Ecuador, publicó la investigación cuyo objetivo fue analizar calidad del servicio en el campo de la fisioterapia según la percepción de los usuarios en el 2018, el estudio fue observacional descriptivo, aplicado a 45 pacientes, se utilizó la escala de Servqual, y tuvo como resultados que el 85 % está muy de acuerdo, 13 % de acuerdo parcialmente y el 2 % en total desacuerdo; concluyendo que estaban totalmente de acuerdo con el servicio que recibieron del terapeuta.

Esta investigación permitirá comparar la calidad del servicio en el área de fisioterapia en Ecuador con la calidad de atención en Perú.

Romero et al. (2), en México, publicaron una investigación cuyo objetivo fue identificar las principales limitaciones de los servicios de rehabilitación en el 2020, el estudio fue descriptivo, aplicado a 76 pacientes, basado en el modelo Servqual, tuvo como resultado que las dimensiones seguridad y tangibles tienen una satisfacción superior al 80 %, mientras que empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta tiene un nivel de insatisfacción superior al 30 %; concluyendo que, la aplicación del cuestionario ayuda a identificar oportunidades claves para mejorar la prestación de servicios de estas importantes instituciones.

Esta investigación contribuye a visualizar si existe en países latinoamericanos una deficiencia en la capacidad de responder las necesidades de los pacientes.

Zambrano (9), en Ecuador, publicó una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en el 2017, el estudio fue descriptivo, aplicado a 99 pacientes, se utilizó una encuesta de satisfacción, tuvo como resultados que el 72,25 % estaba muy satisfecho, un 23,97 % satisfecho y el 3,78 % poco satisfecho; concluyendo que la satisfacción es elevada respecto de la atención de salud.

Este estudio evidencia la importancia de la aplicación de un instrumento que mida la satisfacción del usuario, ya que, estos podrían dar a conocer resultados favorables hacia el servicio que brinda un centro de salud.

Herrera (10), en Ecuador, publicó una investigación cuyo objetivo fue valorar la autopercepción de satisfacción de los pacientes en 2016, a través de una investigación de carácter descriptivo, realizada con 40 pacientes, se utilizó una encuesta de satisfacción, teniendo como resultados con respecto a la satisfacción, el predominio de un 55 % de excelencia, 3 % regular; concluyendo que, la satisfacción en la atención fue muy buena, además que la relación fisioterapeuta - paciente aún tiene una leve deficiencia en la calidad de atención brindada.

Esta investigación demuestra que, en países vecinos ya existen mejoras en las cualidades de la calidad de atención sanitaria en los servicios de fisioterapia en establecimientos de nivel 4, lo que debe servir de aliento para seguir evaluando la calidad y así mejorar establecimientos de menor nivel.

Botón (11), en Guatemala, en el 2017, publicó una investigación para reportar sus hallazgos sobre la satisfacción de los pacientes atendidos por enfermeros. Fue un estudio transversal descriptivo, aplicado a 103 usuarios, se utilizó un cuestionario. Se halló un 71 % de satisfacción y un 29 % de insatisfacción con la atención; concluyendo que, encuentran porcentajes altos de satisfacción y siendo un porcentaje menor de insatisfacción.

Este estudio brinda resultados favorables en cuanto a la satisfacción de la atención recibida por el personal enfermero en un centro de atención permanente, visualizando que en otras profesiones ya se evidencia la buena calidad de atención.

Aragadvay (12), en Ecuador, publicó un estudio para medir el nivel de satisfacción del usuario externo en base al índice de calidad del servicio. Fue descriptivo, se aplicó a 123 usuarios e incluyó un cuestionario Servqual modificado, para el servicio de consulta ambulatoria. Se encontró que el 58,5 % de los encuestados tenía niveles de insatisfacción categóricamente bajos, lo que evidencia que el nivel bajo de satisfacción y medio de insatisfacción eran más comunes.

De acuerdo con este estudio, fue factible evidenciar una inadecuada calidad de atención prestada a los pacientes del hospital cuando se utilizó el instrumento Servqual.

Palacios (13), en Ecuador, publicó una investigación para reportar los factores ligados con la satisfacción de los usuarios, el estudio fue deductivo - inductivo, aplicado a 378 usuarios, se utilizó un cuestionario Servqual, tuvo como resultados deficiencia en la atención presentada por el personal y el abastecimiento de la farmacia; concluyendo que, los usuarios tienen inconformidad en cuanto a los recursos que posee el centro, así como también el trato del personal, la confidencialidad presenta un bajo porcentaje de aceptación, se propone un plan de mejora.

En este estudio, se puede afianzar la problemática que existe en la percepción que tienen los usuarios frente a una atención brindada por un centro de salud en Latinoamérica.

Mero et al. (14), en Cuba, publicaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la percepción de los pacientes acerca de la calidad en la atención que se brinda, el estudio fue descriptivo, aplicado a 318 usuarios, se aplicó como herramienta una encuesta para calcular el índice de percepción de satisfacción, tuvo como resultado que los servicios que se relacionan directamente con el usuario de salud son negativos; concluyendo que, los usuarios se sienten satisfechos por los servicios brindados en la consulta externa y en emergencia.

Esta investigación brinda resultados desfavorables en cuanto a la satisfacción de atención recibida, demostrando que la mayoría está inconforme y resalta en qué puntos están fallando para poder realizar planes de mejora, parecido a algunos resultados de Perú.

Pérez et al. (15), en Cuba, publicaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de pacientes con diagnóstico de covid-19, el estudio fue descriptivo, aplicado a 493 pacientes, se utilizó el cuestionario SERVPERF (*service performance*), tuvo como resultados que 62,5 % fue de casos sospechosos, 21,9 % confirmado, y 15,6 % contactos. Las dimensiones que estuvieron satisfechas al 100 % fue empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad y en tangibilidad entre los cubanos con 19.3 % y los extranjeros 62,9 %. El 77,5 % de los sospechosos y el 90,1 % de los confirmados estuvieron muy satisfechos. Conclusión: prevalecen los pacientes que evaluaron satisfactoriamente con la atención recibida.

Este estudio brinda un resultado favorable con respecto a la atención en hospitalización en Cuba, en medio del covid-19 en un panorama general de la atención médica.

Fariño et al. (16), en Ecuador, publicaron el estudio cuyo propósito fue analizar cuan satisfechos estaban los pacientes con la calidad del servicio ofertado. El estudio fue descriptivo; utilizando como técnica la encuesta Servqual. Resultados: generalmente, los usuarios (77 %) sienten satisfacción con el equipamiento y la infraestructura, mientras que también existe insatisfacción del 71 % de fiabilidad.

Esta investigación utiliza el instrumento Servqual para poder conocer el grado de satisfacción de los usuarios. Resalta la baja satisfacción con la fiabilidad y con la capacidad de respuesta.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Vigo (17), en Trujillo, investigó sobre la autopercepción de la calidad de atención del servicio y la asociación con la satisfacción del usuario externo en 2020, el estudio fue descriptivo, aplicado a 45 usuarios, se utilizó el SERVPERF para calidad, y PANAS (*positive and negative affect schedule*) para la satisfacción. Resultados: prevaleció una satisfacción regular (66.7 %) y la calidad se valoró

mayormente como regular (66,7 %). La valoración buena fue para los tangibles (82,2 %), capacidad para responder ante los problemas de salud del paciente (77,8 %), la capacidad de empatizar con los pacientes (73,3 %); la fiabilidad que representa para los usuarios (62,2 %) y la seguridad (55,6 %). Conclusión: ambas variables se relacionan directamente.

Este estudio es de gran utilidad porque desarrolla la herramienta para fines de evaluar la satisfacción de los pacientes, lo que resulta de interés en el estudio que se realizó.

García (18), en 2017, estudió la satisfacción en un establecimiento público en Lima. Se administró el cuestionario Servqual a 280 pacientes, y los resultados mostraron que existe mejor satisfacción en los tangibles que se mide en un 78,8 %, la seguridad en un 77,9 %, la empatía en un 76,3 %, la confianza en un 67,6 %, y la capacidad de respuesta se mide en un 55,0 %, lo que indica que el nivel de satisfacción general fue aceptable, desde la perspectiva de los pacientes.

Arias (19), en Arequipa, publica una investigación sobre la percepción que tiene el usuario acerca de la calidad de atención de los servicios de salud. Método: investigación descriptiva, con una muestra de 120 personas, se utilizó la escala de Servqual. Resultado: para la fiabilidad la mayoría se sintió insatisfecho con 62,5 %, Capacidad de respuesta satisfecho en su totalidad, seguridad satisfecha con 60 %, empatía es insatisfecha con 73,3 %, entre los aspectos tangibles, la totalidad de usuarios están satisfechos. Conclusión: predomina la insatisfacción leve / moderada.

Este estudio es de alta relevancia para la investigación, ya que se puede comparar si la calidad de atención en dicha clínica ha mejorado en estos últimos 5 años y si el nivel de fiabilidad ha variado.

Torres (20), en Arequipa, publicó una investigación sobre la relación entre la satisfacción de los usuarios externos y factores como la edad, el sexo, nivel socioeconómico, la actividad ocupacional. El estudio fue descriptivo, aplicado a 120 pacientes, se utilizó el Servqual modificado (Minsa). Resultados: relación estadísticamente poco significativa entre los diferentes factores asociados y la satisfacción del usuario; concluyendo que, no existe una relación específica que

identifique qué cambios, en cada uno de estos aspectos, pueda modificar el nivel de satisfacción del usuario externo del centro físico, terapia y rehabilitación.

Dicho estudio indica la nula relación entre los factores asociados a los usuarios y su juicio frente a la percepción y expectativa que brinda el centro de rehabilitación.

Costa (21), en Chiclayo, evaluó la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Aplicó el Servqual a 80 madres y 63 usuarios de un servicio de fisioterapia y rehabilitación. Su propósito fue medir la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción que manifestara el usuario externo. Resultados: el nivel de satisfacción fue del 28,1 %, mientras que el nivel de insatisfacción fue del 71,9 %. La gran mayoría de usuarios (72,75 %) no estuvo satisfecho con la atención que recibe por parte del fisioterapeuta.

Esta investigación afirma que al norte de Perú no existe una buena calidad de atención en este tipo de consulta o servicio prestado, motivando a realizar un estudio para identificar si hacia el sur del país, se encuentran resultados iguales o diferentes.

Lostanau (22), en Ica, publicó una investigación descriptiva, aplicada a 93 usuarios. Aplicó dos cuestionarios (satisfacción y de calidad de atención). Su propósito fue precisar el vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del trato. Resultados: se verificó una correlación estadísticamente sustancial entre la satisfacción del cliente y la calidad de la atención, como lo muestran las siguientes estadísticas: 1,1 % pésima, 8,6 % regular, 43 % buena y 47,3 % muy excelente calidad de atención; 36,6 % extremadamente feliz; 46,2 % satisfecho; el 12,9 % se siente rutinariamente satisfecho; y 4,3 % insatisfecho.

El estudio asegura la importancia de evaluar la satisfacción para mejorar la calidad de los puestos de salud.

Enciso (23), publicó un estudio con hallazgos sobre la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios. El estudio fue descriptivo, aplicado a 200 pacientes, y sus hallazgos revelaron que el 71 % de los pacientes estaba satisfecho en cuanto al grado de satisfacción. Conclusión: la calidad

de atención y satisfacción del usuario están asociados, siendo interviniente la edad, el género y el nivel de estudios del usuario.

Esta investigación destaca que fue factible determinar que la dimensión con mayor satisfacción fue la de características tangibles mediante el uso del instrumento Servqual.

Zavaleta et al. (24), publicaron un estudio descriptivo y aplicado a 59 usuarios del Minsa y 40 usuarios de EsSalud. La intención fue caracterizar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos del Minsa y EsSalud. Los hallazgos mostraron que 78 pacientes en el Minsa percibieron que la atención fue regular, mientras que su nivel de satisfacción se posicionó en el nivel medio. Comparativamente, los usuarios de EsSalud, en su mayoría con el 82,5 % percibió como regular la atención y, al igual que los pacientes del Minsa, la satisfacción con los servicios declarada fue media.

Este estudio es de gran utilidad, ya que su objetivo es conocer sobre la calidad de satisfacción, siendo esta de preocupación, coincidiendo con el plan de investigación actual, sirviendo además de guía para el desarrollo de este proyecto.

Cornejo (25), publicó una investigación cuyo objetivo fue determinar la calidad de los servicios de salud en función de la satisfacción de los usuarios externos, el estudio fue descriptivo, aplicado a 341 usuarios, se utilizó el Servqual. El resultado fue una puntuación media en empatía 4,07 (0,80), tangible 4,07 (0,77), siendo puntuación baja promedio para fiabilidad con 3,79 (0,92), los aspectos cognitivos que recibieron las puntuaciones medias más altas fueron la empatía con 3,97 (0,78) y la seguridad (0,88); concluyendo que, el índice de satisfacción del usuario es del 62 % y el nivel de prioridad de insatisfacción se centra en los ítems que presentan quejas (42,82 %), velocidad de procesamiento (5,75 %), esperar (6,63 %), resolver rápidamente un problema o dificultad (45,75 %); privacidad (41,06 %) y calificación completa (44,79 %).

Contribuye a que este estudio permitirá hacer la comparación en base a una dimensión, además que con dicho instrumento se podrá interpretar con facilidad los resultados que se obtengan.

Gómez (26), en su investigación utilizó el cuestionario Servqual en un estudio descriptivo que involucró a 118 usuarios de la ciudad de Cajamarca. Los resultados del estudio mostraron que se valoró mejor que los tangibles (49,9 %), la capacidad para responder, la confiabilidad, la seguridad y la empatía. La satisfacción obtenida se interpreta como un estado de proceso, ya que, la valoración general fue de 49,9 %. Sin embargo, se debe tener en cuenta que un poco más de la mitad está insatisfecho con los servicios que recibe.

