



**Calidad del servicio en el Centro de estimulación y  
terapia para niños con discapacidad “San José  
Misericordioso”, Tacna – 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**

Br. Massiel Bernal Zapata

**ASESORA:**

Mag. Mónica Yesina Robles Ramírez

**SECCIÓN:**

Salud

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de los servicios de salud.

**PERÚ - 2018**

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso, por el don de la vida.

A mi familia por su apoyo para mi desarrollo profesional.

Massiel

## **Agradecimiento**

A mi asesora Mg. Mònica Yesina Robles Ramírez por su orientación para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la dirección y al personal del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San Josè Misericordioso”, por las facilidades brindadas hacia mi persona para la ejecución del presente estudio de investigación.

La autora

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento antes ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, Tacna – 2018 con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

En esta investigación, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal para medir el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.

Esperando cumplir con los requisitos de la aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	25

<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variable operacionalización de las variables	27
2.3. Población, muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5. Método de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>53</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 01: Instrumento	63
ANEXO 02: Matriz de consistencia	64
ANEXO 03: Matriz de datos	66
ANEXO 04: Matriz de datos	69
ANEXO 05: Matriz de validación	72
ANEXO 06: Constancia de autorización	76
ANEXO 07: Fotos	77

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variable de estudio	27
Tabla 2: Validación del Cuestionario de la calidad del servicio de SERVQUAL	32
Tabla 3: Alpha de Cronbach	33
Tabla 4: Estadísticas de elemento	33
Tabla 5: Características del encuestado	35
Tabla 6: Nivel de expectativa de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018	37
Tabla 7: Indicadores de la dimensión expectativas	39
Tabla 8: Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018	41
Tabla 9: Indicadores de la dimensión percepciones	43
Tabla 10: Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.	45
Tabla 11: Prueba de Normalidad sobre la dimensión expectativa	47
Tabla 12: Prueba de normalidad de la dimensión expectativa	49
Tabla 13: Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio	51



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Características del encuestado	35
Figura 2: Nivel de expectativa de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018	37
Figura 3: Indicadores de la dimensión expectativas	39
Figura 4: Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018	41
Figura 5: Indicadores de la dimensión percepciones	43
Figura 6: Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.	45
Figura 7: Prueba de normalidad sobre la dimensión expectativa	47
Figura 8: Prueba de normalidad de la dimensión expectativa	49
Figura 9: Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio	51

## RESUMEN

El estudio tiene el objetivo de medir el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018. Investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de carácter descriptiva y por su alcance: transversal, Se utilizó como instrumento el cuestionario para valorar la calidad del servicio al usuario de SERVQUAL, con una población muestral de 73 padres de niños. Obteniendo como conclusiones: El Nivel de expectativa de los usuarios que recibieron el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad fueron en su mayoría Alto (94,5%). El Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad fue en su mayoría Alto (83,6%). El Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018 fue en su mayoría Alto (91,8%).

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, servicio, centro, discapacidad, SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

The aim of the study is to measure the level of quality of service provided by the Stimulation and Therapy Center for Children with Disabilities "San José Misericordioso" in the city of Tacna in 2018. Applied research, with a quantitative approach, non-experimental type, of a descriptive nature and by its scope: transversal, the questionnaire was used as an instrument to assess the quality of service to the user of SERVQUAL, with a master population of 73 parents of children. Obtaining as conclusions: The level of expectation of the users who received the service of the Center of stimulation and therapy for children with disabilities was mostly High (94.5%). The level of perception of the users who receive the service of the Center of stimulation and therapy for children with disabilities was mostly High (83.6%). The level of quality of service provided by the Center for Stimulation and Therapy for Children with Disabilities "San José Misericordioso" of the city of Tacna in 2018 was mostly High (91.8%).

**KEY WORDS:** Quality, service, center, disability, SERVQUAL.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud (2016) mencionan en sus documentos que el concepto de calidad se fundamenta en la teoría de Donabedian, aplicación de la ciencia y tecnología para lograr una salud óptima sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. También se define como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del usuario; de como el usuario recibe y percibe los servicios. El nivel de satisfacción es una valoración personal y subjetiva de atención en los servicios y proveedores (p.22).

La Oficina Panamericana de la salud (2013), reporta que en un estudio en Hidalgo –México; realizado por Torres en 15 hospitales, resultó que la insatisfacción del usuario se relacionó con las fallas en la consulta, el maltrato por el personal de salud, y con la percepción de “deficiente” acerca de la calidad de la atención.

En el Perú, en un reporte del Ministerio de Salud (2016), se ha encontrado que en los establecimientos de salud de nivel I (puestos y centros de salud) en su mayoría se encontraban satisfechos de la atención brindada en un 52%, en el nivel II y III (Hospitales) 56% de satisfacción de atención brindada. En cuanto a los puestos de salud se encontró las mayores quejas son en la consulta externa por no encontrarse cupos para la atención y el tiempo de espera. En los hospitales los servicios de mayores quejas fueron emergencia, consulta externa y hospitalización; en este caso fueron la carencia de cuidado humanizado por parte del personal.

Actualmente en el Perú existe una fragmentación del sistema de salud y una reforma del sector en progreso; los servicios asistenciales del sector salud son regulados por parte del Ministerio de Salud, pero la calidad de sus servicios no está garantizada (MINSA, 2016). Ya que existe establecimientos que no cuentan con el personal que satisfaga las

demandas, deficiencias en la infraestructura, escaso equipamiento, poco personal especializado, incremento del tiempo de espera, pocas citas, baja calidad de los medicamentos, tiempo que demoran por los resultados de evaluaciones, entre otras.

Para mejorar la relación con los usuarios es importante realizar evaluaciones periódicas de lo que piensan sobre los servicios que se oferta y cómo estos podrían mejorar para ofrecerle un mejor servicio. La calidad de los servicios de salud se ha analizado adoptando una metodología cuantitativa, encuestas a usuarios, donde la mayoría de los cuestionarios que se utiliza, con excepción del SERVQUAL, carecen de marcos conceptuales sólidos. (Matsumoto, 2016)

Este trabajo se justifica es que frente a la Ley Marco del Aseguramiento Universal en salud (2017) Nro. 29344, se debe realizar una evaluación de la satisfacción como medida de la calidad del servicio. Reflejada en la satisfacción del usuario.

Sin embargo, en razón del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, el proceso más crítico es el de la consulta externa, donde se observa que se han incrementado la demanda de atención de algunas áreas específicas, además de las quejas de los usuarios externos sobre la calidad de atención. No encuentran cupos, escaso personal, tiempo de espera, pocos equipos, entre otros.

En virtud que medir la calidad permitirá tomar acciones a posterior, así mejorar el servicio prestado y optimizar los resultados en el usuario, reconociendo las posibles falencias y poder subsanarlas. Es por ello que se realizó el presente trabajo de investigación considerando la necesidad de realizar una mejora de la calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, Tacna, en donde el usuario será el mejor beneficiado.

## 1.2. Trabajos previos

Se realizó una revisión de los trabajos que anteceden al presente trabajo de investigación:

Fernández (2011), en su tesis *percepción y expectativa en padres de niños atendidos en el Centro de Estimulación física en Chile*, con una muestra de 67 padres, utilizando el cuestionario de SERVQUAL, quien concluyó: Que el 92% obtuvo expectativa alta y un 54% percepción alta.

Sánchez (2017) realizó un estudio sobre *calidad de atención en el Hospital de Universitario Nacional de Colombia*, aplicado a 300 usuarios que fueron atendidos en consulta externa en el año 2017, aplicando el cuestionario de Donabedian, obteniéndose como conclusiones: Un 78% presentó nivel alto en expectativas y percepciones ante el servicio prestado.

Olaleye (2015), realizó el estudio sobre *calidad de atención en el departamento de terapia física de un hospital universitario de Brasil*, aplicado a 95 pacientes; se utilizó la metodología SERVQUAL, dando como resultado que el 69,5% de pacientes se sienten satisfechos globalmente.

Gonzales (2016) entre el los años 2015 y 2016 analizó la *calidad del servicio en el centro de estimulación física en Hospital de Sevilla España*, teniendo como muestra 53 cuidadores de niños con parálisis cerebral que acuden a fisioterapia y a quienes se les aplicó la metodología SERVQUAL. Concluyendo que encontraron un 18,9% de satisfacción global en el servicio atendido evidenciando una marcada insatisfacción en la atención brindada y percibida por los pacientes, aunque no es en su mayoría, es importante tomarlo en cuenta para mejorar su calidad de atención.

García (2017), en su estudio sobre el *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación Lima*. Con una

muestra de 280 pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el INR, durante los meses de agosto a noviembre del 2015, se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes mediante el cuestionario SERVQUAL modificado. Concluyendo que el nivel de satisfacción global fue de 76,4%. Se encontró mayor satisfacción en la dimensión elementos tangibles (78,8%), seguido de seguridad (77,9%), empatía (76,3%). fiabilidad (67,6%) y capacidad de respuesta (55,0%). Concluyendo el nivel de satisfacción global en los pacientes evaluados fue aceptable. La dimensión capacidad de respuesta mostró la menor satisfacción por la cual recomendamos implementar medidas que permitan su incremento.

Los resultados resultan alentadores ya que en este establecimiento se observa un mayor nivel de satisfacción en los usuarios. En esta tesis se aprecia que los usuarios perciben una atención insatisfecha en todas las dimensiones en la calidad de atención es necesario replantear su servicio en mejora del servicio de salud.