Esta investigación indica que, el uso del instrumento Servqual como evaluador de la satisfacción, proporciona información sobre si el establecimiento evaluado se encuentra o no en proceso de mejoras en la calidad del servicio al usuario.

Hernández (27), publica una investigación en la que informó que el 74,3 % está satisfecho con el servicio recibido y lo calificaron como bueno o muy bueno. Ello indica que tres de cada cuatro usuarios califican la atención recibida, según un estudio publicado en Lima. Este estudio descriptivo se aplicó a 14 206 adultos y se utilizó la ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares) 2018.

Esta investigación, aplicada a un gran número de personas y evaluando de manera generalizada a los establecimientos Minsa, da una visión del sector público encontrándose este en un nivel regular de satisfacción.

Huaycochea (28), publicó un estudio que reportó la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos. El estudio descriptivo involucró a 2152 usuarios al que les aplicaron el cuestionario Servqual. Los resultados mostraron un coeficiente de rho de Spearman significativo (0,650) entre las variables, con un valor estadísticamente significativo de  $p = 0,0000$ , lo que demuestra una relación directa entre ambas variables.

Este estudio permite aportar evidencia empírica de dicha relación de las variables estudiadas.

Morales (29), publicó un estudio que fue realizado para precisar la vinculación entre dos constructos, calidad de atención y satisfacción del usuario externo. El estudio

fue observacional, se aplicó a 234 usuarios. Se utilizó el cuestionario de Likert. Los resultados mostraron que el 48,3 % estaba descontento con la atención recibida y que la calidad de la atención era media, el 39,3 % estaba descontento con la atención recibida en lo que toca a la dimensión técnica y el 35,5 % estaba descontento con el aspecto científico. Con la dimensión entorno, prácticamente un tercio (32,1 %) muestra insatisfacción. Conclusión: predomina una calidad media y mayormente los usuarios están insatisfechos.

Al norte del Perú, aún se puede apreciar altos porcentajes de insatisfacción de los usuarios que han recibido un servicio de salud, es por lo que es importante seguir evaluando la calidad de atención para así mejorar el servicio sanitario en el Perú.

Lamadrid (30), publicó un estudio con el propósito de analizar la satisfacción de los usuarios externos tras la atención recibida en el servicio de consulta externa. El estudio fue observacional, se aplicó a 420 personas, y se elaboraron dos encuestas. Conclusión: hubo una preponderancia de usuarios insatisfechos (80,7 %). También se encontró una insatisfacción severa en la confiabilidad (79,9 %), capacidad para responder (88,9 %), seguridad que proyecta (74,7 %), tangibles concretos (73,8 %) y empatía (69,2 %).

Este estudio confirma que se carece de una buena atención al norte de Perú, siendo altos los niveles de insatisfacción que dan a conocer los usuarios que han recibido dicho servicio en algún hospital o centro de salud.

Florián et al. (31), publicaron una investigación cuyo objetivo fue elaborar un plan de mejora del cliente interno para satisfacer al usuario, el estudio fue descriptivo y aplicado a 3480 pacientes, se utilizó la encuesta y el cuestionario Servqual, tuvo como resultado una alta insatisfacción 62,7 %, las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron la empatía 76,1 %, fiabilidad 64,2 %. Conclusión: el plan de mejora de atención al paciente, cuando parte de las propias necesidades del usuario, sí logra cambios en la satisfacción del usuario externo porque se priorizaron los aspectos con más alta insatisfacción.

Esta investigación sigue confirmando la insatisfacción en la atención en salud que existe al norte del Perú, lo que indica que el uso del instrumento Servqual en muchos establecimientos de salud ayudarían a mejorar la calidad del servicio sanitario.

Becerra (32), en una investigación aplicó la escala Servqual, la que fue ajustada al modelo SERVQHOS (cuestionario para evaluar la calidad de la atención hospitalaria), se utilizó en una investigación observacional que incluyó a 120 usuarios de la ciudad de Ica, 2020. Los resultados mostraron que el 38,3 % de los usuarios estaba solo algo feliz y el 61,7 % estaba insatisfecho. De acuerdo con las siguientes dimensiones: confiabilidad (69,2 %), capacidad de reacción (76,7 %), seguridad (58,3 %), empatía (60,8 %) y características concretas (87,5 %) del descontento, los usuarios están en promedio, descontentos con la atención que reciben durante la epidemia de covid-19 (75,8 %).

Este estudio es alarmante, ya que se visualiza cómo los departamentos pequeños del Perú se encuentran olvidados no solo en la infraestructura de los establecimientos si no también, en la atención del personal sanitario, reafirmando la importancia de evaluar a los hospitales mediante una escala Servqual.

Suclupe (33), reportó un examen sobre el vínculo entre la felicidad del usuario y la calidad de la atención. La investigación fue descriptiva, se aplicó a 40 usuarios y utilizó los cuestionarios Servqual y de satisfacción. Empatía 82,50 %, confiabilidad 55,00 %, capacidad de reacción 40,00 % y calidad de elementos tangibles 55,00 % fueron los resultados del usuario externo. El componente de seguridad tiene una alta calificación de calidad del 82,50 %. El bajo nivel de 37,50 % de satisfacción en la dimensión administrativa y el nivel medio de 50,00 % en la dimensión de apoyo llevan a la conclusión de que no existe una correlación significativa entre la felicidad del usuario y la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía o factores tangibles.

Esta investigación utilizó el instrumento Servqual, el que ha dado a conocer el porcentaje de insatisfacción que existe en áreas administrativas del servicio sanitario brindado, visualizando así un conflicto en una de las dimensiones.

Barrientos (34), publicó una investigación con el propósito de establecer si existía un vínculo entre calidad de atención y la satisfacción del usuario. Fue una investigación descriptiva, aplicada a 60 usuarios, donde se utilizó una encuesta y cuestionario. Tuvo como resultados que, los usuarios quedaron muy satisfechos cuando la calidad de la atención fue muy buena, con 28.33 %, y con 26.67 % fue buena. Individuos muy satisfechos, cuando la calidad de la atención es buena, con 15 %; y en los demás encuestados, fue menor o igual al 10 %. En conclusión, a mejor calidad de atención, mayor satisfacción de usuario.

Este estudio indica un buen nivel de satisfacción en la capital del Perú, pero se debe seguir aplicando la encuesta modelo Servqual para ver si en el resto del país se encuentra la misma calidad de atención.

Caycay (35), investigó la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en 2018. El estudio descriptivo involucró a 135 pacientes, la recolección de datos fue exitosa y la encuesta Servqual produjo resultados superiores al valor crítico. Se desestimó la  $H_0$ , y se verificó el supuesto hipotético de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

En este estudio se dio a conocer la mala calidad de atención que tiene, por ello se debe investigar la causa a ese problema y tratar de dar algunas alternativas de solución para poder comparar como se encuentra el nivel de atención de dicho lugar.

Reaño (36), realizó un estudio para conocer la conexión entre la calidad del servicio y la felicidad del cliente. Como resultado de la investigación descriptiva se aplicó el cuestionario Servqual que incluyó a 351 participantes. Los hallazgos indicaron una correlación sustancial entre la variable satisfacción del cliente y la variable de calidad del servicio, lo que indica que los consumidores están insatisfechos, porque piensan que el servicio es deficiente.

Este estudio sigue evidenciando que al norte del Perú los hospitales no se encuentran bien equipados y que los profesionales de salud tampoco realizan una buena calidad de atención, siendo de urgencia la evaluación mediante el Servqual en toda esta región del país.

Brake (37), publicó una investigación para identificar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente. El estudio fue descriptivo, aplicado a 419 usuarios, se utilizó encuesta de SERVPERF y un reactivo global para medir la satisfacción. Tuvo como resultados que prevalece los siguientes niveles de atención de la calidad de atención: alto (93.08 %); medio (6.92 %). En la variable satisfacción, los niveles son similares: alto (94.03 %) y medio (5.97 %). Conclusión: ambas variables se relacionan (valor  $p < 0,05$ ).

Este estudio contribuye en visualizar otros instrumentos que también pueden evaluar el nivel de atención y de satisfacción de los usuarios externos que prestan servicios de salud; con sus resultados se puede resaltar las problemáticas y mejora de estas.

Sánchez (38), publicó una investigación que empleó un cuestionario sociodemográfico y dos escalas para realizar un estudio descriptivo a 142 usuarios para analizar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el año 2019. Los resultados de la escala de Likert mostraron que el 93 % de los encuestados estaba satisfecho y el 7 % no estaba ni satisfecho ni insatisfecho. Más de la mitad con 52,8 % opina que es buena y 47,2 % cree que es regular. Estos hallazgos sugieren que la calidad de la atención médica tiene un impacto relevante en la satisfacción de los usuarios ( $p < 0,05$ ).

Esta investigación se vuelve la excepción sobre el nivel bajo de satisfacción que existe en el norte del Perú, permitiendo conocer que mediante más estudios se realicen se podrá evidenciar las mejoras en dichos centros sanitarios del norte del país, revertiendo así los porcentajes de satisfacción.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción del usuario**

Alude a una experiencia lógica o cognitiva que surge como consecuencia de comparar las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio; está influido por una variedad de elementos, incluidas las expectativas, los valores culturales y éticos, las necesidades subjetivas de las personas y la propia organización sanitaria. Estos elementos establecen que el disfrute varía para una misma persona en diversas condiciones y para una misma persona en general (39).

Asimismo, Delbanco et al. (38), mencionan que la satisfacción es uno de los efectos más relevantes cuando se presta un servicio que brinde buena calidad, ya que esto determina los comportamientos.

Según Thompson (38), las excepciones son tan cruciales para la satisfacción del cliente como la excelencia en el servicio. Cuando los servicios superan o equiparan las expectativas del usuario, se consideran satisfactorios. Los usuarios pueden contentarse con obtener servicios relativamente inferiores si sus expectativas son modestas o si tienen acceso restringido a algún servicio.

Para elevar el nivel de los servicios prestados por una organización, Zeithaml et al. (40) crearon el modelo de calidad de servicio Servqual.

Hace uso de un cuestionario establecido con el fin de atender a los requisitos de cualquier empresa.

Incluye una escala de respuesta múltiple creada para la comprensión de las expectativas del cliente sobre un servicio. Permite la evaluación, pero también sirve como herramienta para el desarrollo y la comparación entre organizaciones.

Por lo tanto, identificar la brecha entre lo que el usuario desea obtener del servicio y lo que percibe realmente que es, tiene como objetivo facilitar la implementación de acciones correctivas adecuadas para mejorar la calidad (40).

El modelo Servqual sirve para:

- Dar a conocer la idea que tienen los usuarios acerca de un servicio prestado.
- Demostrar si la expectativa del servicio que ofrece es realista, inferior o muy alta a lo que realmente brinda.
- Ayuda a identificar lo que los clientes desean encontrar en la marca o el negocio de manera más clara.

- Ayudar a reconocer lo que los usuarios desean obtener de forma clara sobre el servicio (41).

El modelo Servqual es fácil de adaptar a diferentes empresas, ya que se puede ajustar las características según sus prioridades (41).

Al obtener esta información, se puede establecer un mapa de la calidad del servicio brindado según los niveles de satisfacción. Gracias a ello se puede identificar los puntos más débiles y así prestarles la debida importancia (41).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Calidad de atención o de servicio**

La calidad de la salud comprende una atención sanitaria óptima, en la que cada paciente debe recibir los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, teniendo en cuenta todas las circunstancias del paciente y los conocimientos del servicio médico, y consiguiendo el mejor resultado con el menor riesgo posible de efectos secundarios iatrogénicos y el nivel más alto posible de satisfacción del paciente con el procedimiento (42).

En este contexto, calidad significa dar una respuesta oportuna, además de efectiva a las situaciones problemáticas de salud, no solo poblacionales sino individuales que inciden en la salud y bienestar e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios (43).

Los profesionales deben ser educados no solo sobre el valor de la noción de calidad, sino también sobre sus orígenes, uso previsto y objetivos de búsqueda. Trabajar en un equipo integrado por especialistas, técnicos, administradores, asistentes, residentes y médicos es crucial. También es importante trabajar con una empresa que promueva la integración de servicios para mejorar la atención al paciente. Fomentar la responsabilidad por las propias acciones es crucial, al igual que promover y comunicar el valor de todos y el hecho de que cada persona juega un papel crucial en la atención al paciente dentro del negocio. El éxito estará asegurado de esta manera y se obtendrán mayores resultados (43).

## A) Pilares de desempeño en calidad

Las mediciones e indicadores permiten a los usuarios tener información, tomar decisiones y aumentar la satisfacción. El desempeño de calidad se basa en:

- **Medición de resultados:** al medir los resultados se pueden optimizar los procesos, analizando los indicadores como mortalidad, morbilidad, tasas de natalidad y otros indicadores. No tiene sentido tener indicadores si no puede mirarlos y actuar en consecuencia.
- **Mediciones de procesos:** se refiere al cumplimiento de los protocolos.
- **Mediciones de satisfacción de los pacientes y familiares:** medir mediante indicadores cuán satisfechos están los usuarios con el trabajo, trato y resultados finales (43).

### 2.3.2. Modelo de Parasuraman

Es un instrumento que se aplica a la calidad de servicio, desarrollada para ver cómo las percepciones de los usuarios se ven afectadas por *gaps* externos, y planteando la necesidad de observar la relación entre la calidad del servicio y la calidad del servicio percibida por el usuario y sus determinantes. Se recomienda este tipo de instrumento porque a diferencia de los procesos, los servicios se distinguen por su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad de la producción y el consumo.