Ríos (2017), en su estudio *Percepción de la calidad del servicio en el usuario de consulta externa en el Hospital Honorio Delgado en la consulta externa, Arequipa*; con una población de 560 usuarios, utilizando el Cuestionario SERVQUAL, obteniendo las siguientes conclusiones: El 45% tuvo percepción del servicio de consulta externa nivel alto y un 55% nivel bajo.

Olave (2016) realizó un estudio sobre Calidad de atención en el Centro de terapia física y rehabilitación en Lima, con una muestra de 76 padres de pacientes, aplicando la encuesta de SERVQUAL, resultando que el 78% manifiesta nivel óptimo de calidad, y en sus dimensiones: Fiabilidad 79%. Capacidad de respuesta 67%, seguridad 80%, empatía 92%, aspectos tangibles en un 60%.

Ramos (2015) en su tesis calidad de atención en la consulta externa de rehabilitación física en el Hospital Essalud Tacna. Con una muestra de 88 pacientes, utilizando el cuestionario SERVQUAL, obteniéndose que un 55%

se encontró satisfecho de la atención. Los usuarios estuvieron satisfechos en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad (45%), empatía y aspectos tangibles (50%); mientras que en la dimensión de fiabilidad estuvieron insatisfechos (34%).

En este establecimiento de salud se percibe una mejor atención pero todavía hay un porcentaje significativo de demanda insatisfecha.

Huamán (2014), en el estudio sobre *Calidad de la atención en el Centro de Salud San Francisco 2014*. Con una muestra de 120 usuarios atendidos en consulta externa, utilizando el cuestionario de Donabedian, concluyó: Que el 76% se encuentra satisfecho y un 25% insatisfecho.

En los estudios sobre calidad de un servicio de salud, se observa que no depende solamente de las prestaciones médicas. El servicio una de ellas y de la coordinación entre todas. Pero es necesario conocer las consecuencias pueden generar en el usuario las falencias en los diversos procesos de la atención en salud, y cómo la falta de involucramiento del personal.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Dentro de la fundamentación científica, se ha establecido la revisión teórica de la variable en estudio:

Donabedian (1980) diseña una teoría de los servicios de salud considerando dentro de los aspectos de la calidad (estructura, proceso y resultado). Pero es partir de fines de los 80 que empieza un movimiento en los Estados Unidos "Errar es Humano", Construyendo un Sistema de Salud Seguro, ya que había muchos errores en la salud de los Estados Unidos, en año 2001 se hace un reporte de todas las faltas encontradas que fue plasmado en el año 2005-2009 por el Instituto de Medicina.



Insertar el Sistema de gestión de la calidad, es un problema complejo por las limitantes entre directivos y personal de salud, pero desde luego ya se está insertando en muchos centros y hospitales programas de perfeccionamiento de la calidad continua.

Calidad es definida como el nivel en que los puestos de salud, centros de salud y hospitales para los usuarios permitan elevar la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son congruentes con la actualización de las habilidades y competencias profesionales (Suñol, 2007,p.27)

La evaluación de la calidad es la apreciación que el usuario tiene respecto a la atención que le fue otorgada en un establecimiento de salud, según Donabedian (2015) comprende una serie de procesos complejos desde que le paciente ingresa, hasta que culmina su atención. Ahí interviene elementos como el personal, infraestructura, equipamiento, empatía.

Puede ser medido en un nivel alto, cuando se alcanza un grado de percepción y expectativa alto; en que el usuario se encuentra totalmente satisfecho. Nivel promedio, el usuario se encuentra satisfecho del servicio prestado pero este no es total ya que durante el proceso hubo algo que intervino que no permitió que se cumpla a cabalidad. Y el nivel bajo, la atención fue deficiente e insatisfactoria.( Ministerio de salud, 2016,p.27)

En la actualidad como método de evaluación, existe una variedad de instrumentos, pero los modelos más utilizados son el SERVQUA (Parasuraman, Zeithaml Y Berry) y el SERVPERF (Cronin Y Taylor), pero la que se aplica en el sector salud y ha sido implantada y validada como medida de calidad es la primera. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones.

El instrumento SERVQUAL fue desarrollado como consecuencia de la ausencia de literatura que tratase específicamente la problemática relacionada con la medida de la calidad del servicio manufacturado. (Fishman, 2014)

Este modelo es uno de los instrumentos más utilizados en el sector de los servicios de salud ya que permite medir el nivel de calidad percibida por los usuarios. Instrumento que aparece en la literatura en mayor proporción. Compuesta por 44 interrogantes, y que a la vez se divide en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, la dimensión expectativas sobre el servicio ideal (antes del servicio o atención) y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido (después del servicio o atención). SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente, es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones, el denominado “paradigma de la desconfirmación o disconformidad” que hasta la fecha es la teoría con mayor solidez.

Dimensiones de la calidad de servicio:

Expectativas de los usuarios con la atención: Está conformada por la opinión de lo que los usuarios esperaron recibir en la consulta externa. Se deja llevar la persona de los comentarios boca a boca, de consultas anteriores y experiencias pasadas. Considera la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Las expectativas además son las posibles creencias sobre la entrega del servicio, son puntos de referencia para valorar el desempeño del personal y establecimiento de salud. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además las expectativas son

dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.

Percepciones de los usuarios con la atención: Opinión sobre lo que las personas captaron del servicio recibido en consulta externa por ítem evaluado con respecto a empatía, fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles y capacidad de respuesta. (FUNDESALUD, 2014)

La dimensión percepción es el valor de los usuarios respecto al servicio. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de un establecimiento de salud. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, y aspectos tangibles.

Una medida de la calidad es la satisfacción del usuario, es una meta valiosa. Un usuario se siente satisfecho cuando la atención brindada supera sus expectativas. Pero si estas son bajas puede percibir que atención fue deficiente.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El informar a los usuarios o al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

**Los indicadores de las expectativas y percepciones, está basado en el Modelo SERVQUAL de calidad del servicio** Elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Está compuesto por:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Aspectos tangibles.

El medir los indicadores, permite conocer: Lo que desean los usuarios, como se encuentran los usuarios, las lagunas de la insatisfacción, y ordena los errores de calidad.

La fiabilidad, habilidad de otorgar un servicio prometido tal como se ha ofrecido pero sin errores. Cuando no se otorga el servicio de forma efectiva se tiene que repetir y ella demanda gastos.

Capacidad de respuesta, es la velocidad de respuesta. Es el deseo de satisfacer las necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente. Brindar el servicio de salud en forma ágil.

Seguridad, Cortesía durante la atención brindada y habilidad para transmitir confianza al usuario.

Empatía, es una atención individualizada al usuario, es la conexión entre el personal y usuario, comprende el mensaje del otro.

Los aspectos tangibles son la apariencia de las instalaciones, equipos que fueron utilizados y materiales de la infraestructura.

**El Centro de Estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”** está ubicado en el Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, pertenece a Caritas Tacna Moquegua, es una institución privada que abrió sus puertas hace 7 años por el requerimiento y necesidad de la población de bajos recursos económicos. Tanto del Cono Sur y Cono Norte de la ciudad, ofrece todo tipo de terapias a los niños con discapacidad, en su

mayoría los padres de familia son de clase pobre y extrema pobreza, por los bajos costos que demanda su atención. Cuenta con profesionales de alto nivel que tiene el compromiso de brindar una atención integral que permita la recuperación del menor.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” en la ciudad de Tacna en el 2018?

##### **Problemas Específicos:**

PE1. ¿Qué nivel de expectativa tienen los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018?

PE2. ¿Qué nivel de percepción tienen los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018?

## 1.5. Justificación del estudio

Teniendo el presente estudio como justificación: Conveniencia: Porque permitirá dar a conocer la problemática del trato al paciente; pero lo es más la solución que se propone con la puesta en marcha de la calidad humana como instrumento para la mejora en el trato al paciente.

De relevancia social: Ya que permitirá beneficiar a la población ya que los posibles errores en la atención limitan el acceso del mismo, y las autoridades competentes tomaran acciones que permitan a que esta acceda al servicio de salud.

De implicancias prácticas: Porque la satisfacción del usuario es uno de los resultados, y esta puede ser percibido al momento de la salida de la consulta, además la calidad es un indicador de un trabajo eficiente de su personal.

Y de valor teórico: ya que el presente estudio constituirá un marco de referencia para futuras investigaciones. Utilidad metodológica: La investigación contribuirá para el uso de un instrumento validado en el contexto de atención a los servicios de salud de nuestra región.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existe un alto nivel de calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.

### **Hipótesis específicas:**

HE1. El nivel de expectativas que tienen los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna es Alto en el año 2018.

HE2. El nivel de percepción que tienen los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna es Alto en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Medir el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.

### **Objetivos específicos:**

OE1.Determinar el nivel de expectativa que tienen los usuarios respecto al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.

OE2.Determinar el nivel de percepción que tienen los usuarios respecto al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Diseño de investigación

Las variables en el contexto investigativo, son aquellas propiedades, o bien características o cualidades, que varían en cada unidad de análisis y que pueden ser observadas o medidas (Hernández, Fernández y Baptista,2010).

Se empleó una metodología cuantitativa, ya que se emplea una metodología basada en el método científica. Su propósito es conseguir explicar los fenómenos estudiados, a través de la experiencia, la observación y la comprobación o contrastación (Monje,2011).  
Transversal y prospectivo.

Diseño descriptivo.

Esquema:



Donde:

M = Muestra de los padres de familia encargados que asisten al Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”.

O = Caracterización

Variable única. Calidad del servicio.