Con este modelo se crean varios supuestos:

A los clientes les resulta más difícil juzgar la calidad del servicio que la calidad del producto (44).

La calidad del servicio percibida es resultante de comparación del cliente y desempeño actual del servicio.

La evaluación del servicio se lleva a cabo no solo durante la prestación del servicio, si no también durante la ejecución de este.

Luego, con todo esto, se desarrolla un modelo en el que se establece la relación entre los parámetros que afectan la percepción del cliente (44).

- *Gap 1*: discrepancia entre las expectativas que tiene el usuario y las percepciones de la gestión de dichas expectativas.
- *Gap 2*: diferencia entre la percepción de la gestión y las precisiones de la calidad del servicio.
- *Gap 3*: diferencia entre las precisiones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado.
- *Gap 4*: diferencia entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio del usuario.
- *Gap 5*: discrepancia entre servicio entregado y el percibido (44).

Desde el enfoque de este modelo se pueden distinguir determinantes para las diferencias o también llamados *gaps* los que son tangibilidad, sensibilidad, competencia, comunicación, fiabilidad, acceso, credibilidad cortesía, confianza y conocimiento del cliente.

Posteriormente los diez determinantes disminuyen a cinco, siendo tangibilidad, garantía, empatía, sensibilidad y fiabilidad, denominando entonces a este método como Servqual. Teniendo en cuenta estos parámetros, es factible abordar las necesidades del usuario para poder brindar un servicio de mejor calidad (44).

- **Satisfacción**: es una actitud general basada en la experiencia del cliente que provoca una respuesta emocional a la discrepancia entre lo que el usuario anticipa y lo que realmente obtiene después de realizar la compra de un servicio o artículo (45).
- **Atención en salud**: conjunto de servicios ofrecidos a un usuario en el marco de los procesos de aseguramiento, así como iniciativas, métodos e intervenciones

sanitarias en las etapas de preventivo promocional, de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación ofrecidos al público en general (46).

- **Calidad de atención salud:** involucra la calidad objetiva relacionada con las características y la calidad de bienes y servicios, en orden a satisfacer las demandas implícitas y explícitas de los usuarios (47).
- **Percepción de la calidad del servicio sanitario:** expresiones de valor, adherencia y satisfacción del usuario ante los servicios de salud recibidos (48).
- **GAP:** también llamado brecha, viene a ser un análisis entre percepción de calidad y expectativas, es un enfoque frecuentemente utilizado para mejorar la satisfacción del cliente (49).
- **Seguridad:** también llamada brecha, viene a ser un análisis entre percepción de calidad y expectativas, es un enfoque frecuentemente utilizado para mejorar la satisfacción del cliente (49).

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación**

Estudio científico básico, que propuso incrementar el acervo de conocimientos científicos de la fisioterapia, los que propician nuevos campos de investigación para su uso teórico y práctico (50).

### **3.2. Alcance o nivel de investigación**

Se realizó una investigación analítica y descriptiva, ya que se pretende especificar caracteres y propiedades de la población que se analiza (51).

### **3.3. Diseño de investigación**

Se trata de un diseño no experimental, observacional descriptivo y transversal, porque se midió una o más características de las variables en un momento dado; transversal, porque las variables se midieron una sola vez (51).

Esquema de la investigación: diseño descriptivo simple



**Donde**

M = muestra

O = observación de la muestra

### **3.4. Población**

La población atendida fue de 380 usuarios externos entre marzo y abril del servicio estudiado.

### **3.5. Muestra**

Conformaron la muestra 300 usuarios externos del servicio de medicina física y rehabilitación de una clínica ubicada en la región de Arequipa, cuya denominación es San Juan de Dios. Los participantes dieron su consentimiento informado de acuerdo con las normas éticas, fueron mayores de 18 años y cumplieron con los criterios de inclusión. Fueron elegidos mediante un proceso de muestreo no probabilístico conveniente (52).

#### **Criterios de inclusión**

- Usuario del servicio de medicina física y rehabilitación que den su consentimiento informado.
- De ambos sexos y con edades entre 18 y 70 años.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuario que padezcan de alguna afección mental.
- Usuarios que presenten alteraciones funcionales que constituyan un impedimento correspondiente.

### **3.6. Técnicas de recolección de datos**

- **Fichaje:** es una técnica utilizada especialmente por los investigadores. Es una forma de recopilar y almacenar información. Cada archivo contiene una gran cantidad de datos de extensión variable, pero todos se relacionan con el mismo tema, por lo que tienen consistencia y valor único (53).
- **Encuesta:** esta técnica de recogida de datos permite contactar con la unidad de observación mediante un cuestionario predefinido (54).

- **Observación:** este es un elemento fundamental del proceso de investigación. Los investigadores lo están utilizando para obtener la mayor cantidad de datos posibles. Gran parte del conocimiento que compone la ciencia proviene de la observación (55).

Se encuestó en los meses de marzo y abril, ejecutado por los tres investigadores.

El usuario fue abordado antes de que ingrese a su sesión de terapia. En ese momento se le brindó información sobre el objetivo de la encuesta y la importancia de que firme el conocimiento informado, seguidamente se le aplicó la encuesta Servqual, referidas a las preguntas relacionadas con las expectativas del paciente; terminada su sesión de terapia, se le encuesta sobre las preguntas respecto a la percepción del servicio recibido y luego se finaliza agradeciendo su participación. Se le informó que la encuesta se llevaría a cabo entre marzo y abril, por lo que se le solicita no volver a participar.

### 3.7. Instrumentos

El modelo de calidad del servicio Servqual (expectativas - percepción) se centra en evaluar al cliente y medir que es lo que desea y como lo percibió, lo que revela una calificación de la calidad del servicio. Entonces, cuando superan las expectativas, indica que la calidad del servicio se considera buena. De esta manera, un equilibrio favorece la percepción. Esto indica que se cumpliría e identifica varios elementos clave que influyen en las expectativas de los consumidores: la publicidad de boca en boca incluye situaciones en las que amigos y familiares recomiendan el servicio, la experiencia del cliente con el servicio, las comunicaciones externas, las necesidades individuales y el cumplimiento de la organización. con su propia prestación de servicios, todo lo que incide en las expectativas que los ciudadanos tienen de ellos (56).

Para comprender mejor cómo funciona el modelo Servqual, se debe observar las cinco dimensiones:

- **Elementos tangibles:** como su nombre lo indica, se refiere a la evaluación que hace un cliente sobre las instalaciones de una empresa, el personal, los equipos y materiales que maneja, e incluso la apariencia de las comunicaciones.
- **Fiabilidad:** se refiere a la evaluación del cliente sobre la capacidad de la empresa para entregar productos o servicios confiables y de alta calidad a tiempo.

- **Capacidad de respuesta:** es la evaluación de un cliente sobre si una empresa está lista para responder rápidamente a las necesidades y brindar un servicio oportuno.
- **Seguridad:** este aspecto está relacionado a lo que el consumidor percibe sobre la atención y conocimiento de los trabajadores, de la capacidad y habilidad para brindar confianza.
- **Empatía:** finalmente, esta dimensión se enfoca a evaluar sobre la atención personalizada que brinda una empresa (57).

Las dimensiones del modelo Servqual se miden utilizando un cuestionario el que será completado por los usuarios. Consta de 3 secciones:

- En la primera parte se presentan preguntas sobre las expectativas del usuario de cómo debería ser el servicio prestado con relación a las 5 dimensiones. Para ello, el usuario debe ubicar su grado de expectativa del 1 al 7 para cada una de las preguntas.
- En la segunda parte se presentan preguntas sobre la percepción del usuario sobre el servicio prestado.
- Finalmente, en la tercera parte se calcula la evaluación que hicieron los usuarios acerca de la importancia en relación con las cinco dimensiones, lo que permite obtener una puntuación en el cuestionario (57).

### 3.7.1. Confiabilidad

El modelo de Servqual reporta un alfa de Cronbach de ( $\alpha = 0,74$ ) para su escala total y este es el valor que indica que las encuestas no tienen un error aleatorio, por lo tanto, lo hace confiable (58).

### 3.7.2. Validez

La validez de una prueba indica el grado de exactitud con el que mide el constructo teórico que pretende medir y si se puede utilizar con el fin previsto. Es decir, una prueba es válida si «mide lo que dice medir». Es la cualidad más importante de un instrumento de medida (59). Y fue valorada por la opinión de 3 jueces expertos

licenciados en TM (tecnología médica) con especialidad en TFR (terapia física y rehabilitación).

- Lic. TM TFR Darwin Angelo Herrera Bejarano
- Lic. TM TFR Anggely Guillen Zegarra
- Lic. TM TFR Daniel Alberto Rojas Rojas

### **3.7.3. Objetividad**

El grado en que algo es o no susceptible al efecto de los prejuicios y propensiones del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan se denomina su objetividad (50). Y fue valorada por la opinión de 3 jueces expertos.

- Lic. TM TFR Darwin Angelo Herrera Bejarano
- Lic. TM TFR Anggely Guillen Zegarra
- Lic. TM TFR Daniel Alberto Rojas Rojas

## CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

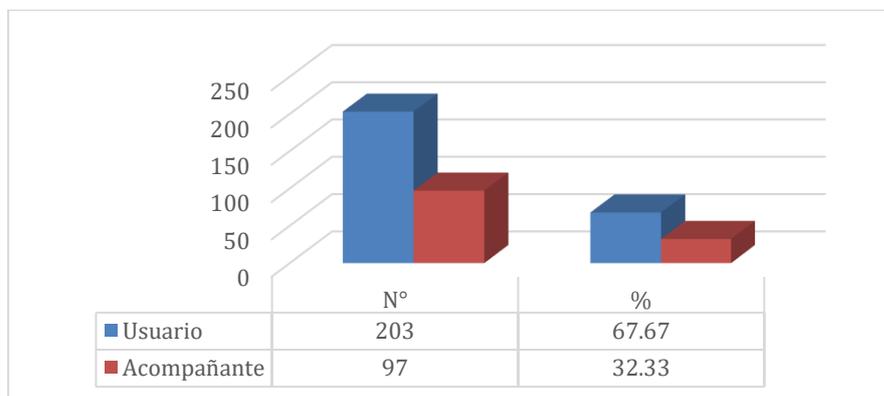
### 4.1. Presentación de resultados

#### 4.1.1. Caracterización del encuestado

**Tabla 1. Condición del encuestado**

	N	%
Usuario	203	68
Acompañante	97	32
<b>Muestra total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



**Figura 1. Condición del encuestado**

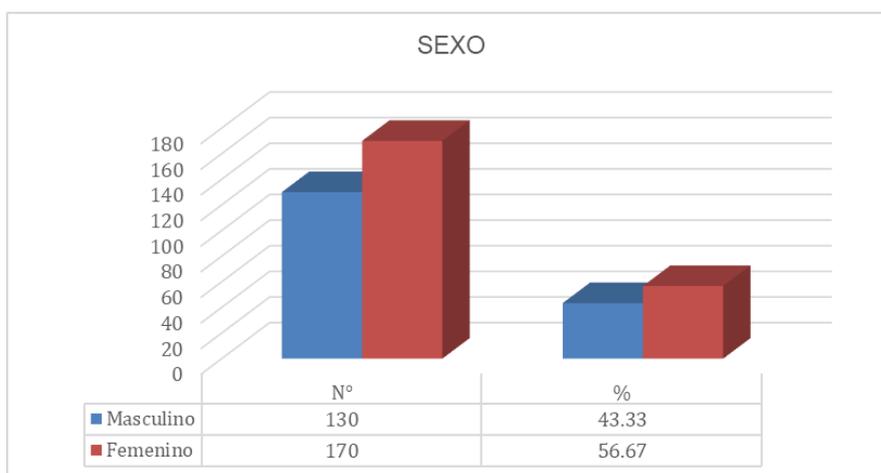
*Fuente: base de datos Servqual*

**Interpretación:** de los 300 encuestados, el 68 % corresponde a usuarios externos directos del servicio de medicina física y el 32 % corresponde a usuarios externos acompañantes de estos pacientes (pediátricos y geriátricos).

**Tabla 2. Sexo del encuestado**

Sexo	N	%
Masculino	130	43
Femenino	170	57
<b>Muestra total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



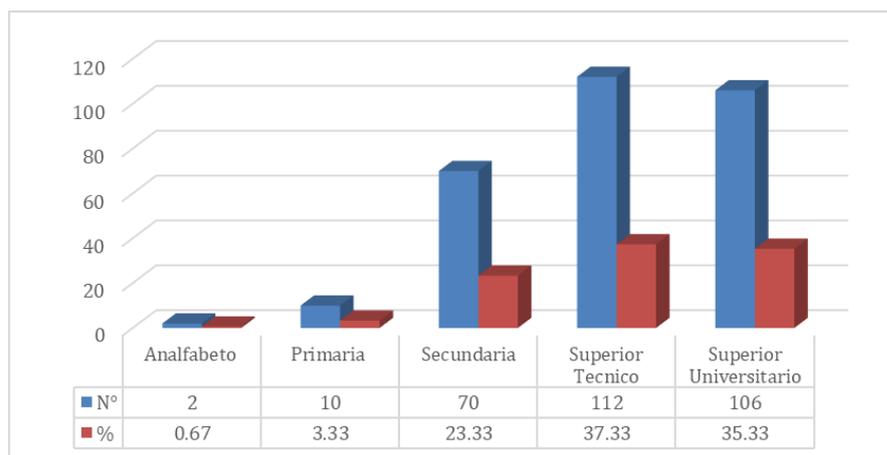
**Figura 2. Sexo del encuestado**  
*Fuente: Base de datos Servqual*

**Interpretación:** el presente gráfico muestra que la mayoría porcentual de encuestados corresponde al sexo femenino, con un 57 %.