### 2.2. Variables y operacionalización



**Tabla 1**  
**Operacionalización de variable de estudio**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO	
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	FIABILIDAD		Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	Ordinal	Padre de familia que acompaña al niño al Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso".	Cuestionario	
			Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada				
			Que la atención por el terapeuta u otro profesional se realice según el horario publicado				
			Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes				
			Que el establecimiento cuente con los materiales necesarios				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		Que la atención en el área de caja/ sea rápida				
			Que la atención en el área de admisión sea rápida				
			Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto				
			Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad				
	EXPECTATIVAS	SEGURIDAD					Qué el terapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
							Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
							Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas
							Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá le inspire confianza
							Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
	EMPATIA		Que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia				
			Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia				
			Que usted comprenda la explicación que le brindará el terapeuta u otro profesional sobre resultado de la atención.				
			Que usted comprenda la explicación que el terapeuta u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá.				
	ASPECTOS TANGIBLES		Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes				
			Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes				
			Que el local cuente con baños limpios para los pacientes				
			Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención				
	PERCEPCIONES	FIABILIDAD					¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?
							¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
			¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?				
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA			¿El establecimiento cuenta con todo el material para su rehabilitación?				
			¿La atención en el área de caja fue rápida?				
			¿La atención en el área de admisión fue rápida?				
			¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?				
SEGURIDAD			¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?				
			¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				
			¿El terapeuta u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				
			¿El terapeuta u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
			¿El terapeuta u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?				

---

	¿El terapeuta u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
	¿El personal de caja, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
EMPATIA	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre resultado de la atención?
	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá?
	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
ASPECTOS TANGIBLES	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?
	¿El local contó con baños limpios para los pacientes?
	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

---

**Fuente:** Cuestionario para evaluar la calidad del servicio de SERVQUAL, adaptado al estudio: Calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso", Tacna – 2018.

### 2.3. Población, muestra

- **Población**

La población considerada para este estudio estuvo conformada por los padres de familia que asisten con sus menores hijos al Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, siendo un promedio total por mes de 80 usuarios.

- **Muestra**

**-Tipo de muestreo:** Se optó por un muestreo probabilístico aleatorio.

**-Tamaño de la muestra:**

El tamaño de la muestra se calculó para un nivel de confianza del 95%, con un error de 5% y 0,50 para P (probabilidad de éxito) y 0,50 para Q (probabilidad de fracaso). El tamaño de la muestra se estimó con la ecuación:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ} \qquad n = \frac{(1,96)^2(90)(0,05)(0,5)}{(90)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,05)(0,5)}$$

Donde:

n= tamaño de muestra

Z= Nivel crítico para un alfa de 95%=1,96

N= 90

P=éxito 0,05

Q=(p-1)= fracaso=0,5

E=error=0,05

**n=73 padres**

- **Formula de la población:**

**Para atributos**

Población (N)	90
p	0,5
q	0,5
Error ( E )	0,05
Z	1,96

n<sub>0</sub> 384,16

<b>n</b>	<b>73</b>
n	73
n	73

En la proporción (atributos)		
$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$	$n = \frac{PQ}{\left(\frac{E}{Z}\right)^2 + \frac{PQ}{N}}$	$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$
		Donde:
		$n_0 = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$

**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- **Técnicas:**

Encuesta como instrumento del cuestionario.

- **Instrumentos:**

**FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

La primera parte consta de 6 ítems que permiten recoger datos como la edad, sexo, condición del encuestado, grado de instrucción, estado civil y ocupación de los usuarios.

En la segunda parte se detalla el cuestionario para valorar la calidad del servicio al usuario de SERVQUAL modificada para consulta externa en establecimientos de categoría I.

Incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad.

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares.

Cuidado y atención individualizada.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Se valoró según la escala valorativa de un puntaje del 1 (mínima apreciación) al 7 (máximo valor de apreciación).

La escala de puntaje fue la siguiente:

**Expectativas:**

Nivel alto: De 111 a 154 puntos.

Nivel promedio: De 67 a 110 puntos.

Nivel deficiente: De 22 a 66 puntos.

**Percepciones:**

Nivel alto: De 111 a 154 puntos.

Nivel promedio: De 67 a 110 puntos.

Nivel deficiente: De 22 a 66 puntos.

**Calidad del servicio:**

Nivel alto: De 221 a 308 puntos.

Nivel promedio: De 133 a 220 puntos.

Nivel deficiente: De 44 a 132.

**Tabla 2**

***Validación del Cuestionario de la calidad del servicio de SERVQUAL***

Ítem	Valor
1	1,0
2	1,0
3	0,8
4	1,0
5	1,0
6	1,0
7	0,8
8	1,0
9	1,0
10	1,0
11	1,0
12	1,0
13	1,0
14	1,0
15	0,8
16	1,0
17	1,0
18	1,0
19	0,8
20	1,0
21	1,0
22	1,0

Fuente: Base de datos.

**Interpretación:**

En el presente tabla 2 se aprecia la validación del instrumento sobre calidad del servicio, donde los 22 ítems son mayores a 0.2, por lo tanto se obtuvo una adecuación total.

**Tabla 3****Alpha de Cronbach**

	N	%
Válido	37	100.0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	37	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	22

Fuente: Base de datos

**Tabla 4****Estadística de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
PREGUNTA 1	5.8108	1.66396	37
PREGUNTA 2	6.2432	1.14031	37
PREGUNTA 3	6.2432	1.29969	37
PREGUNTA 4	4.7297	2.12980	37
PREGUNTA 5	5.1622	1.84863	37
PREGUNTA 6	6.3514	1.45709	37
PREGUNTA 7	6.4595	1.30373	37
PREGUNTA 8	6.2162	1.15795	37
PREGUNTA 9	5.5946	1.73940	37
PREGUNTA 10	6.2973	1.02374	37
PREGUNTA 11	5.5946	1.83272	37
PREGUNTA 12	6.3243	.88362	37
PREGUNTA 13	6.4324	.89878	37
PREGUNTA 14	6.4865	1.07035	37
PREGUNTA 15	6.0811	1.23330	37
PREGUNTA 16	6.2162	1.13370	37
PREGUNTA 17	5.9730	1.25801	37
PREGUNTA 18	6.1081	1.26455	37
PREGUNTA 19	6.6216	.79412	37
PREGUNTA 20	5.9189	1.44103	37
PREGUNTA 21	5.3243	1.91564	37
PREGUNTA 22	5.6216	1.36120	37

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Resultado: El valor de Alpha de Cronbach fue de 0,919 por lo que el instrumento es confiable.

## 2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se recurrió a la estadística descriptiva: tablas de frecuencias absolutas y relativas y figuras dinámicas (bivariadas).

Para la comprobación de la distribución normal se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (KS). Como es una variable única descriptiva se analizó los datos para la comprobación de la hipótesis.

## 2.6. Aspectos éticos

De acuerdo con los criterios éticos para una investigación social, se solicitó a las participantes:

**Consentimiento:** se explicó a cada padre de familia el propósito de la investigación, a fin de obtener su consentimiento y colaboración.

**Anonimato y confidencialidad:** se aseguró a cada persona, que la información que nos proporcionara, iba a ser procesada con un código, a fin de garantizar el anonimato y confidencialidad de los respondientes.



### III. RESULTADOS

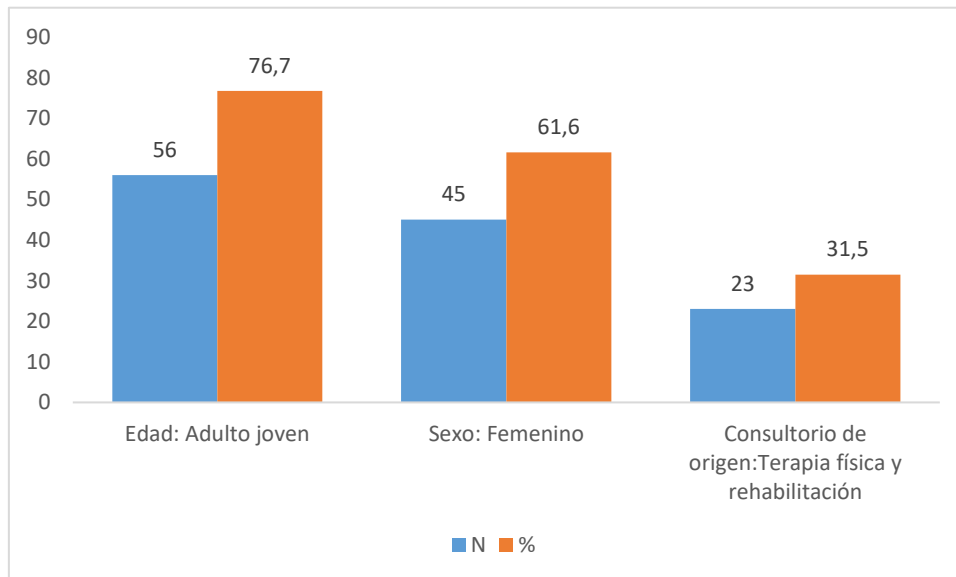
#### 3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Tabla 5

##### *Características del encuestado*

Caracterización	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
Adulto joven	<b>56</b>	<b>76,7</b>
Adulto medio	17	23,3
Adulto mayor	0	0,0
Total	73	100,0
Sexo		
Masculino	28	38,4
Femenino	<b>45</b>	<b>61,6</b>
Total	73	100,0
Consultorio de origen		
Terapia física y rehabilitación	<b>23</b>	<b>31,5</b>
Terapia del lenguaje	20	27,4
Terapia ocupacional	10	13,7
Terapia psicológica	20	27,4
Total	73	100,0

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL aplicado a los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso" de la ciudad de Tacna en el año 2018.



**Figura 1: Características del encuestado**

Fuente: Tabla 5

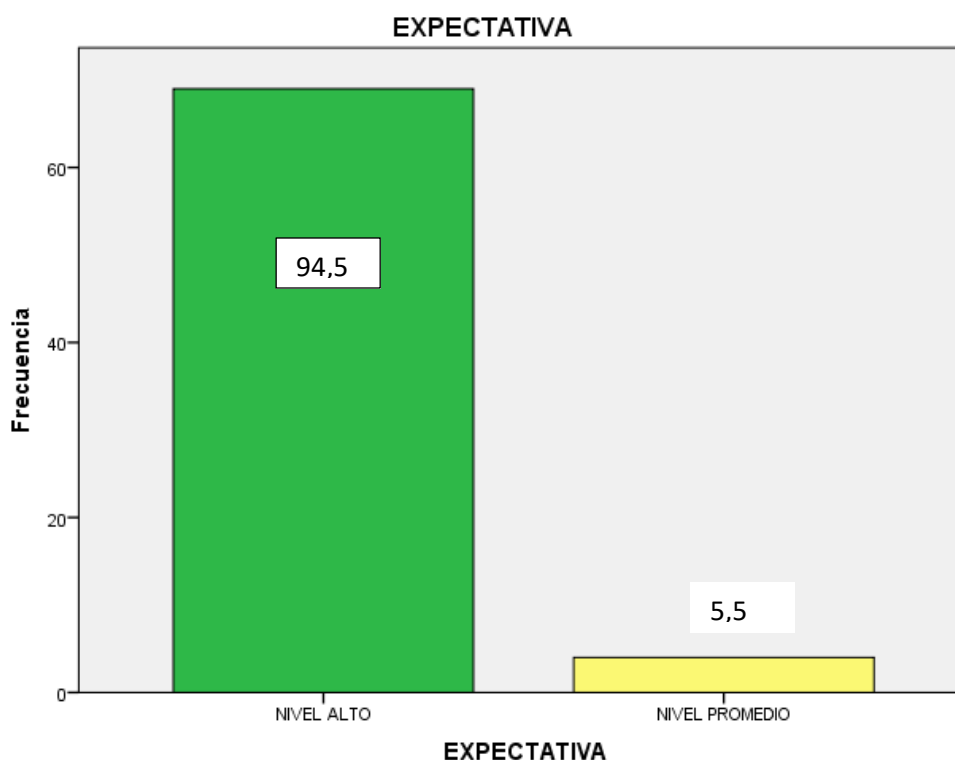
En la tabla 5 y figura 1, en donde se observa las características de la población de padres de los niños que asisten al Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”: El 76,7% tienen edad adulto joven (de 20 a 45 años); el 61,6% son madres y el 31,5% asisten al consultorio de terapia física y rehabilitación.

**Tabla 6**

***Nivel de expectativa de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018***

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL ALTO	69	94,5
NIVEL PROMEDIO	4	5,5
Total	73	100,0

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL aplicado a los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.



***Figura 2. Nivel de expectativa de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018***

Fuente: Tabla 5

En la tabla 6 figura 1, se aprecia el nivel de expectativa del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna.

En donde el 94,5% (69) manifestaron nivel Alto de expectativa del servicio brindado por el centro, y un 5,5%(4) nivel Promedio de expectativa.

Comprobación de hipótesis:

Prueba binomial (prueba en la distribución normal)

Z por ser  $n > 30$

Comprobación de hipótesis.

Prueba de valor p.

$H_0 p = 0,50$

$H_1 p > 0,50$

$\alpha = 0,05$

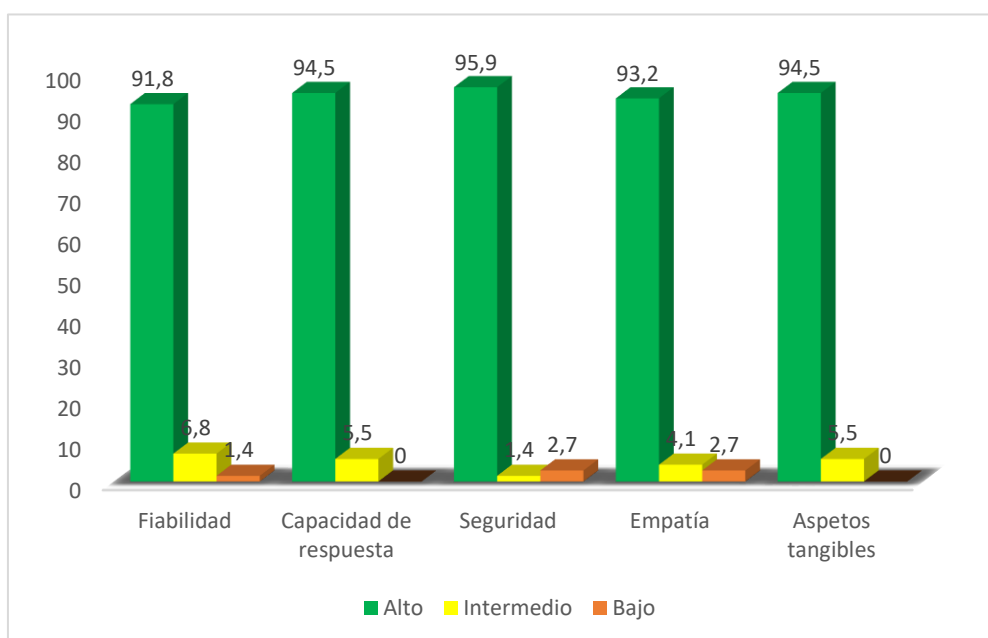
$P = 0,000$

Conclusión: Se acepta  $H_1$  que la probabilidad  $p > 0,50$ .

**Tabla 7****Indicadores de la dimensión expectativa**

INDICADORES	DIMENSIÓN EXPECTATIVA		
	Alto	Promedio	Bajo
	N° %	N° %	N° %
1. Fiabilidad	67 91,8%	5 6,8%	1 1,4%
2. Capacidad de Respuesta	69 94,5%	4 5,5%	0 0,0%
3. Seguridad	70 95,9%	1 1,4%	2 2,7%
4. Empatía	68 93,2%	3 4,1%	2 2,7%
5. Aspectos tangibles	69 94,5%	4 5,5%	0 0,0%

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL aplicado a los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso" de la ciudad de Tacna en el año 2018.

**Figura 3. Indicadores de la dimensión expectativa**

Fuente: Tabla 7.

En la tabla 7 y figura 3 se observa los indicadores de la dimensión expectativa en donde:

En fiabilidad: El 91,8% en nivel alto; mientras que el 6,8% en un nivel promedio y el 1,4% en un nivel bajo.

Capacidad de respuesta: El 94,5% en un nivel alto; mientras el 5,5% nivel promedio.

Seguridad: El 95,9% en un nivel alto; mientras que el 1,4% nivel promedio y el 2,7% nivel bajo.

Empatía: El 93,2% en un nivel alto; mientras que el 4,1% nivel promedio y el 2,7% nivel bajo.

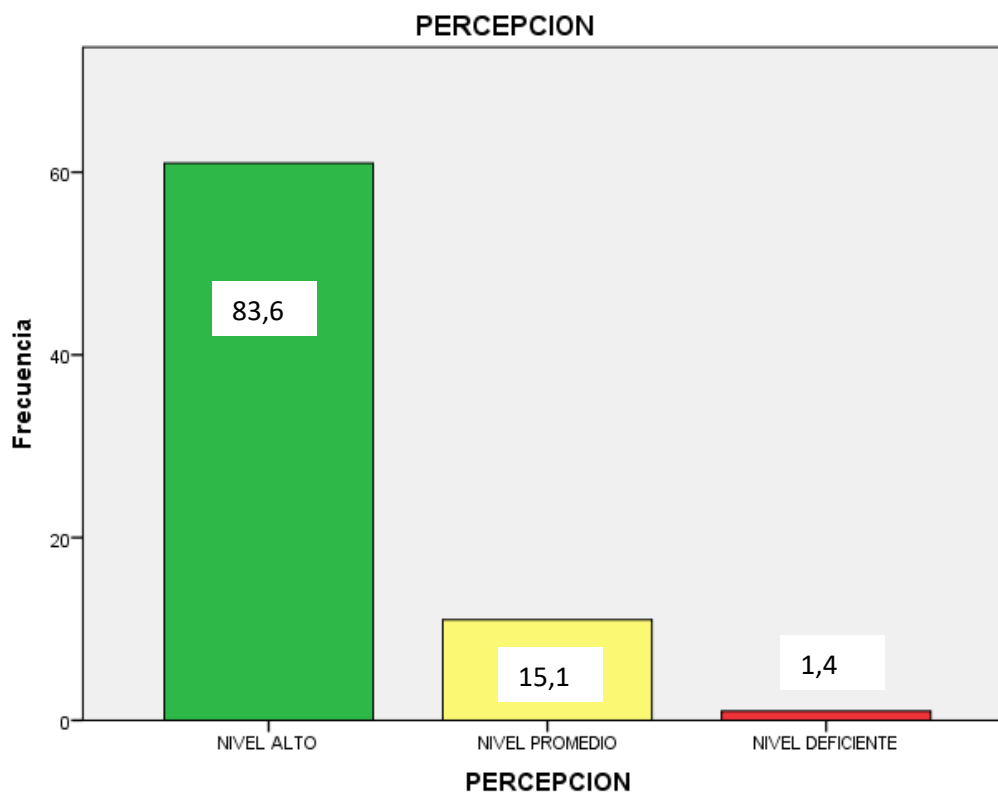
Aspectos tangibles: El 94,5% en un nivel alto; el 5,5% nivel intermedio.