**Tabla 3. Encuestados según estudios**

Nivel de estudio	N	%
Analfabeto	2	0.67
Primaria	10	3.33
Secundaria	70	23.33
Superior técnico	112	37.33
Superior universitario	106	35.33
<b>Muestra total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



**Figura 3. Encuestados según estudios**

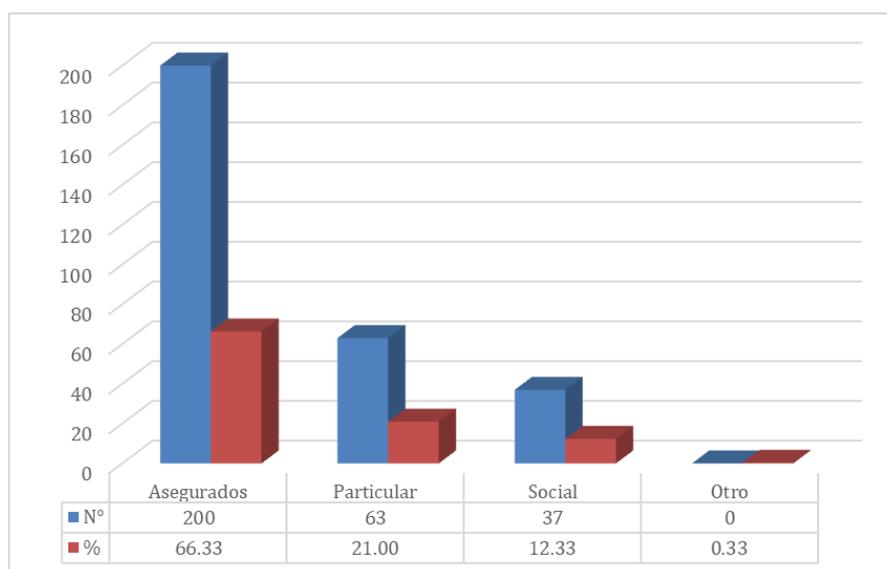
*Fuente: Base de datos Servqual*

**Interpretación:** se aprecia que el 72.66 % se encuentra en el nivel de estudio superior (superior técnico, 37.33 % y superior universitario, 35.33 %) y el 27.33 % corresponde a un nivel bajo (secundaria, 23.33 %; primaria; 3.33 % y analfabeto, 0.67 %).

**Tabla 4. Encuestados según tipo de seguro**

	N °	%
Asegurados	200	66.6
Particular	63	21
Social	37	12.3
<b>Muestra total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



**Figura 4. Encuestados según tipo de seguro**

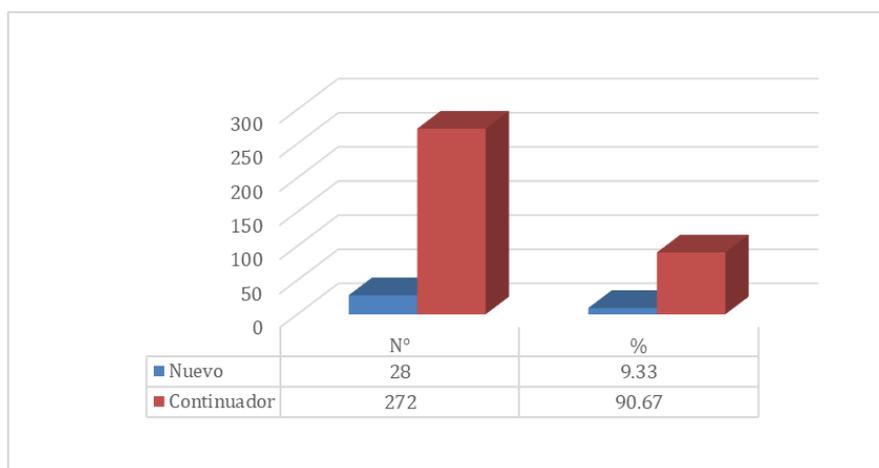
*Fuente: base de datos Servqual*

**Interpretación:** la mayoría de los pacientes encuestados son asegurados obteniendo un 66.33 % del total. El porcentaje de pacientes que se atiende de forma particular es de un 21 % y el 12.33 % lo hace por asistencia social.

**Tabla 5. Encuestados según tipo de usuario**

	N.º	%
Nuevo	28	9,33
Continuador	272	90,67
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: base de datos Servqual*

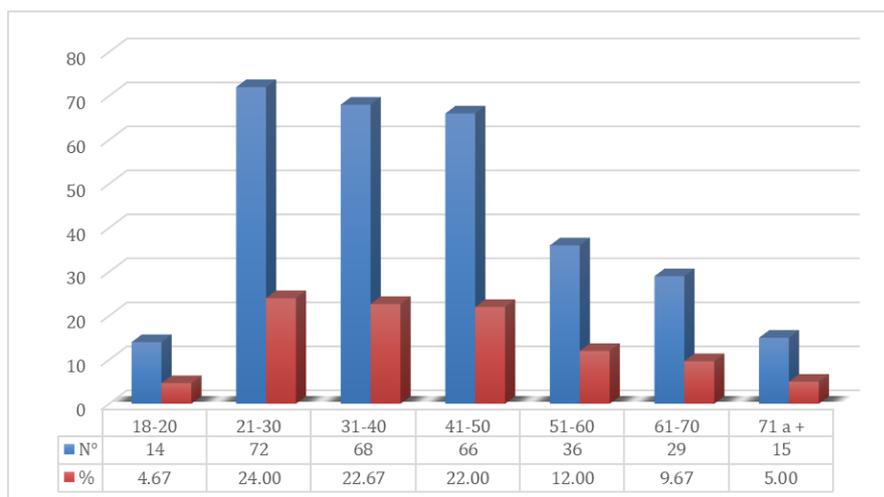


**Figura 5. Tipo de usuario**  
*Fuente: base de datos Servqual*

**Interpretación:** del total de encuestados [300], el 90.67 % se trataba de pacientes continuadores, es decir, que ya habían asistido como mínimo una vez anteriormente y solo 9.33 % son pacientes nuevos al servicio de medicina física.

**Tabla 6. Encuestados según grupo de edad**

	N.º	%
18-20	14	4.67
21-30	72	24
31-40	68	22.67
41-50	66	22
51-60	36	12
61-70	29	9.67
71 a +	15	5
<b>Muestra total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



**Figura 6. Encuestado según grupo de edad**  
**Fuente: base de datos Servqual**

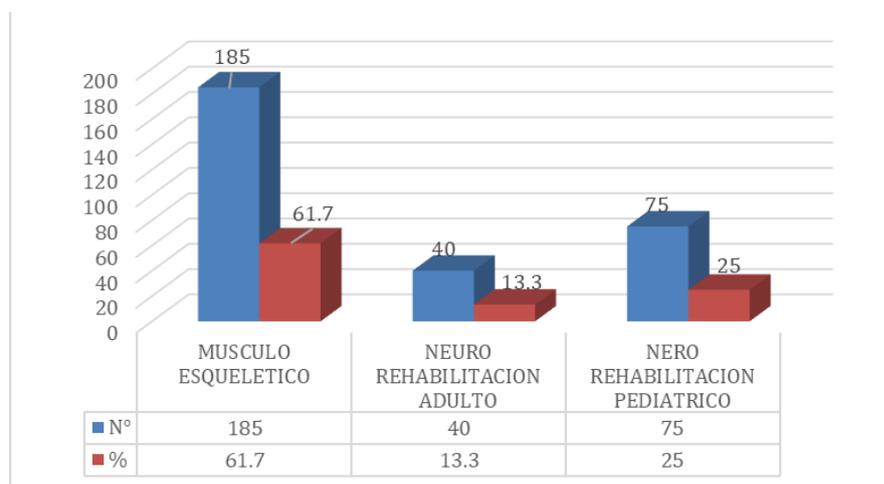
**Interpretación:** se observa que la mayoría de la población encuestada son adultos (31 - 60) con un 56.67 %, seguido de jóvenes (18 - 30 años) con un 28.67 % y el 14.67 % son adultos mayores.

#### 4.1.7 Área del servicio de medicina física

**Tabla 7. Área de servicio de medicina física**

Área de servicio de medicina física	N.º	%
Musculoesquelético	185	61.7
Neurorrehabilitación adulta	40	13.3
Neurorrehabilitación pediátrica	75	25
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

**Fuente: base de datos Servqual**



**Figura 7. Área de servicio de medicina física**  
**Fuente: base de datos Servqual**

**Interpretación:** la mayoría de los usuarios encuestados pertenece al área musculoesquelética con un 61.7 %, seguido del área de neurorrehabilitación pediátrica con un 25 %, siendo el área de neurorrehabilitación adulta el menor porcentaje con 13.3 %.

**Tabla 8. Satisfacción del usuario externo**

Preguntas / dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
P1	174	58.00	126	42.00
P2	273	91.00	27	9.00
P3	272	90.67	28	9.33
P4	175	58.33	125	41.67
P5	119	39.67	181	60.33
<b>Fiabilidad</b>	<b>1013</b>	<b>67.53</b>	<b>487</b>	<b>32.47</b>
P6	132	44.00	168	56.00
P7	282	94.00	18	6.00
P8	243	81.00	57	19.00
P9	162	54.00	138	46.00
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>819</b>	<b>68.25</b>	<b>381</b>	<b>31.75</b>
P10	236	78.67	64	21.33
P11	253	84.33	47	15.67
P12	251	83.67	49	16.33
P13	276	92.00	24	8.00
<b>Seguridad</b>	<b>1016</b>	<b>84.67</b>	<b>184</b>	<b>15.33</b>
P14	247	82.33	53	17.67
P15	268	89.33	32	10.67
P16	254	84.67	46	15.33
P17	242	80.67	58	19.33
P18	259	86.33	41	13.67
<b>Empatía</b>	<b>1270</b>	<b>84.67</b>	<b>230</b>	<b>15.33</b>
P19	99	33.00	201	67.00
P20	181	60.33	119	39.67
P21	262	87.33	38	12.67
P22	210	70.00	90	30.00
<b>Aspectos tangibles</b>	<b>752</b>	<b>62.67</b>	<b>448</b>	<b>37.33</b>
<b>Porcentaje total</b>	<b>4870</b>	<b>73.79</b>	<b>1730</b>	<b>26.21</b>

*Fuente: base de datos Servqual*

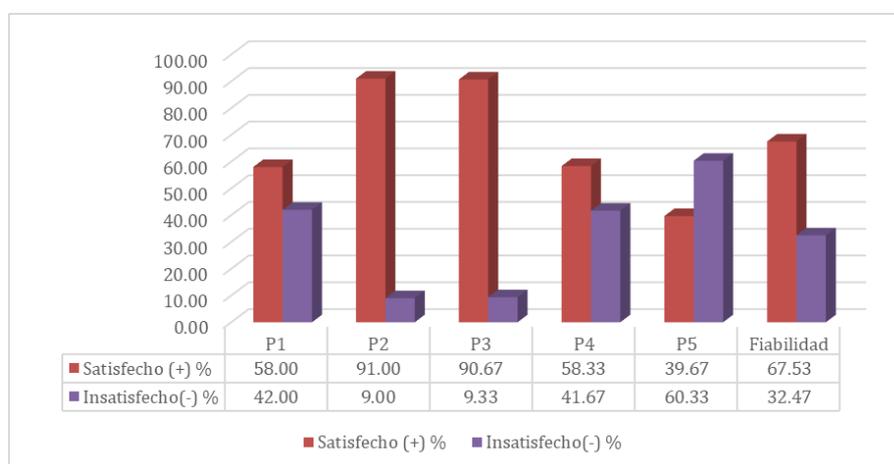
**Interpretación:** en esta tabla se muestra que la satisfacción alcanzó el mayor porcentaje con un 73.79 %, mientras que la insatisfacción obtuvo un menor porcentaje de 26.21 % en los usuarios externos. Las dimensiones que alcanzaron el mayor porcentaje de satisfacción fueron seguridad y empatía con un 84.67 %,

respectivamente. La dimensión aspectos tangibles alcanzó el mayor porcentaje de insatisfacción con 37.33 %.

**Tabla 9. Fiabilidad: satisfacción e insatisfacción**

Preguntas / dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
P1	174	58.00	126	42.00
P2	273	91.00	27	9.00
P3	272	90.67	28	9.33
P4	175	58.33	125	41.67
P5	119	39.67	181	60.33
<b>Fiabilidad</b>	<b>1013</b>	<b>67.53</b>	<b>487</b>	<b>32.47</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



**Figura 8. Fiabilidad: satisfacción e insatisfacción**

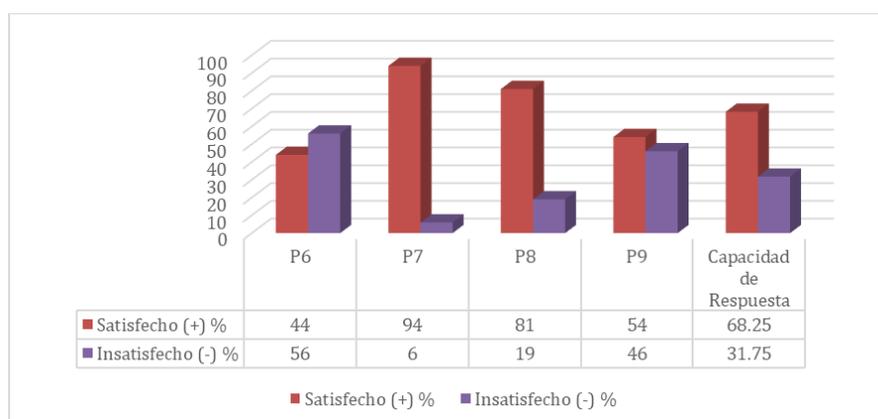
*Fuente: base de datos Servqual*

**Interpretación:** en esta primera dimensión fiabilidad se muestra un nivel de satisfacción mayor en los ítems P2 y P3 correspondientes a la hora de atención y orden de llegada con un 91 % y 90.67 %, respectivamente; en comparación con el ítem P5 referente a las citas disponibles que alcanzó un 60.33 % de insatisfacción. En general, esta dimensión alcanzó un 67.53 % de satisfacción.

**Tabla 10. Capacidad de respuesta: satisfacción e insatisfacción**

Preguntas / dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
P6	132	44.00	168	56.00
P7	282	94.00	18	6.00
P8	243	81.00	57	19.00
P9	162	54.00	138	46.00
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>819</b>	<b>68.25</b>	<b>381</b>	<b>31.75</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



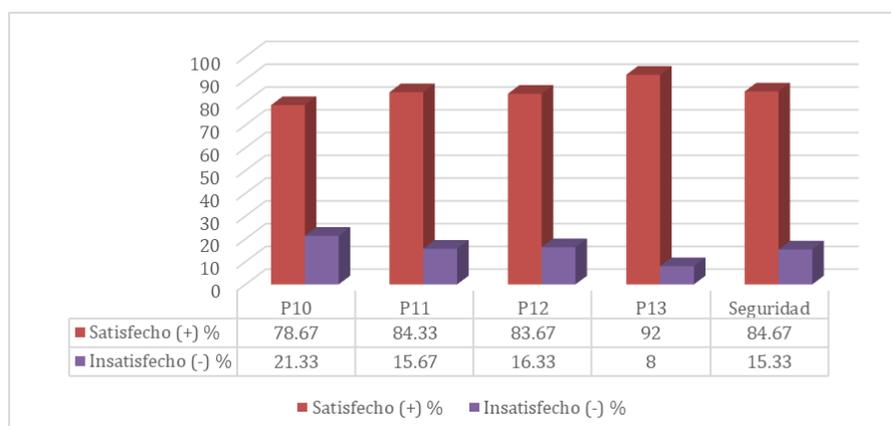
**Figura 9. Capacidad de respuesta: satisfacción e insatisfacción**  
Fuente: base de datos Servqual

**Interpretación:** se puede observar que el ítem P6 referido a la atención que se brinda en la sección de caja o en el módulo de admisión fue «rápida», presenta el porcentaje más bajo de satisfacción en lo que corresponde a la capacidad de reacción, con un 44 %, en comparación con el ítem P7 referido al «ingreso a la consulta fue en la hora programada», donde el nivel de satisfacción fue del 94 %, el porcentaje más alto de la dimensión. En general, esta dimensión alcanzó un 68.25 % de satisfacción.

**Tabla 11. Seguridad: satisfacción e insatisfacción**

Preguntas / dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
P10	236	78.67	64	21.33
P11	253	84.33	47	15.67
P12	251	83.67	49	16.33
P13	276	92.00	24	8.00
<b>Seguridad</b>	<b>1016</b>	<b>84.67</b>	<b>184</b>	<b>15.33</b>

Fuente: base de datos Servqual



**Figura 10. Seguridad: satisfacción e insatisfacción**

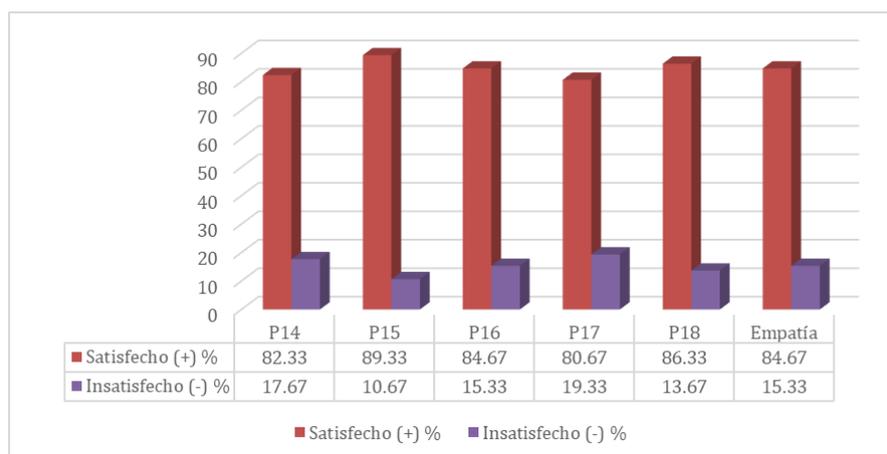
*Fuente: base de datos Servqual*

**Interpretación:** en lo que concierne a la dimensión de seguridad, se destaca el reactivo P13 referido a la confianza que inspiró el profesional que atiende, presentando el porcentaje más alto de satisfacción, 92 %. Así mismo, se observa que, el 21.33 %, relacionado con la privacidad durante la atención (P10) manifiesta insatisfacción. En general, esta dimensión alcanzó un 84.67 % de satisfacción.

**Tabla 12. Empatía: satisfacción e insatisfacción**

Preguntas / dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
P14	247	82.33	53	17.67
P15	268	89.33	32	10.67
P16	254	84.67	46	15.33
P17	242	80.67	58	19.33
P18	259	86.33	41	13.67
<b>Empatía</b>	<b>1270</b>	<b>84.67</b>	<b>230</b>	<b>15.33</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



**Figura 11. Empatía: satisfacción e insatisfacción**

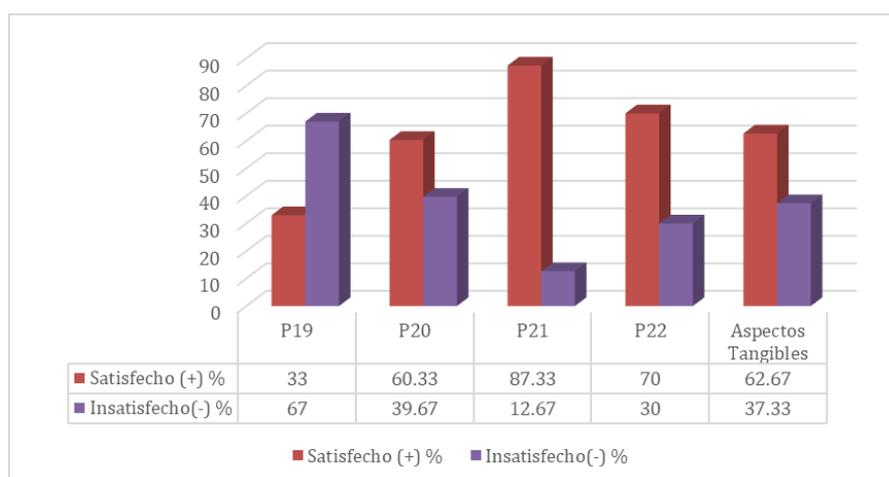
*Fuente: base de datos Servqual*

**Interpretación:** al comparar el nivel más alto de satisfacción 89,33 %, correspondiente al interés demostrado por el profesional en solucionar los aspectos problemáticos de la salud del paciente (ítem P15) y el nivel más alto de insatisfacción 19,33 %, referido a si el paciente comprendió la explicación del profesional (ítem P17). Asimismo, en lo que toca a la empatía, se observa una menor brecha en el reactivo P15 de 10,67 %. En general, esta dimensión de empatía alcanzó un 84.67 % de satisfacción.

**Tabla 13. Aspectos tangibles: satisfacción e insatisfacción**

Preguntas / dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
P19	99	33.00	201	67.00
P20	181	60.33	119	39.67
P21	262	87.33	38	12.67
P22	210	70.00	90	30.00
<b>Aspectos tangibles</b>	<b>752</b>	<b>62.67</b>	<b>448</b>	<b>37.33</b>

Fuente: base de datos Servqual



**Figura 12. Aspectos tangibles: satisfacción e insatisfacción**

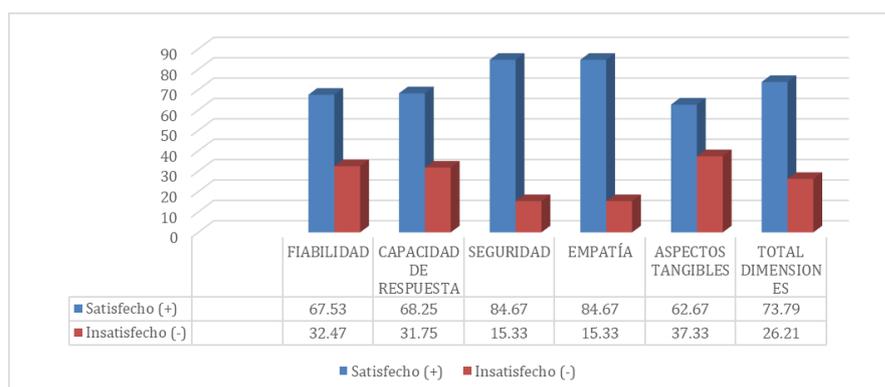
Fuente: base de datos Servqual

**Interpretación:** el ítem P19 referido a «una adecuada orientación con carteles, letreros y flechas» presenta el mayor porcentaje de insatisfacción (67 %), mientras que el ítem P21, correspondiente a la disponibilidad de equipos y materiales que se requieren para la atención de salud en los diferentes consultorios o ambientes. Se obtuvo el 87.33 % siendo más elevado el nivel de satisfacción. En general, esta dimensión de aspectos tangibles alcanzó un 62.67 % de satisfacción.

**Tabla 14. Satisfacción según dimensiones de la calidad de atención**

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	67.53	32.47
Capacidad de respuesta	68.25	31.75
Seguridad	84.67	15.33
Empatía	84.67	15.33
Aspectos tangibles	62.67	37.33
<b>Total de dimensiones</b>	<b>73.79</b>	<b>26.21</b>

Fuente: base de datos Servqual



**Figura 13. Satisfacción según dimensiones de la calidad de atención**  
Fuente: base de datos Servqual

**Interpretación:** esta figura demuestra la comparación del nivel de satisfacción e insatisfacción de las dimensiones de la calidad, donde se evidencia que el mayor nivel de satisfacción lo obtuvieron las dimensiones de seguridad y empatía con un 84.67 % cada una, con una brecha o *gap* de 15,33 % y la dimensión de elementos tangibles obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción 37,33 %. En general, para el total de dimensiones se obtuvo un 73 % de nivel de satisfacción.

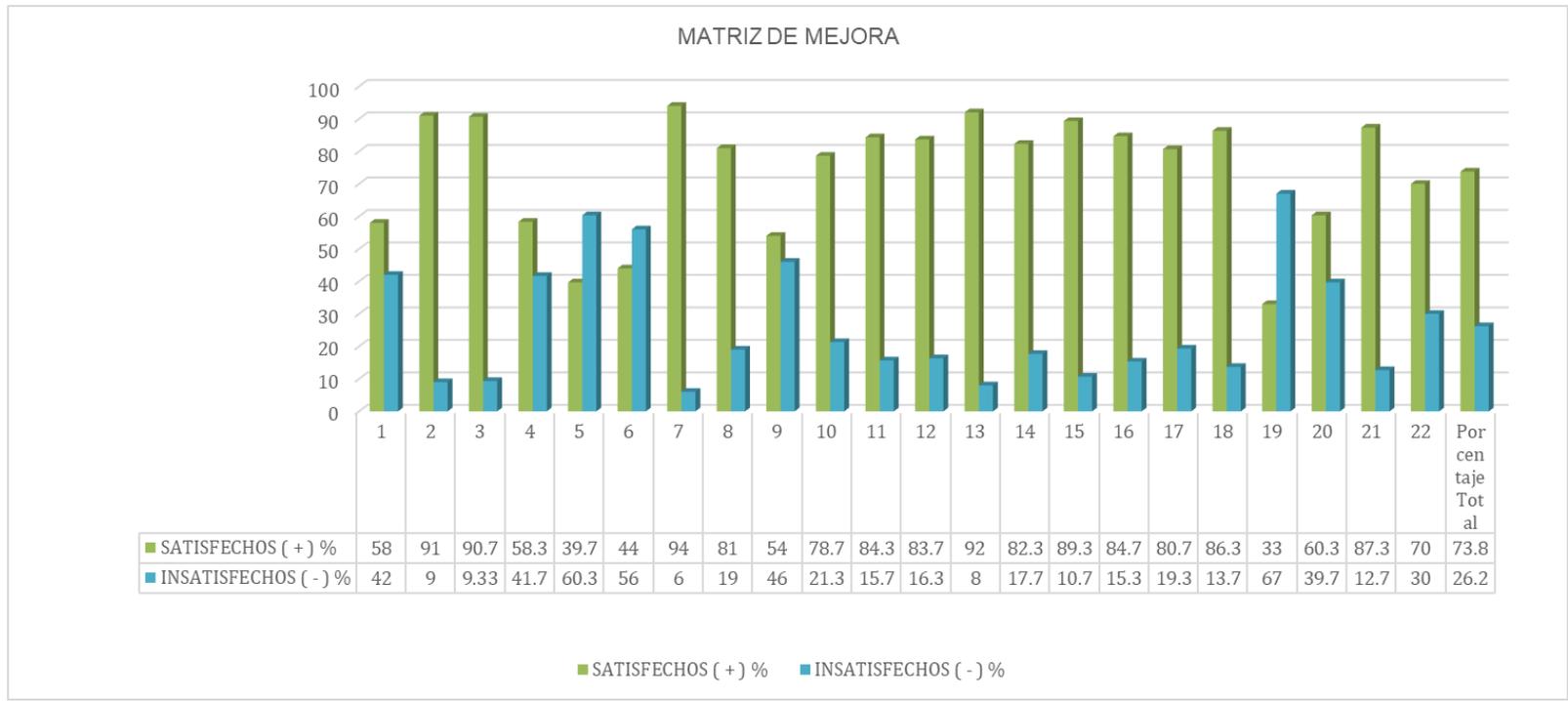
**Tabla 15. Matriz de mejora**

N.º	Preguntas	Satisfechos ( + )		Insatisfechos ( - )	
		N.º	%	N.º	%
1	P01	174	58.00	126	42.00
2	P02	273	91.00	27	9.00
3	P03	272	90.67	28	9.33
4	P04	175	58.33	125	41.67
5	P05	119	39.67	181	60.33
6	P06	132	44.00	168	56.00
7	P07	282	94.00	18	6.00
8	P08	243	81.00	57	19.00
9	P09	162	54.00	138	46.00
10	P10	236	78.67	64	21.33
11	P11	253	84.33	47	15.67
12	P12	251	83.67	49	16.33
13	P13	276	92.00	24	8.00
14	P14	247	82.33	53	17.67
15	P15	268	89.33	32	10.67
16	P16	254	84.67	46	15.33
17	P17	242	80.67	58	19.33
18	P18	259	86.33	41	13.67
19	P19	99	33.00	201	67.00
20	P20	181	60.33	119	39.67
21	P21	262	87.33	38	12.67
22	P22	210	70.00	90	30.00
<b>Porcentaje total</b>		<b>4870</b>	<b>73.79</b>	<b>1730</b>	<b>26.21</b>

**> 60 % por mejorar**    **40-60 % en proceso**    **< 40 % aceptable**

Fuente: base de datos Servqual

**Interpretación:** en la tabla 15 se priorizan las preguntas según valoración visual gráfica según el color. Se aprecia que la insatisfacción con el color rojo corresponde a aquellas que prioritariamente se deben mejorar (> a 60 %), las amarillas a las que están en proceso de mejora (entre 40 a 60 %) y de color verde son las aceptables, con < 40 % de insatisfacción.