**Tabla 8**

***Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018***

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL ALTO	61	83,6
NIVEL PROMEDIO	11	15,1
NIVEL DEFICIENTE	1	1,4
Total	73	100,0

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL aplicado a los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.



***Figura 4. Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.***

Fuente: Tabla 8.

En la tabla 8 figura 4, se aprecia el nivel de percepción del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna.

En donde el 83,6% (61) manifestaron nivel Alto de percepción del servicio brindado por el centro; un 15,1%(11) nivel Promedio de percepción y un 1,4% (1) nivel Deficiente de percepción.

Comprobación de hipótesis:

Prueba binomial (prueba en la distribución normal)

Z por ser  $n > 30$

Comprobación de hipótesis.

Prueba de valor p.

$H_0: p = 0,50$

$H_1: p > 0,50$

$\alpha = 0,05$

$P = 0,000$

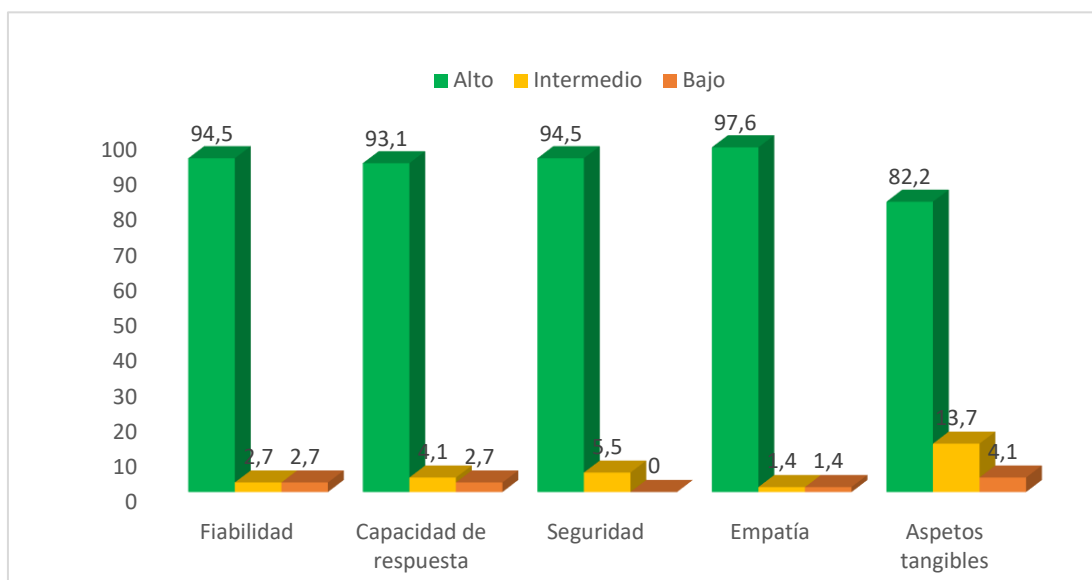
Conclusión: Se acepta  $H_1$  que la probabilidad  $p > 0,50$ .



**Tabla 9****Indicadores de la dimensión percepciones**

INDICADORES	DIMENSIÓN PERCEPCIONES		
	Alto	Promedio	Bajo
	N° %	N° %	N° %
1. Fiabilidad	69 94,5%	2 2,7%	2 2,7%
2. Capacidad de Respuesta	68 93,1%	3 4,1%	2 2,7%
3. Seguridad	69 94,5%	4 5,5%	0 0,0%
4. Empatía	71 97,6%	1 1,4%	1 1,4%
5. Aspectos tangibles	60 82,2%	10 13,7%	3 4,1%

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL aplicado a los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso" de la ciudad de Tacna en el año 2018.

**Figura 5. Indicadores de la dimensión percepciones.**

Fuente: Tabla 9.

En la Tabla 9 y figura 5 se observa los indicadores de la dimensión percepciones, en donde:

En fiabilidad: El 94,5% nivel alto; mientras el 2,7% nivel promedio y el 2,7% nivel bajo.

Capacidad de respuesta: El 93,1% nivel alto; el 4,1% nivel promedio y un 2,7% nivel bajo.

Seguridad: el 94,5% nivel alto; el 5,5% nivel promedio y el 0% nivel bajo.

Empatía: El 97,6% nivel alto; mientras que el 1,4% nivel promedio y el 1,4% nivel bajo.

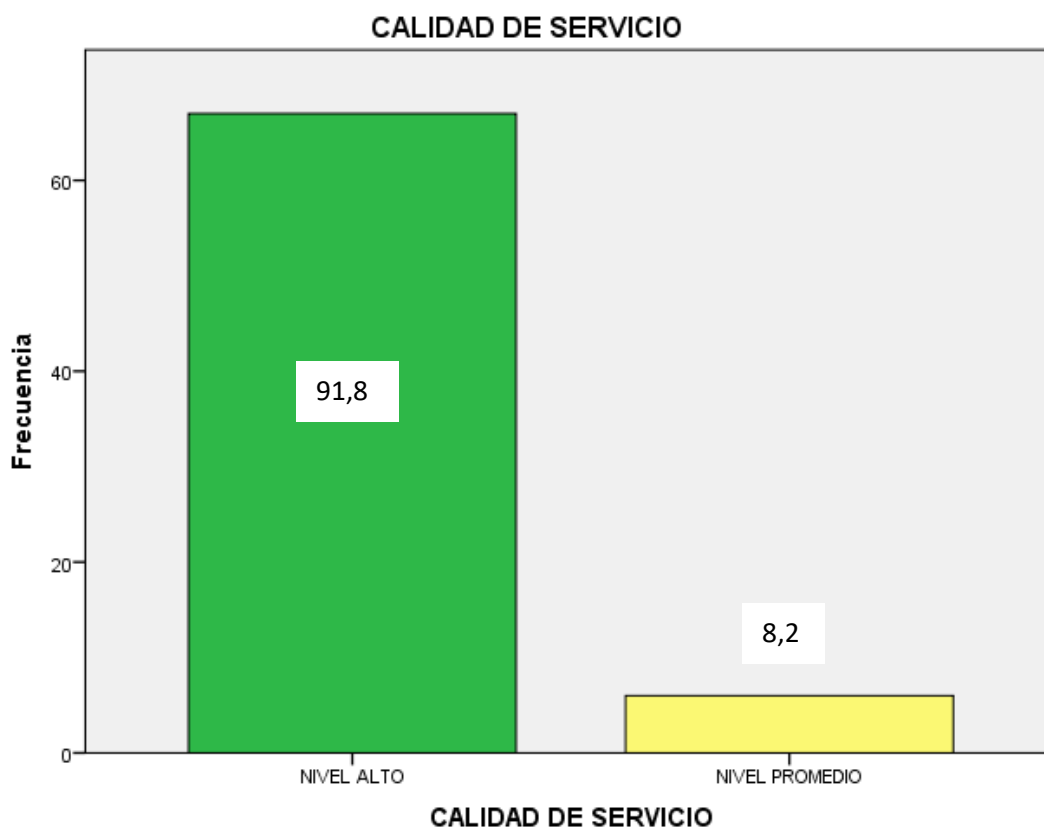
Aspectos tangibles: El 82,2% en un nivel alto; el 13,7% nivel intermedio y el 4,1% nivel bajo.

**Tabla 10**

***Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.***

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL ALTO	67	91,8
NIVEL PROMEDIO	6	8,2
Total	73	100,0

Fuente: Cuestionario de SERVQUAL aplicado a los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.



***Figura 6. Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.***

Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 figura 6, se aprecia el nivel de calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna.

En donde el 91,8% (67) manifestaron nivel Alto de calidad de la servicio, y un 8,2%(6) nivel Promedio de la calidad del servicio.

Comprobación de hipótesis:

Prueba binomial (prueba en la distribución normal)

Z por ser  $n > 30$

Comprobación de hipótesis.

Prueba de valor p.

$H_0 p = 0,50$

$H_1 p > 0,50$

$\alpha = 0,05$

$P = 0,000$

Conclusión: Se acepta  $H_1$  que la probabilidad  $p > 0,50$ .

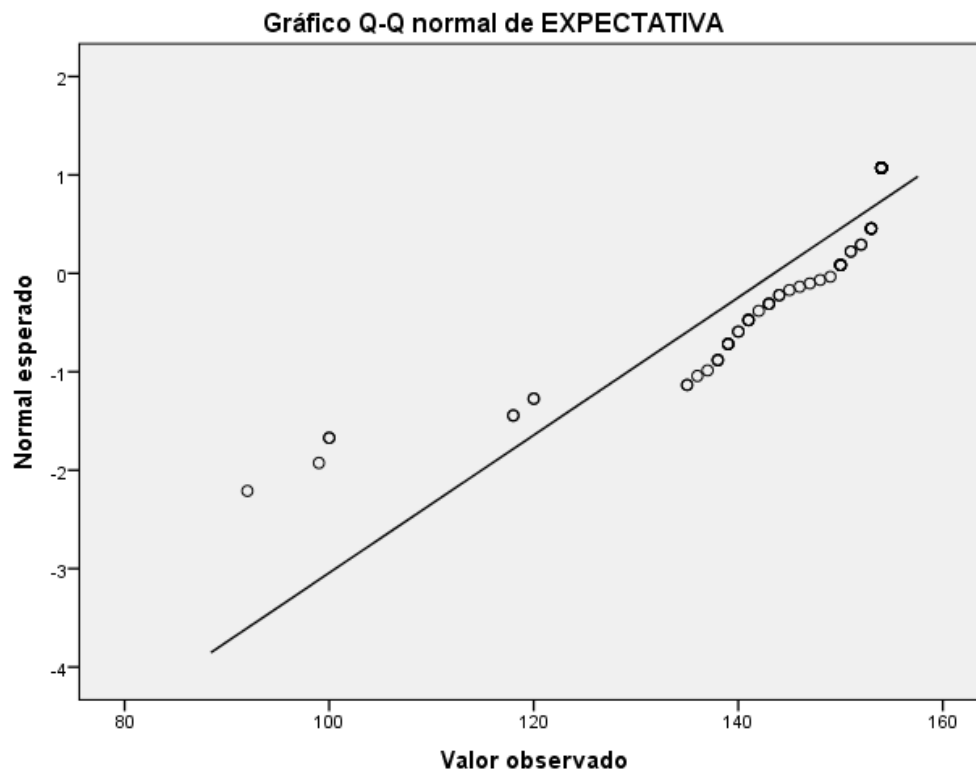
### 3.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 11**

***Prueba de Normalidad sobre la dimensión expectativa***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EXPECTATIVA	.231	73	.000	.724	73	.000

Fuente: Base de datos.