**Figura 14. Matriz de mejora**  
**Fuente: base de datos Servqual**

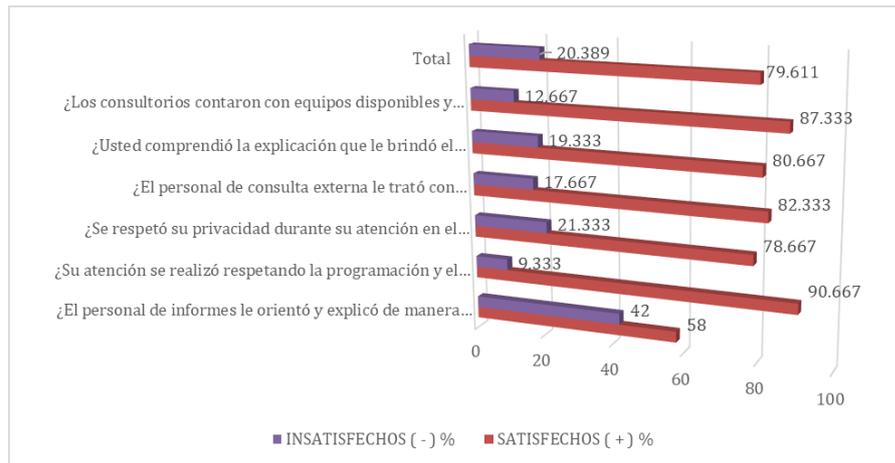
**Interpretación:** la tabla 15 y la figura 14 muestran los resultados de los 22 ítems evaluados, correspondientes a las cinco dimensiones de la calidad estudiadas, donde se aprecia que los ítems 2, 3, 7, 13, 15, 18 y 21 presentan los porcentajes más bajos de insatisfacción, que van desde el 6 % al 13 %, convirtiéndose en las brechas más factibles de mejorar. Mientras que, los ítems 5, 6 y 19, son los ítems de mayor insatisfacción con un porcentaje del 56 % al 67 %, siendo las brechas que deben ser priorizadas en el plan de mejora.

Entonces, se concluye que, el grado de satisfacción de los usuarios externos de la clínica San Juan de Dios es de 73.79 %. El porcentaje de insatisfacción es de 26.1 % dando a conocer que se debe mejorar la disponibilidad de las citas, agilizar la atención en la caja y mejorar la señalización de orientación a los pacientes.

**Tabla 16. Buen trato**

N.º	Preguntas	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
		n	%	n	%
1	Orientación y explicación clara y adecuada de los pasos o trámites para la atención en consulta externa	174	58	126	42
2	Atención respetando programación y orden de llegada	272	90.667	28	9.333
3	Respeto de privacidad durante atención en la consulta	236	78.667	64	21.333
4	Personal tiene trato amable, respetuoso y paciente	247	82.333	53	17.667
5	Comprensión de explicación del médico sobre tratamiento que recibirá	242	80.667	58	19.333
6	Disponibilidad de equipos disponibles y materiales en consultorios	262	87.333	38	12.667
<b>Total</b>		<b>1433</b>	<b>79.611</b>	<b>367</b>	<b>20.389</b>

*Fuente: base de datos Servqual*



**Figura 15. Buen trato**  
**Fuente: base de datos Servqual**

**Interpretación:** en la tabla 16 y la figura 15, se tiene seis preguntas referentes al buen trato, donde el 42 % de la población encuestada refiere insatisfacción, en cuanto a la orientación e informes que reciben del personal de admisión. Sin embargo, resaltan que se respeta la hora programada para la cita, con un 90 % de satisfacción.

#### 4.2. Discusión de resultados

El propósito de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo, en la clínica San Juan de Dios de Arequipa, durante marzo y abril del 2022.

En la investigación, participaron 300 personas entre usuarios externos y acompañantes del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa y se hizo uso del instrumento Servqual para la recolección de datos.

En la tabla 14 se reportan los resultados que responden al objetivo general de la investigación, donde se aprecia que el 73.79 % de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención recibida. Luego del análisis de estudios similares se encuentra que Zambrano (8) y Zavaleta (23) obtuvieron un 72 % de satisfacción en el hospital Pablo Arturo Suarez y en el EsSalud de Chota respectivamente, Torres (19) alcanzó un 76.7 % de satisfacción en el centro Infisur, donde se usó el mismo instrumento Servqual.

Sánchez (37) concluyó con un 93 % de usuarios satisfechos en el centro de salud Pachacutec, siendo un valor mayor al de este estudio, al igual que Brake (36) quien alcanzó un nivel alto de 94.03 % de satisfacción del usuario del hospital nacional Hipólito Unanue.

En los estudios de Morales (28), Barrientos (33) y Costa (20), se obtuvo un valor de satisfacción inferior al 40 %, donde se hizo uso del Servqual, pero a una población menor a la estudiada en esta investigación.

Podríamos decir que el grado de satisfacción que se obtuvo como resultado en esta investigación se debió a que los usuarios refieren que ingresan en el horario programado a la consulta, que perciben el compromiso de los fisioterapeutas por mejorar su estado de salud y que la clínica se encuentra correctamente equipada permitiéndoles desarrollar su tratamiento ininterrumpidamente.

Con los hallazgos de la fiabilidad que se reportan en la tabla 9, se ha demostrado que el 67.53 % de los encuestados están satisfechos con la atención que recibieron en la consulta. Romero (2) y Enciso (22), alcanzaron un valor superior de satisfacción al 70 % en la dimensión de fiabilidad. Por el contrario, Fariño et. al. (15) obtuvieron un 29 % y Florián, et al. (30), un 35.8 % en los centros de salud donde desarrollaron su investigación con la aplicación del mismo instrumento. Arias (18) alcanzó un 37.5 % de satisfacción en la dimensión siendo un valor inferior al de esta investigación y cabe resaltar que fue realizado en la misma clínica San Juan de Dios de Arequipa años atrás. El porcentaje que se obtuvo en esta dimensión se puede deber a que algunos usuarios indican que no se encontraba presente su historia clínica durante la atención y que el procedimiento para adquirir una cita es tardío.

Asimismo, de la capacidad del personal para responder, la percepción de los pacientes se muestra en la tabla 10, y se aprecia que el 68.25 % está satisfecho con la atención recibida en la clínica San Juan de Dios de Arequipa. Herrera (9), en su investigación obtuvo un 60 % de satisfacción en la mencionada dimensión en el Centro de Rehabilitación Integral Especializado 4 de Ibarra; Mero et al. (13) obtuvo un 56 % de satisfacción en capacidad de respuesta en el hospital Manuel Fajardo Rivero; García (17) alcanzó un 55 % de satisfacción en el Instituto Nacional de Rehabilitación donde aplicaron el mismo instrumento Servqual y en una población cercana a esta de 280 personas. En cambio, Becerra et al. (31), obtuvieron un porcentaje elevado a este, siendo del 76.7 % de satisfacción contemplando las carencias que existieron por la pandemia de la covid-19 en el 2020. El valor porcentual que se obtuvo en esta dimensión se puede deber a que los usuarios señalan que no se brinda el préstamo de todas las ayudas biomecánicas, ya que la clínica solo cuenta a su disposición el uso de silla de ruedas.

En cuanto a la categoría dimensional de seguridad, que proporciona la tabla 11, el 84.67 % de los pacientes está satisfecho con la atención de salud. Vigo (16), en un estudio realizado a los usuarios externos que se atienden en la clínica Salud Primavera tuvo como resultado un valor inferior a este, siendo de un 55.6 % de satisfacción en la dimensión antedicha; Enciso (22), aplicando también el instrumento Servqual obtuvo un 78 % de satisfacción en la clínica Sanna Golf. Costa (20), obtuvo un nivel de insatisfacción del 66.27 % debido a que a los usuarios no confían en el fisioterapeuta tratante y no perciben que se respete su privacidad, siendo este el valor más bajo de satisfacción obtenida en su investigación.

El valor que se obtuvo en esta dimensión se puede deber a que los usuarios señalan que los ambientes donde son atendidos no cuentan con la cantidad necesaria de biombos, interrumpiendo así, su privacidad.

Correspondiente a la dimensión de empatía, que se visualiza en la tabla 12, se ha demostrado que la mayoría (84.67 %) está satisfecha con la atención que recibieron. Estos hallazgos son coincidentes con los de Hernández (26), quien obtuvo el mismo valor de satisfacción en establecimientos del Minsa del Perú. Por el contrario, estudios que obtuvieron valores inferiores a esta investigación son de Caycay (34), con un 25,9 % de satisfacción en el hospital regional de Huacho; Arias (18), con un 26.7 % de satisfacción en empatía en la clínica San Juan de Dios de Arequipa, debido a que los usuarios externos indican que el trato en módulo y áreas administrativas es desconsiderado.

El valor que se obtuvo en esta dimensión se puede deber a que los usuarios denotan su satisfacción con respecto al desempeño de los fisioterapeutas, ya que ellos los tratan con una disposición afable, respetuosa y paciente. Además, demuestran interés en explicar el diagnóstico y tratamiento a sus pacientes.

En cuanto a la tangibilidad, se reporta en la tabla 13, que se ha evidenciado que más de la mitad con el 62.67 % está satisfecho con la atención que se les brindó. Chavarrea (7), concluyó con un 51 % de satisfacción, ya que los pacientes refieren que la atención es de 4 pacientes por fisioterapeuta y no siempre el servicio puede ser individual en el hospital Pablo Arturo Suárez; otra investigación con un valor menor a este estudio fue de Pérez et al. (14), con un 19.3 % de satisfacción en pacientes cubanos del hospital Manuel Fajardo Rivero; Lamadrid (29), obtuvo un 26.2 % de satisfacción en el hospital público de Las Mercedes. Por el contrario, Palacios (12), alcanzó un valor superior del 66 % de satisfacción en aspectos

tangibles, pero deben mejorar la implementación en las áreas especializadas para que se encuentren mejor abastecidos.

En esta última dimensión se obtuvo el menor porcentaje de satisfacción a consecuencia de la pandemia covid-19, ya que por medidas de bioseguridad cambiaron la ubicación de los módulos hasta en tres ocasiones, originando que la señalización no se encuentre actualizada, por ende, crea disgustos y retrasos en los usuarios externos.

## CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción del usuario externo que percibe del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa entre marzo y abril, 2022, es del 73.79 %, correspondiente a un alto grado de satisfacción y el 26.21 % percibe insatisfacción, lo que es menor al 40 % considerado como aceptable según el Servqual.
2. En la dimensión de fiabilidad se encontró un nivel de satisfacción percibido por el usuario externo del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios, del 67.53 %.
3. El nivel de satisfacción percibido por el usuario externo del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios en la dimensión de capacidad de respuesta alcanzó un 68.25 %.
4. Para la dimensión de seguridad, el usuario externo del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios, percibió un nivel de satisfacción del 84.67 %.
5. El nivel de satisfacción percibido por el usuario externo del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios en la dimensión de empatía alcanzó un 84.67 %.
6. En la dimensión de aspectos tangibles el usuario externo del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios, percibe el menor porcentaje de nivel de satisfacción obtenido en esta investigación correspondiente a 62.67 % en comparación a las otras dimensiones estudiadas.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar evaluaciones anuales sobre la satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física, para establecer planes de mejora del servicio que se brinda.
2. Se recomienda capacitar al personal de módulo en aspectos de atención eficaz y agilizada, evitando así la presencia de largas filas en el área de citas. Así mismo, ampliar un módulo de atención preferencial para adultos mayores que cuenten con seguro, organizar mejor las filas y evitar la saturación del aforo.
3. Se recomienda que el personal de portería sea más atento al momento del préstamo de silla de ruedas, e incluir otras ayudas biomecánicas como muletas, andador y bastón.
4. Se sugiere reorganizar los ambientes y equipos de atención al usuario externo para que garanticen la comodidad y privacidad de estos.
5. Es importante recomendar la reapertura de espacios adecuados para el consumo de alimentos en el área de neurorrehabilitación pediátrica, ya que el horario de atención de los usuarios coincide con su hora de almuerzo y los padres informan que no les permiten comer en el área de espera.
6. Se sugiere realizar estudios sobre la satisfacción del usuario interno para mejorar la calidad de atención del servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa.