**Figura 7. Prueba de normalidad de la dimensión expectativa**

Fuente: Tabla 11.

Demostración de hipótesis:

1. Formulación de hipótesis

Ho: La distribución observada de la dimensión expectativa se asemeja a la distribución normal

Hi: La distribución observada de la dimensión expectativa no se asemeja a la distribución normal

2. Nivel de significancia: 5%

3. Elección de prueba estadística

4. Estimación de p-valor

5. Toma de decisión,  $p \leq 0,05$  entonces rechazamos la hipótesis nula

Nos quedamos con la hipótesis alterna.

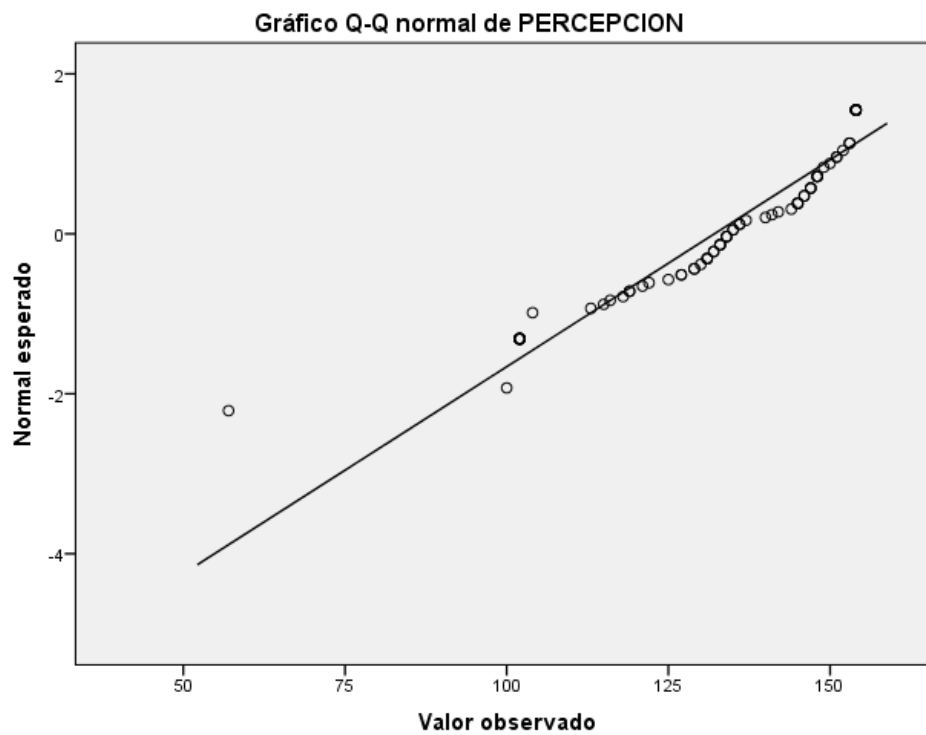
En la presente tabla 11 y figura 7, el p- valor es igual a 0,000 con los valores de Kolmogorov Smirnov ( $N > 50$ ) y en nuestro caso con una muestra de 73 personas, se concluye que la dimensión expectativa es diferente a una distribución normal. Y esto se puede apreciar en la figura ya que los datos están dispersos no encontrándose en la línea.

**Tabla 12**

***Prueba de normalidad de la dimensión percepcion***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
PERCEPCION	.129	73	.004	.886	73	.000

Fuente: Base de datos.



**Figura 8. Prueba de normalidad de la dimensión expectativa**

Fuente: Tabla 12

Demostración de hipótesis:

1. Formulación de hipótesis

Ho: La distribución observada de la dimensión percepción se asemeja a la distribución normal.

Hi: La distribución observada de la dimensión percepción no se asemeja a la distribución normal.

2. Nivel de significancia: 5%

3. Elección de prueba estadística

4. Estimación de p-valor

5. Toma de decisión,  $p \leq 0,05$  entonces rechazamos la hipótesis nula

Nos quedamos con la hipótesis alterna.

En la presente tabla 12 y figura 8, el p-valor es igual a 0,004 con los valores de Kolmogorov Smirnov ( $N > 50$ ) y en nuestro caso con una muestra de 73 personas, se concluye que nuestra distribución de datos de la dimensión percepción es diferente a la distribución normal. Y esto se puede apreciar en la figura ya que los datos están dispersos no encontrándose en la línea.

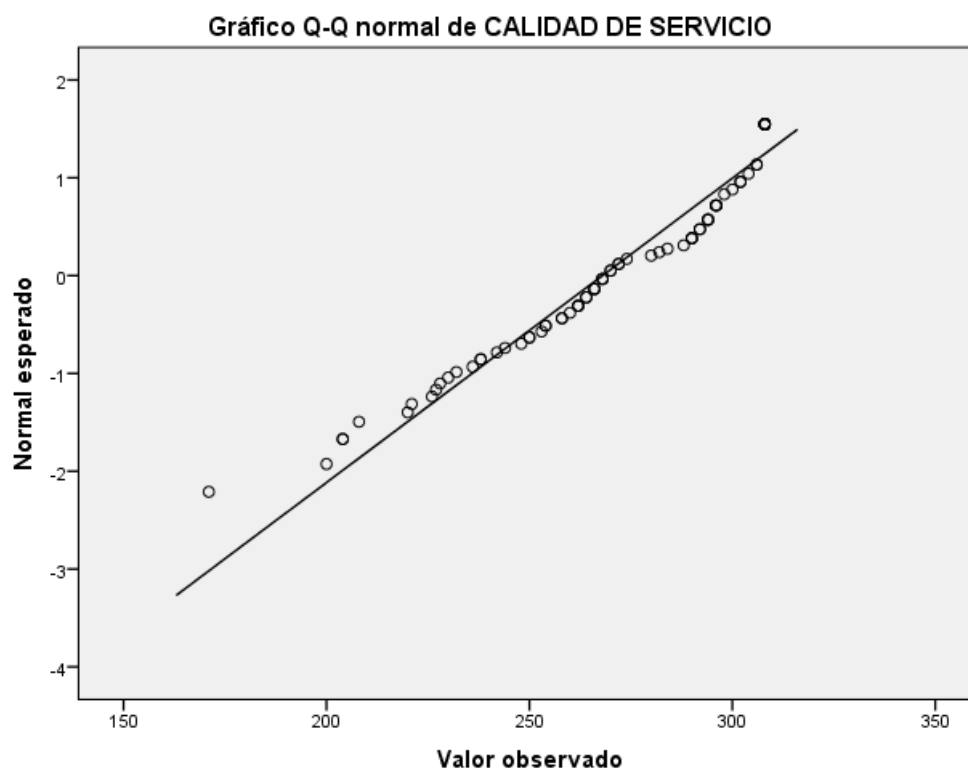


**Tabla 13**

***Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	.123	73	.008	.936	73	.001

Fuente: Base de datos.



**Figura 9. Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio**

Fuente: Tabla 13

Demostración de hipótesis:

1. Formulación de hipótesis

Ho: La distribución observada de la variable calidad del servicio se asemeja a la distribución normal

Hi: La distribución observada de la variable calidad del servicio no se asemeja a la distribución normalidad

2. Nivel de significancia

3. Elección de prueba estadística

4. Estimación de p-valor

5. Toma de decisión,  $p \leq 0,05$  entonces rechazamos la hipótesis nula

Nos quedamos con la hipótesis alterna.

En la presente tabla 13 y figura 9, el  $p < 0,008$  con los valores de Kolmogorov Smirnov ( $N > 50$ ) y en nuestro caso con una muestra de 73 personas, se concluye que nuestra variable calidad del servicio es diferente a una distribución normal. Y esto se puede apreciar en la figura ya que los datos están dispersos no encontrándose en la línea.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El objetivo del presente estudio fue medir el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.

Se encontró que el Nivel de expectativa de los usuarios que recibieron el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad fue en su mayoría Alto (94,5%).

El nivel de expectativa es el grado de valor que el usuario tiene antes de recibir un servicio. (Organización Mundial de la Salud, 2016)

Estos resultados se asemejan al estudio de Laura (2014) en donde se encontró que el nivel de expectativa en la consulta de terapia en el Hospital Honorio Delgado fue alto en un 56% en su mayoría. Además se asemeja al estudio de Sánchez (2016) en la Clínica del menor en España, donde resultó que el 90% tenía una expectativa alta.

El Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” fue creado por la necesidad de la población y resulta motivador que tengan los padres grandes expectativas, ya que esto compromete al personal a estar preparados y capacitados para brindar una atención eficiente, que permita luego a este usuario salir satisfecho. Aunque fue creado recientemente pero es muy difundido los servicios que promueve.

Además el Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad fue en su mayoría Alto (83,6%).

Resultados que difieren con Gutiérrez (2011) donde se encontró insatisfacción en la consulta externa en las percepciones en el Hospital Hipólito Unanue en el área de rehabilitación y fisioterapia. De igual manera se diferencia al estudio de Aliga

(2018) en donde se encontró las percepciones respecto de la atención en proceso en mayoría en un 70%.

Determinamos en el presente trabajo de investigación que el Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018 fue en su mayoría Alto (91,8%).

Similares resultados al de Fernández (2015), en donde concluye un alto nivel (95%) expectativas y percepciones de la calidad de la consulta externa en el consultorio de oftalmología del Hospital de Solidaridad de Tacna, resultados casi homogéneo, ya que la mayoría de usuarios refirieron que se encuentran satisfechas de atención.

Algo parecido en el estudio de Palacin (2011), de la Encuesta Nacional de vida donde se encontró un alto nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la consulta externa de pediatría del Hospital Nacional de México. Además Fernández (2011) concluyó: El 92% obtuvo expectativa alta y un 54% percepción alta. Similares resultados en el estudio de Sánchez (2017) que obtuvo como conclusiones: El 78% presentó nivel alto en expectativas y percepciones ante el servicio prestado.

Olaleye (2015), que utilizó la metodología SERVQUAL, dando como resultado que el 69,5% de pacientes se sienten satisfechos globalmente. García (2017) Concluyendo que el nivel de satisfacción global fue de 76,4%. Se encontró mayor satisfacción en la dimensión elementos tangibles (78,8%), seguido de seguridad (77,9%), empatía (76,3%). fiabilidad (67,6%) y capacidad de respuesta (55,0%). Concluyendo el nivel de satisfacción global en los pacientes evaluados fue aceptable. La dimensión capacidad de respuesta mostró la menor satisfacción por la cual recomendamos implementar medidas que permitan su incremento.

A diferencia del estudio de Ninamango (2017) donde se encontró bajo nivel de calidad del servicio encontrándose insatisfechos en: La dimensión de capacidad de respuesta 87%, fiabilidad 78%, seguridad 93%, empatía y aspectos tangible en un 89%. Y Gonzales (2016) que concluyó un 18,9% de satisfacción global en el servicio atendido evidenciando una marcada insatisfacción en la atención brindada y percibida por los pacientes, aunque no es en su mayoría, es importante tomarlo en cuenta para mejorar su calidad de atención.

El cuestionario SERVQUAL constituye un instrumento que permite medir la opinión de los usuarios externos sobre la fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Para López (2016), la calidad del servicio se basa sobre todo en la satisfacción de las necesidades y expectativas de forma innovadora, para dar respuestas que impacten y sorprendan a quienes reciben el servicio, esto conduce a una mayor lealtad y permanencia de los usuarios para que utilice los servicios de salud.

Los usuarios según sus expectativas manifiestan que en su mayoría se encuentra en un nivel Alto del servicio, ya que el centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad "San José Misericordioso", es conocido como un establecimiento que garantiza la estimulación y recuperación de sus familiares. Pero luego de brindada la atención que también fue de nivel alto en cuanto a su servicio. Esto resulta que a pesar de estrato económico bajo, los padres están satisfechos con la atención a sus menores hijos y esto resulta reconfortante con el personal de la institución.

Es importante que para lograr la calidad del servicio este sea percibido tanto por el paciente y familiares, tomar en cuenta los procesos de la calidad de atención, el cual no debe ser entendido sólo como la recuperación o rehabilitación fisiopatológica sino también tomando en cuenta la comunicación y el esmero del personal del establecimiento.

Se ha podido observar de acuerdo a los resultados que todos los padres de los menores de edad están satisfechos en los indicadores de: Empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad.

## VI. CONCLUSIONES

1. El Nivel de expectativa de los usuarios que recibieron el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad fue alto (94,5%).
2. El Nivel de percepción de los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad fue alto (83,6%).
3. El Nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018 fue alto (91,8%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Implementar un programa de mejoramiento de atención al usuario para fortalecer las debilidades de la prestación del servicio.
- Fortalecer las dimensiones de la atención sobre todo en el tiempo, aspectos tangibles.
- Dar a conocer los resultados a las autoridades pertinentes para luego realizar evaluaciones periódicas que ayuden a mejorar la atención del usuario.



## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto W. (2015). *Guía de aprendizaje: diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2015. p.23.
- Cabello, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. México: Rev Med Hered. 23(2):p.88-95.
- Deming, E. (2016). *Calidad, productividad y competitividad*. La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos. Brasil.
- Diccionario de la Real academia. (2018). *Terminología*. España. Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Donabedian, M. (2012). *Teoría de la calidad*. México: Editorial Interamericana.
- Donabedian, A. (2014). *Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica*. México: Contexto Introductorio. Salud pública.
- Elizondo, JE, Quiroga MG, Palomares PI, Martínez G. *La satisfacción del paciente con la atención técnica*. México: RESPY; 2017. p. 99-104.
- Estela y Amaya. (2015). *Satisfacción*. 2da edic. México: Editorial Interamericana; 2015.
- Fishman, D. (2014). *El Camino del Líder*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Cuba: Editorial Cimas.
- Fundación para el desarrollo de la salud pública colombiana (FUNDESALUD). (2010). *Calidad de la atención en salud: Percepción de los usuarios*. Colombia. Recuperado de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- Hernández, R. (2015). *Investigación Científica*. México: Editorial Interamericana.
- Juran, J. (2014). *Calidad conceptos diferentes*. México.
- Juran, JM. (2010). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Manual para directivos. Díaz de Santos. Barcelona.

- Family, y Healt Internacional. (2013). *Calidad de Atención*. EUA: Network; 2013. vol. 08, nº 04. p.99.
- Fernández, L. (2011). *Percepción y expectativa en padres de niños atendidos en el Centro de Estimulación física en Chile*.
- García, D. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación Lima*.
- García, H. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo*.
- Gonzales, H. (2016). *Calidad del servicio en el centro de estimulación física en Hospital de Sevilla España*,
- Huamán C. (2014). *Calidad de la atención en el Centro de Salud San Francisco*.
- Méndez B. (2016). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*.
- Ministerio de Salud. (2016). *Calidad del Sistema de Salud*. Lima; 2016. p.1-47.
- Ley Marco del Aseguramiento Universal en salud (2017). Nro. 29344. Lima.
- Matsumoto R. (2016). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Bolivia: Revista científica; 2016. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Montoya, O. (2012). *Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados*. México: Caso de estudio. p.281-286.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Calidad de la atención en el Mundo*. EUA. p.23.
- Oficina Panamericana de la Salud (2013). *Calidad total*. México.
- Olaleye, B. (2015). *Calidad de atención en el Departamento de Terapia Física de un hospital universitario de Brasil*.
- Olave, C. (2016). *Calidad de atención en el Centro de terapia física y rehabilitación en Lima*.

- Ramos, K. (2015). *Calidad de atención en la consulta externa de rehabilitación física en el Hospital Essalud Tacna.*
- Ríos, R. (2017). *Percepción de la calidad del servicio en el usuario de consulta externa en el Hospital Honorio Delgado.*
- Salas, T. (2014). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México.*
- Sánchez, M. (2017). *Calidad de atención en el Hospital de Universitario Nacional de Colombia.*
- Shimabuku, H., Fernández, N., Maldonado y Barrientos. (2012). *Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú.*
- Soto, G. (2017). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre.*
- Suñol R. (2017). *La calidad de atención.* Brasil. Editorial Avant net; 2017. p.1-30. Recuperado de [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R. y Barrientos, A. (2012). *Niveles de satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima.* Perú. Rev Peru Med Exp salud Pública, 29(4), 483 – 489. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S1726-46342012000400010>
- INEI (2015). *ENDES.* Lima: INEI; 2015. p.45.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1  
INSTRUMENTO**

	Nº Encuesta: _____								
<b>Estimación de la calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso", Tacna-2018</b>									
Nombre del encuestador:	_____								
Lugar donde se aplica la encuesta:	Centro de Estimulación y Terapia San José Misericordioso								
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/> Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>								
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio del Centro de Estimulación y Terapia San José Misericordioso. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.									
<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 <input type="text" value=" 1"/> Femenino <input type="text" value=" 2"/>								
4. Consultorio /área donde fue atendido su hijo o hija:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Terapia Física y Rehabilitación</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>Terapia de Lenguaje</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Terapia Ocupacional</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Terapia Psicológica</td> <td></td> </tr> </table>	Terapia Física y Rehabilitación		Terapia de Lenguaje		Terapia Ocupacional		Terapia Psicológica	
Terapia Física y Rehabilitación									
Terapia de Lenguaje									
Terapia Ocupacional									
Terapia Psicológica									
5. Personal que realizó la atención:									
Terapeuta Físico	( )	Psicólogo	( )						
Terapeuta de Lenguaje	( )								
Terapeuta ocupacional	( )	Otros: _____							

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Calidad del servicio en el Centro de Estimulación y Terapias para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, Tacna – 2018.