## LISTA DE REFERENCIAS

1. European Commission, Directorate - General for Health and Food Safety, So what? strategies across Europe to assess quality of care: report by the expert group on health systems performance assessment, Publications Office, 2016  
<https://data.europa.eu/doi/10.2875/03667>
2. Romero A et al, Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud, Dilemas Contemporáneos, 2020; 2(144), pp. 1-14,  
<https://dilemascontemporaneoseduacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070>
3. Palacios T. Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia; 1, pp. 60-3,  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10841/1/T-UCSG-POS-MGSS-133.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad; 1(88), <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49549>
5. Encuesta Nacional De Satisfacción De Usuarios En Salud, Resultados ENSUSALUD, Perú, enero-julio 2016.  
<http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasatnac/2016/presentacion-susalud-2016.pdf>.
6. Accarapi R, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Characato. Arequipa. 2017. Universidad privada Telesup, Tesis pregrado, Lima, 2017.  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/90/1/Rosa%20Francisca%20Accarapi%20HuancaGleny%20Mileyda%20Flores%20Due%c3%b1as.pdf>
7. Muntané J. Introducción a la investigación básica. RAPD ONLINE 2010; 33(3).  
<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
8. Chavarrea L, Análisis de las dimensiones que determinan la calidad del servicio de salud en el área de fisioterapia a través de la percepción de los pacientes en el hospital Pablo Arturo Suarez, seminario, Quito, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2018.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15969/Disertacion%20Lisbeth%20Chavarrea-converted.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Zambrano V. Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre del 2016, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, 2017.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13718/tesis%20final%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Herrera E. Valoración de la satisfacción de la atención a los usuarios de fisioterapia en el centro de rehabilitación integral especializado 4 de Ibarra periodo marzo-julio del 2016, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, 2016.  
[http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6188/1/06 %20TEF %20185 %20TRABAJO %20DE %20GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6188/1/06_%20TEF_%20185%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf)
11. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017, Tesis grado, Universidad Rafael Landívar, Quiché.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
12. Aragadvay S. Satisfacción del usuario externo del hospital básico moderno de Riobamba, Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud, Ambato, 2017.
13. Palacios T. Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia, Maestría en Gerencia En Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10841/1/T-UCSG-POS-MGSS-133.pdf>
14. Mero L., Zambrano N., Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev. 2021; 42(2) pp. 124.  
<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>. DOI: 10.48082
15. Pérez MJ, Berrio AJ, Pérez OY, et al. Satisfacción de pacientes atendidos por la covid-19 en el Hospital Manuel Fajardo Rivero, SciELO Cuba 2020; 24(3), pp. 630-12.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300630](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630)
16. Fariño J, Cercado A, Vera E, et al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, Rev. Espacios Ecuador 2018; 39(32), pp. 22, [a18v39n32p22.pdf](http://www.revistaespacios.com/a18v39n32p22.pdf)
17. Vigo M, Calidad de Salud Primavera, Trujillo, junio 2020, Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, 2020, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>
18. García D, Guillinta E, Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación, Universidad Cayetano Heredia, seminario, Lima, 2017.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/578>
19. Arias E, Percepción de calidad de atención de los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Arequipa en agosto del 2017, Tesis título profesional, UNMSM, Arequipa, 2018, <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8069>
20. Torres W, Factores asociados a la satisfacción del usuario externo en un centro de terapia física y rehabilitación. Arequipa, 2019, Tesis posgrado, UNSA, Arequipa, 2020.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10870>

21. Costa B, 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 posgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8402>
22. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital regional de Ica, marzo 2018, Maestra en Gestión en Salud, Universidad Norbert Wiener, Lima, 2018.  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO\\_%20%20Johanna\\_%20Cristhina\\_%20Lostaunau\\_%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO_%20%20Johanna_%20Cristhina_%20Lostaunau_%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Enciso R. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el servicio de medicina física de la clínica Sanna Golf San Isidro, Universidad Alas Peruanas, Lima, 2018.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3017/Tesis\\_Calidad\\_Satisfacci%C3%B3n\\_Usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3017/Tesis_Calidad_Satisfacci%C3%B3n_Usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Zavaleta E, García L, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y EsSalud Chota 2018, Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, 2018.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>
25. Cornejo M, Calidad de atención basada en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Natividad de Tacna, 2017, Tesis posgrado, Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4336>
26. Gómez C., Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca, Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, 2019.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29715#:~:text=Los%20resultados%20obtenidos%20sobre%20nivel,tangibles%2C%2049%2C9%20%25>
27. Hernández A, Rojas C, Prado F, et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública, 2018; 36 (4), p. 9.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
28. Huaycochea T. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. Tesis posgrado, Universidad César Vallejo, Cuzco, 2018.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33816>

29. Morales S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2016. Tesis posgrado, UNASAM, Huaraz, 2019.  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3415>
30. Lamadrid L. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta Servqual modificada Chiclayo 2017, Tesis posgrado, Universidad Pedro Luis Gallo, Lambayeque, 2019, <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5767>
31. Florián N, Gálvez N, Barsallo R, Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – Chiclayo 2019, Rev. Tzhoecoen, 2019; 12(4), pp. 525-10, <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401>
32. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. Rev. Panacea, 2020; 9(3), p. 7, [https://www.researchgate.net/publication/348323359\\_SATISFACCION\\_DEL\\_USUARIO\\_EXTERNO\\_EN\\_UN\\_ESTABLECIMIENTO\\_DE\\_ATENCION\\_PRIMARIA\\_DURANTE\\_LA\\_PANDEMIA\\_COVID-19](https://www.researchgate.net/publication/348323359_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EXTERNO_EN_UN_ESTABLECIMIENTO_DE_ATENCION_PRIMARIA_DURANTE_LA_PANDEMIA_COVID-19)
33. Suclupe V, Ortogorin R. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero 2019, Tesis pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima.  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4298/T061\\_46686341\\_45044811\\_T.pdf?sequence=1](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4298/T061_46686341_45044811_T.pdf?sequence=1)
34. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018, Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, 2018, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
35. Caycay N. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de huacho, 2018. Tesis posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2018.  
<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1>
36. Reaño R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%20en%20cuanto%20a,que%20es%20uno%20de%20los>

37. Brake B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del hospital nacional Hipólito UNANUE – 2019, Tesis pregrado, Universidad Federico Villareal, Lima, 2019.  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3716/UNFV\\_BONNIE\\_BRIKMANN\\_BRAKE\\_LADERA\\_TITULO\\_LICENCIADA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3716/UNFV_BONNIE_BRIKMANN_BRAKE_LADERA_TITULO_LICENCIADA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca. 2017, Tesis Posgrado, Universal Nacional de Cajamarca, Cajamarca, 2019, <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
39. Castilla V. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz. Lima. 2018. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Del Callao, Lima, 2018, <https://1library.co/document/q7wv2rvz-calidad-atencion-enfermeria-satisfaccion-paciente-servicio-emergencia-hospital.html>
40. Parasuraman A, Ziethaml V., and Berry L. Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' Journal of Retailing. 1988; 62(1), p. 12-36.
41. José O. Servqual: guía básica sobre el modelo de calidad, Massachusetts: Hubspot; 1 jul 2021, <https://blog.hubspot.es/service/que-es-Servqual>
42. La Universidad en Internet, La Calidad en salud y la satisfacción del paciente, UNIR Rev. España 2021.  
[https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/#:~:text=La %20Organizaci %C3 %B3n %20Mundial %20de %20la,del %20paciente %20y %20del %20servicio](https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,del%20paciente%20y%20del%20servicio)
43. Forrellat BM, Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, Rev. Cubana Hematol Inmunol Hemoter, 2014; 30(2), pp. 179-4. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
44. Velix G. Modelo Panasuraman. 2019.  
[https://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/#:~:text=El%20modelo%20Parasuraman%20es%20una,y%20sus%20determinantes %20o %20gaps.](https://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/#:~:text=El%20modelo%20Parasuraman%20es%20una,y%20sus%20determinantes%20o%20gaps)
45. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using Servqual theory. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312120945129>
46. Pérez Maza B. Sobre la Atención Primaria de Salud. Rev Cuba Salud Pública. 2011; 37(4), pp. 542–5.

47. Díaz CA. La calidad en las organizaciones de salud 2021. Blog sobre 33 gestión y economía de la salud. 2020, <https://saludbydiaz.com/2020/12/31/la-calidad-en-las-organizaciones-de-salud-2021/>
48. Suárez G Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev, cubana Invest Bioméd; 38(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios,a%20los%20servicios%20de%20salud.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios,a%20los%20servicios%20de%20salud.)
49. Análisis del GAP y Satisfacción del cliente, España, 2012.  
<https://www.aiteco.com/analisis-del-gap/>
50. Hernández – Sampieri R. Metodología de la investigación - Sexta Edición. México: McGraw- Hill/ interamericanos editores; 2014.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
51. Sánchez V. Capítulo9: Diseño de estudios transversales. Metodología de la investigación bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud.2.México:McGraw-Hill;2014,  
<https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20estudios%20transversales,%20en%20un%20momento%20dado.&text=El%20estudio%20transversal%20proporciona%20estimaciones%20de%20prevalencia%20en%20diferentes%20grupos%20demogr%C3%A1ficos.>
52. Ochoa C. Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia, Netquest, 2015 May, <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
53. Berrocal A. Técnica del Fichaje. Slideshare: 2017.  
<https://es.slideshare.net/AbrahamBerrocalPedre/tecnicas-del-fichaje#:~:text=3..confiere%20unidad%20y%20valor%20propio.>
54. Tamayo C. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2016.  
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
55. Díaz L. Apoyo didáctico. Perú: UNAM, 2011.  
[http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)
56. GEO tutoriales. Gestión de Operaciones. El Modelo Servqual de Calidad de Servicio, 02 Feb 2016.

<https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-Servqual-de-calidad-de-servicio/>

57. EAE Business School. El modelo Servqual: dimensiones para tener en cuenta. Barcelona: Planeta formación y universidades, 03 Nov 2021.

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/modelo-Servqual-dimensiones-tener-cuenta/>

58. Calixto MG. El modelo Servqual. Scielo, 2011; 20 (3).

<https://www.scielo.br/j/tce/a/LyxxTHKSdFP4G5tw3RbB33b/?lang=es>

59. Chiner E. La validez. España: Universidad de Alicante; 2011.

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema %206-Validez.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/25/Tema%206-Validez.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

**Tabla 17. Matriz de consistencia**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General</b> ¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa entre marzo y abril, 2022?</p> <p><b>Específicos</b> 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de fiabilidad, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de capacidad de respuesta, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios? 3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de seguridad, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios? 4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de empatía, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios?</p>	<p><b>General</b> Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa entre marzo y abril, 2022.</p> <p><b>Específicos</b> 1. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de fiabilidad, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios. 2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de capacidad de respuesta, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios. 3. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de seguridad, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios. 4. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo según la dimensión de empatía, que brinda el Servicio de Medicina Física de la clínica San Juan de Dios.</p>	<p><b>General</b> Por ser una investigación descriptiva que no pronostica una cifra, dato o hecho hipótesis; además, que el alcance inicial del estudio tampoco es correlacional.</p>	<p><b>Variable</b> Satisfacción del usuario externo</p> <p><b>Dimensiones</b> 1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Elementos tangibles</p>	<p><b>Tipo:</b> investigación básica <b>Nivel:</b> descriptivo analítico <b>Diseño:</b> no experimental, observacional descriptivo y transversal <b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> la población se estima que será 300 usuarios <b>Muestra:</b> la muestra estará dada por el tipo de muestreo probabilístico en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación <b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica</b> - Fichaje - Encuesta - Observación</p> <p><b>Instrumento:</b> modelo Servqual</p> <p><b>Técnica e procesamiento de datos:</b> los datos obtenidos serán procesador por Excel del modelo Servqual y del SPSS 22</p> <p><b>Estadístico:</b> descriptiva</p>

**Tabla 18. Matriz de operacionalización de las variables**

Variables	Definición operacional	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala
Satisfacción del usuario externo	Valoración según el cuestionario Servqual modificada	Gap o brecha que se produce entre lo que espera (expectativas) antes de recibir la atención y lo que percibe (percepción) el paciente respecto del servicio prestado (56).	Fiabilidad	Información y orientación clara sobre procesos de atención en consulta ambulatoria	1	Cuantitativa	Ordinal
				Cumplimiento de horarios programados de atención	2		
				Atención según orden de llegada	3		
				Historias clínicas disponibles	4		
				Citas disponibles y facilidad para obtenerlas	5		
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en caja y admisión	6	Cuantitativa	Ordinal
				Realización de consulta en hora programada	7		
				Disponibilidad oportuna de elementos físicos y equipos biomédicos	8		
				Rapidez de préstamo de ayuda biomecánica	9		
			Seguridad	Privacidad en la atención de consulta	10	Cuantitativa	Ordinal
				Realización de examen físico minucioso y completo	11		
				Tiempo necesario para absolver dudas o consultas de paciente	12		
			Empatía	Confianza que inspira fisioterapeuta	13	Cuantitativa	Ordinal
				Trato amable, respetuoso y paciente del personal de consulta externa	14		
				Profesional exhibe un interés por el malestar que aqueja al paciente	15		
				Comprensión de explicaciones o resultados de la atención de salud	16		
				Comprensión sobre tratamiento y efectos adversos	17		
			Elementos tangibles	Comprensión de explicaciones sobre procedimientos que se le realizarán al paciente	18	Cuantitativa	Ordinal
				Carteles, letreros y flechas de orientación son adecuados	19		
				Personal que orienta e informa como parte de la consulta externa	20		
				Disponibilidad de equipos disponibles y materiales en la consulta	21		
				Limpieza y confort de ambientes	22		