**AUTOR(ES):** Bach. Massiel Bernal Zapata

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>General:</b> ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” en la ciudad de Tacna en el 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> 1. ¿Qué nivel de expectativa tienen los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018?</p>	<p><b>General:</b> Medir el nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con Discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> 1. Determinar el nivel de expectativa que tienen los usuarios respecto al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018. 2. Determinar el nivel de percepción que tienen los usuarios respecto al servicio</p>	<p><b>General:</b> El nivel de la calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna será significativamente alto en el año 2018.</p> <p>Hi: Existe un Alto nivel de calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018. Ho: No existe un Alto nivel de calidad del servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> 1. El nivel de expectativas que tienen los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna es Alto en el año 2018. 2. El nivel de percepción que tienen los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna es Alto en el año 2018.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Calidad del servicio Juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del usuario sobre las dimensiones de la calidad de atención de salud</p>	<p><b>V1</b> Es la opinión de los usuarios externos sobre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada</p> <p><b>Por el enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Por el Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>Por su carácter:</b> Descriptiva</p> <p><b>Por el alcance:</b> transversal</p>

<p>2. ¿Qué nivel de percepción tienen los usuarios que reciben el servicio del Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018?</p>	<p>brindado por el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso” de la ciudad de Tacna en el año 2018.</p>				
---	---	--	--	--	--

**ANEXO 03**  
**MATRIZ DE DATOS**

Personas	EXPECTATIVAS																					
S	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	7	7	7	6	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	5
2	5	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	1	5
3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	5	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6
6	6	4	5	5	7	1	2	4	5	6	7	7	6	7	4	2	7	7	7	7	6	6
7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
10	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
11	7	7	7	6	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	5
12	5	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	1	5
13	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	5	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	5	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6
18	6	4	5	5	7	1	2	4	5	6	7	7	6	7	4	2	7	7	7	7	6	6
19	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6



22	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
23	7	7	7	6	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	5
24	5	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	1	5
25	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27	5	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6
28	7	7	7	5	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	3	7	6	5
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
30	5	5	6	5	4	6	5	5	7	6	5	6	7	6	5	6	5	6	4	5	5
31	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
32	5	5	6	5	4	6	5	5	7	6	5	6	7	6	5	6	5	6	4	5	5
33	7	7	7	5	5		7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
36	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	7	6	7	5	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	7
39	6	6	6	6	6	6	7	5	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7
40	6	7	6	6	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
42	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
43	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	5	6
47	1	7	7	6	1	1	3	7	4	7	1	7	7	7	7	1	3	7	1	7	1
48	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

50	7	6	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
51	7	7	7	5	4	7	7	6	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	4
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7
58	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6
59	7	7	6	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6
60	3	4	5	7	4	7	3	5	4	5	4	5	5	6	4	5	5	4	3	4	4	3
61	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	6	5	5	4	5	4	4	5
62	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	6	5	6
63	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
64	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
67	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	5	6	5	7	7	6	5
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	7	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
72	5	5	7	5	5	7	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

**ANEXO 4**  
**MATRIZ DE DATOS**

Personas	PERCEPCIONES																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	7	7	7	1	3	7	7	7	4	7	1	5	7	7	7	7	1	1	7	7	7	4
2	1	7	7	1	1	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	5	7	7	7	1	4
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	5	7	7	5	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	4	5	5	7	1	2	4	5	6	7	7	6	7	4	2	7	7	7	7	1	6
7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
10	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
11	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	6	6	6	4	5	7	7	6	6	7	5	7	7	7	5	5	6	6	7	6	6	6
16	7	7	4	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
17	5	6	5	2	4	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	4
18	7	7	7	5	7	7	7	5	4	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	6	6	3	5	7	7	6	3	7	5	6	6	7	5	5	6	6	6	6	6	6	5
21	7	7	7	7	5	7	7	6	7	6	3	7	7	7	6	6	3	3	7	6	6	6
22	7	6	7	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	4	4	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	7	7	1	1	6	6	7	7	7	1	7	7	7	7	7	5	7	7	7	1	4

25	5	6	6	4	4	4	7	7	6	3	7	3	7	6	7	6	6	6	6	7	6	2
26	5	7	7	3	3	7	7	6	6	6	4	6	6	7	7	7	6	6	7	5	5	6
27	7	7	7	3	5	7	7	6	5	5	4	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5
28	7	7	7	8	5	7	7	6	5	7	5	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5
29	7	7	7	9	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
30	6	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5
31	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	8	6	5	6	7	6	6
32	6	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	8
33	5	7	7	3	5	7	7	1	7	7	1	5	7	7	7	7	7	7	5	6	7	5
34	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
36	7	7	7	5	5	7	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	6	6	6	5	6	6	6	6	4	7	6	5	7	5	7	7	7	6	7	6	6	6
39	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
40	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	4	6	6	6	6	7	6	3	6	6	5	4
41	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7
42	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
43	7	7	7	2	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
44	5	6	6	3	5	6	6	2	5	7	7	5	7	7	7	7	6	6	7	5	6	6
45	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2
47	1	1	1	5	1	1	5	6	3		1	6	1	5	7	4	6	1	5	1	7	1
48	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
51	7	7	7	6	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6
52	1	7		5	4	7	7	7	4	5	3	6	7	7	7	7	5	6	5	4	6	5
53	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	6	7	7	7	6
54	7	7	7	6	6	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
55	6	7	6	7	5	7	7	5	5	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	5	6

56	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6
57	7	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	7	5	5	6	7	6	7	6	5
58	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6
59	7	7	7	6	6	5	5	7	6	7	7	7	7	7	5	5	7	7	5	5	5	5
60	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	7	5	5	4	3	4	4	5
61	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	5	4	5	4	5
62	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5	5	6	5
63	7	7	7	5	6	7	7	6	6	3	4	6	6	6	7	7	6	6	7	5	3	5
64	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	6	7	7	4	7	7	7	5	5	6	3	5	6	6	6	6	6	6	7	5	3	5
67	4	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5
68	6	7	6	5	7	7	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	7	4	1	4
69	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	4	6	6	7	7	6	5	6	6	6	4	5
70	5	6	6	5	4	7	7	7	4	5	4	6	5	5	6	6	5	4	6	5	5	6
71	4	4	4	5	4	4	5	5	4	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	2	4
72	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5

## ANEXO 5

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO:** Calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapias para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, Tacna – 2018.

**AUTOR(ES):** Bach. Massiel Bernal Zapata

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta							criterios de especialidad								Observaciones			
				1	2	3	4	5	6	7	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO											
CALIDAD DEL SERVICIO: Es la opinión de los usuarios externos sobre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles	EXPECTATIVAS	FIABILIDAD	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas																			
			Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada																			
			Que la atención por el terapeuta u otro profesional se realice según el horario publicado																			
			Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes																			
			Que el establecimiento cuente con los materiales necesarios para la rehabilitación																			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Que la atención en el área de caja/ sea rápida																			
			Que la atención en el área de admisión sea rápida																			
			Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto																			
			Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad																			
		SEGURIDAD	Que el terapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas																			
			Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá realice un examen completo y minucioso																			
			Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas																			
			Que el terapeuta u otro profesional que le atenderá le inspire confianza																			
		EMPATIA	Que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia																			
			Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia																			

<b>PERCEPCIONES</b>	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Que usted comprenda la explicación que le brindará el terapeuta u otro profesional sobre resultado de la atención.																			
		Que usted comprenda la explicación que el terapeuta u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá.																			
		Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes																			
		Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes																			
		Que el local cuente con baños limpios para los pacientes																			
		Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención																			
	<b>FIABILIDAD</b>	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?																			
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?																			
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento?																			
		¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?																			
		¿El establecimiento cuenta con todo el material para la rehabilitación de su menor hijo?																			
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	¿La atención en el área de caja fue rápida?																			
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?																			
		¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?																			
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?																			
	<b>SEGURIDAD</b>	¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?																			
		¿El terapeuta u otro profesional que le atendió realizaron un examen completo y minucioso?																			
		¿El terapeuta u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?																			
		¿El terapeuta u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?																			

	EMPATIA	¿El terapeuta u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																		
		¿El personal de caja, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																		
		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																		
		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta u otro profesional sobre resultado de la atención?																		
	ASPECTOS TANGIBLES	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá su menor hijo?																		
		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientarse?																		
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?																		
		¿El local contó con baños limpios para los pacientes?																		
	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención?																			

  
 Mg. Yessica Yajaira Rumbos Rumbos  
 ASESORA EN METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
 FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala sobre calidad del servicio en el Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso", Tacna – 2018.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad del servicio que percibe el usuario

**DIRIGIDO A:** Padres de familia que asisten con sus menores hijos al Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso", Tacna-2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mónica Yesina Robles Ramírez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACION:**

Muy alto	Alto ✓	Bajo	Muy bajo
----------	--------	------	----------



*Mgr. Mónica Yesina Robles Ramírez*  
ASESORA EN METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## ANEXO 6

### CONSTANCIA DE AUTORIZACION



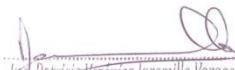
#### CONSTANCIA

Quien suscribe, en representación de CARITAS TACNA MOQUEGUA, con RUC N° 20159761526

Autoriza a la Lic. TM Massiel Bernal Zapata identificada con DNI Nro. 70387301, para realizar el trabajo de Investigación para tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, aplicando encuestas a los padres de familia que asisten con sus menores hijos al Centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad "San José Misericordioso", la cual pertenece a nuestra institución.

Sin otro particular es todo cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Patricia Verónica Jaramillo Vargas  
SECRETARIA GENERAL  
CARITAS TACNA - MOQUEGUA

Tacna, Junio del 2018

Calle La Merced N° 08 Pocollay –Tacna Telefax: (052) 241382 Email.ctacna@caritas.org.pe

## ANEXO 7

### FOTOS