Características sociodemográficas	Tipología del usuario	Usuario según atención realizada porque acude por primera vez o más	Características del usuario	Usuario asistente	1. Usuario directo 2. Acompañante	Cualitativa	Nominal
		Condición del usuario		1. Nuevo 2. Continuator	Cualitativa	Nominal	
		Servicio demandado		1. Afección musculoesquelético 2. Neuro rehabilitación adulto 3. Neurorrehabilitación pediátrica	Cualitativa	Nominal	
	Clasificación según la OMS	Años de vida según curso de vida	Edad	Años cumplidos	4. 18 a 29 años 5. 30 a 59 años 6. 60 años a más	Cuantitativa	Intervalo
	Clasificación según el origen de género	Caracteres sexuales secundarios	Sexo	Mujer Hombre	1. Femenino 2. Masculino	Cualitativa	Nominal
	Clasificación según el tipo de seguro	Tipo de afiliación o no del usuario según seguro sanitario	Condición de aseguramiento		1. Asegurado. 2. Particular 3. Social	Cualitativa	Nominal
Clasificación según el grado de instrucción concluido	Nivel educativo	Nivel de instrucción		1. Analfabeta(o) 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior técnica 5. Superior universitaria	Cuantitativa	Ordinal	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

 <b>Universidad Continental</b>		<b>Nº Encuesta:</b> _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II Y III DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del encuestador: _____			
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value="/"/> / <input type="text" value="/"/>	Hora Final: <input type="text" value="/"/> / <input type="text" value="/"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, siendo usted mayor de edad sírvase contestar todas las preguntas. Agradeceremos su participación.			
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a) <input type="text" value="1"/>	Acompañante <input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	

3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Ninguno	2
	LA POSITIVA	3
	SOAT	4
	Otro	5
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Medicina Física /Área donde fue atendido:	Traumatología	1
	Neurología	2
	Pediatría	3

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>E</b> Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	<b>E</b> Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado.							
03	<b>E</b> Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	<b>E</b> Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	<b>E</b> Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	<b>E</b> Que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida.							
07	<b>E</b> Que el ingreso a la consulta sea a la hora programada.							
08	<b>E</b> Que el acceso a los agentes físicos y equipos biomédicos que estén a disposición en el momento de la consulta.							
09	<b>E</b> Que el préstamo de ayuda biomecánica (silla de ruedas, muletas, andador, bastón, etc.) sea rápida.							
10	<b>E</b> Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							

11	E	Que el fisioterapeuta le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.								
12	E	Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.								
13	E	Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.								
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad; respeto y paciencia.								
15	E	Que el fisioterapeuta que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.								
16	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.								
17	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de ejercicios, agentes físicos, dosis y efectos adversos.								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.								
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.								

### PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>E</b> ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	<b>E</b> ¿El fisioterapeuta le atendió en el horario programado?							
03	<b>E</b> ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	<b>E</b> ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	<b>E</b> ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	<b>E</b> ¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?							
07	<b>E</b> ¿El ingreso a la consulta fue en la hora programada?							
08	<b>E</b> ¿El acceso a los agentes físicos y equipos biomédicos estuvieron a su disposición en el momento de la consulta?							
09	<b>E</b> ¿El préstamo de ayuda biomecánica (silla de ruedas, muletas, andador, bastón, etc.) fue rápido?							
10	<b>E</b> ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	<b>E</b> ¿El fisioterapeuta le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	<b>E</b> ¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							

13	E	¿El fisioterapeuta que le atendió le inspiró confianza?											
14	E	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?											
15	E	¿El fisioterapeuta que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?											
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?											
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el fisioterapeuta sobre el tratamiento que recibirá: ¿tipo de ejercicios, agentes físicos, dosis y efectos adversos?											
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre los procedimientos que le realizará?											
19	E	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?											
20	E	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?											
21	E	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?											
22	E	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?											

**Tabla 19. Grupo etario**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>18</b>	5	1,7	1,7	1,7
<b>19</b>	3	1,0	1,0	2,7
<b>20</b>	6	2,0	2,0	4,7
<b>21</b>	2	,7	,7	5,3
<b>22</b>	2	,7	,7	6,0
<b>23</b>	4	1,3	1,3	7,3
<b>24</b>	11	3,7	3,7	11,0
<b>25</b>	5	1,7	1,7	12,7
<b>26</b>	12	4,0	4,0	16,7
<b>27</b>	6	2,0	2,0	18,7
<b>28</b>	9	3,0	3,0	21,7
<b>29</b>	9	3,0	3,0	24,7
<b>30</b>	12	4,0	4,0	28,7
<b>31</b>	5	1,7	1,7	30,3
<b>32</b>	11	3,7	3,7	34,0
<b>33</b>	5	1,7	1,7	35,7
<b>34</b>	3	1,0	1,0	36,7
<b>35</b>	5	1,7	1,7	38,3
<b>36</b>	10	3,3	3,3	41,7
<b>37</b>	5	1,7	1,7	43,3
<b>38</b>	10	3,3	3,3	46,7
<b>39</b>	4	1,3	1,3	48,0
<b>40</b>	10	3,3	3,3	51,3
<b>41</b>	2	,7	,7	52,0
<b>42</b>	9	3,0	3,0	55,0
<b>43</b>	5	1,7	1,7	56,7
<b>44</b>	9	3,0	3,0	59,7
<b>45</b>	7	2,3	2,3	62,0
<b>46</b>	7	2,3	2,3	64,3
<b>47</b>	6	2,0	2,0	66,3
<b>48</b>	10	3,3	3,3	69,7
<b>49</b>	5	1,7	1,7	71,3
<b>50</b>	6	2,0	2,0	73,3
<b>51</b>	2	,7	,7	74,0
<b>52</b>	3	1,0	1,0	75,0
<b>53</b>	6	2,0	2,0	77,0
<b>54</b>	2	,7	,7	77,7
<b>55</b>	3	1,0	1,0	78,7
<b>56</b>	7	2,3	2,3	81,0
<b>57</b>	3	1,0	1,0	82,0
<b>58</b>	6	2,0	2,0	84,0
<b>59</b>	1	,3	,3	84,3
<b>60</b>	3	1,0	1,0	85,3
<b>61</b>	4	1,3	1,3	86,7
<b>62</b>	4	1,3	1,3	88,0
<b>63</b>	3	1,0	1,0	89,0
<b>64</b>	2	,7	,7	89,7
<b>65</b>	6	2,0	2,0	91,7
<b>67</b>	4	1,3	1,3	93,0
<b>68</b>	1	,3	,3	93,3

<b>69</b>	2	,7	,7	94,0
<b>70</b>	3	1,0	1,0	95,0
<b>71</b>	1	,3	,3	95,3
<b>72</b>	1	,3	,3	95,7
<b>73</b>	2	,7	,7	96,3
<b>75</b>	4	1,3	1,3	97,7
<b>76</b>	2	,7	,7	98,3
<b>78</b>	1	,3	,3	98,7
<b>80</b>	1	,3	,3	99,0
<b>83</b>	1	,3	,3	99,3
<b>84</b>	2	,7	,7	100,0
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

### Anexo 3

## Carta de aceptación de la institución para ejecutar la investigación



Clínica San Juan de Dios  
Av. Ejército N° 1020 - Cayma Arequipa - Perú  
Teléfono: +51382400  
clincasjd.arequipa@sanjuandedios.pe  
www.sanjuandediosarequipa.com

Carta Nro 115-2022-DM- HCSJD-AQP

Arequipa, 11 de abril de 2022

Señorita  
Pilar del Rosario Gómez Cornejo  
Investigadora

Señortia  
Caroline Disere Salazar Montoya  
Investigadora

Señor  
Gonzalo Jesús Suarez Chirinos  
Investigador  
Presente. –

Referencia: Solicitud de autorización trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente reciba usted un cordial saludo y a la vez dar **RESPUESTA POSITIVA** al documento de la referencia autorizando la realización del trabajo de investigación perteneciente a los investigadores **Srta Pilar del Rosario Gómez Cornejo, Srta Caroline Disere Salazar Montoya, Sr. Gonzalo Jesús Suarez Chirinos** titulado "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE MEDICINA FISICA DE LA CLINICA DAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA EN LOS MESES DE MARZO Y ABRIL , 2022.

Se comunicará a las áreas involucradas para que le brinden las facilidades respectivas.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

CLÍNICA  
San Juan de Dios  
AREQUIPA | PERÚ  
Dra. Naydú Maguiña Maldonado  
DIRECTORA MEDICA

\*la C.C. Serv de Rehabilitación

## Anexo 4

### Ficha de validación de instrumentos

UNIVERSIDAD CONTINENTAL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA ESPECIALIDAD EN  
TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

#### SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar la encuesta anexada, la cual será aplicada al desarrollo del proyecto de investigación titulado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA, 2022".

Por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad. El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el área de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022.

Para efectuar la validación del instrumento, UD. Deberá leer cuidadosamente la encuesta. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Yo,

Darwin Herrera Bejarano

Identificado con DNI N° 46490076 de profesión Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación  
trabajando actualmente en la clínica San Juan de Dios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumento (Encuesta), a efectos de su aplicación para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el área de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022.

En Arequipa, el día 29 del mes de Marzo del 2022

  
Firma

Lic. Herrera Bejarano Darwin Angelo  
Tecnólogo Médico  
Terapia Física y Rehabilitación  
C.T.M.P. 13595

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA DE LA  
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA, 2022**

**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: SATISFACCIÓN**

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Darwin Angelo Herrera Bejarano
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Superior U. Alas Peruv - Filial Arequipa
Profesión	Tecnólogo Médico

  
Firma - DNI

.....  
Lic. Herrera Bejarano Darwin Angelo  
Tecnólogo Médico  
Terapia Física y Rehabilitación  
C.T.M.P. 13595

UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA ESPECIALIDAD EN  
TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar la encuesta anexada, la cual será aplicada al desarrollo del proyecto de investigación titulado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA, 2022".

Por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad. El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el área de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022.

Para efectuar la validación del instrumento, UD. Deberá leer cuidadosamente la encuesta. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Yo, Daniel Alberto Rojas Rojas

Identificado con DNI N° 46317171 de profesión Tecnólogo Médico en el Área de Terapia Física y Rehabilitación trabajando actualmente en la clínica San Juan de Dios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumento (Encuesta), a efectos de su aplicación para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el área de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022.

En Arequipa, el día 30 del mes de Marzo del 2022

  
Lic. Rojas Rojas Daniel Alberto  
Firma  
Tecnólogo Médico  
C.T.M.P. 10301

UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA ESPECIALIDAD EN  
TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar la encuesta anexada, la cual será aplicada al desarrollo del proyecto de investigación titulado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA, 2022".

Por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad. El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el área de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022.

Para efectuar la validación del instrumento, UD. Deberá leer cuidadosamente la encuesta. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Yo,

Angely Guillei Zegarra

Identificado con DNI N° 72353445 de profesión

tecnólogo médico en terapia física y rehabilitación

trabajando actualmente en la clínica San Juan de Dios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumento (Encuesta), a efectos de su aplicación para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que brinda el área de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa en el 2022.

En Arequipa, el día 29 del mes de marzo del 2022

  
Firma

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA DE LA  
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA, 2022**

**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: SATISFACCIÓN**

Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Daniel Alberto Rojas Rojas
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Universitario ALAS PERUANAS
Profesión	Tecnólogo Médico en el Área de Terapia Física y Rehabilitación

  
 Lic. Rojas Rojas Daniel Alberto  
 Tecnólogo Médico  
 FIMA 1031  
 DNI

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE MEDICINA FÍSICA DE LA  
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE AREQUIPA, 2022**

**ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO: SATISFACCIÓN**

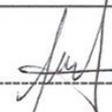
Sírvase contestar marcando con una X en la casilla que considere conveniente, pudiendo así mismo de considerar necesario incluir alguna sugerencia.

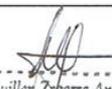
N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos	Anggely Guillón Zegarra.
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Universidad "Das Peruanas"
Profesión	Tecnólogo Médico en terapia Física y Rehabilitación

 72353445  
Firma - DNI

  
Lic. Guillen Zegarra Anggely Anali  
Tecnólogo Médico  
C.T.M.P. 10503

**Anexo 5**  
**Consentimiento informado**



Yo \_\_\_\_\_

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física de la clínica San Juan de Dios de Arequipa, 2022”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la universidad Continental. Entiendo que este estudio busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina física y sé que mi participación se llevará a cabo en la clínica San Juan de Dios; la que consistirá en responder una encuesta. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sé que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad. Por todo lo expresado, sí acepto voluntariamente participar en este estudio.

Firma participante:

Fecha:

Anexo 6  
Evidencias fotográficas



*Figura 16. Los investigadores presentándose con el coordinador del servicio de medicina física y licenciados de la clínica San Juan de Dios*



*Figura 17. Encuestando a los usuarios de las áreas de afección musculoesquelética, neurorrehabilitación pediátrica y neurorrehabilitación de adultos de la clínica San Juan de Dios*



*Figura 18. Encuestando a los usuarios de las áreas de afección musculoesquelética, neurorrehabilitación pediátrica y neurorrehabilitación adultos de la clínica San Juan de Dios*