



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**“Satisfacción de los usuarios del servicio de medicina física y  
rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Tuesta López, Berthita Vilma (ORCID: 0000-0002-4139-1648)

**ASESORA:**

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

TRUJILLO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

### **A mis padres**

Porque su esencia es mi fuerza motivadora.

### **A mi amado hijo**

Con quien descubro el amor en su máximo esplendor,  
cada instante de la vida.

## **Agradecimiento**

### **A mi asesora, la Dra. María Elena Alva Loyola**

Por su carácter motivador, gran apoyo, paciencia y empatía demostrada en todo el tiempo de su consejería para la realización de este trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

Tabla N°01: Grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020.....	17
Tabla N°02: Fiabilidad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, enero-marzo 2020.....	18
Tabla N°03: Capacidad de respuesta que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020.....	19
Tabla N°04: Seguridad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020.....	20
Tabla N°05: Empatía que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020.....	21
Tabla N°06: Aspectos tangibles que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020.....	22

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, y de manera específica identificar la satisfacción de la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles, percibida por los usuarios del área en mención, durante el período de enero a marzo 2020.

El tipo de estudio es descriptivo transversal, con diseño no experimental, correspondió al enfoque cuantitativo, con una población de 130 pacientes que son atendidos en Medicina Física. La muestra estuvo conformada por 55 pacientes, se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados obtenidos son: el 69.1% de los pacientes se sienten satisfechos y el 30.9% insatisfechos; 43.6% satisfechos y 56.4% insatisfechos en fiabilidad; 43.6% satisfechos y 56.4% insatisfechos en capacidad de respuesta; 65.5% satisfechos y 34.5% insatisfechos en seguridad, 56.4% satisfechos y 43.6% insatisfechos en empatía, y 80% satisfechos y 20% insatisfechos en aspectos tangibles. Se concluyó que, el grado de satisfacción es de, 38 usuarios satisfechos, mientras que, 17 pacientes insatisfechos, en el Servicio de Medicina Física.

**Palabras claves:** Satisfacción del usuario, Medicina Física

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the degree of user satisfaction in the Physical Medicine and Rehabilitation Service of the San Pablo Trujillo Clinic, and specifically to identify satisfaction with reliability, responsiveness, safety, and empathy. and the tangible aspects, perceived by the users of the mentioned area, during the period from January to March 2020.

The type of study is descriptive cross-sectional, with a non-experimental design, it corresponded to the quantitative approach, with a population of 130 patients who are attended in Physical Medicine. The sample was made up of 55 patients; simple random probability sampling was used. The instrument used was the SERVQUAL survey. The results obtained are: 69.1% of the patients feel satisfied and 30.9% dissatisfied; 43.6% satisfied and 56.4% dissatisfied in reliability; 43.6% satisfied and 56.4% dissatisfied in response capacity; 65.5% satisfied and 56.4% dissatisfied in security, 56.4% satisfied and 43.6% dissatisfied in empathy, and 80% satisfied and 20% dissatisfied in tangible aspects. It was concluded that the degree of satisfaction is 38 satisfied users, while 17 dissatisfied patients in the Physical Medicine Service.

**Keywords:** User satisfaction, Physical Medicine

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según Sifuentes O., el colmar los deseos de una persona que recibe un servicio es una vivencia razonable, que es percibida entre lo que el usuario puede desear y el cumplimiento de lo deseado (2016).

Si hablamos de modo más general, la calidad ha venido siendo definida, desde áreas industriales como las cualidades que tiene un servicio al ser ofrecido para complacer las necesidades de un usuario (Valdivia A., 2018).

En lo que corresponde al rubro de cuidados de la salud, al margen de evaluar el impacto en la salud propiamente y el impacto económico, se debe tener muy en cuenta la variable de la satisfacción del paciente, si es que se cubre las necesidades tal y como ellos lo imaginan o lo esperan (Acosta L., et al, 2011).

Las personas que hacen uso de la atención de Medicina Física y Rehabilitación son pacientes que normalmente tienen discapacidad motora o presentan limitación funcional al realizar sus actividades de casa o laboral, ya sea originado por accidentes, problemas genéticos, problemas neurológicos, entre otros; lo mismo que impide que su desenvolvimiento en la sociedad sea deficiente (Quiñones L., 2019). La satisfacción de este tipo de población también está ligada a las expectativas que ellos tengan con relación a los tratamientos basados en procedimientos fisioterapéuticos, la seguridad durante la atención, la empatía manifestada por el profesional y no menos importante, la infraestructura y el equipamiento del establecimiento o área de atención.

Las encuestas sobre satisfacción de los cuidados que se da en salud, cumplen un rol fundamental en la evaluación de los sistemas sanitarios, ya que las entrevistas, cuestionarios, etc. con estos fines, sirven como indicadores que miden la calidad en la atención otorgada (Guiomar M., 2007).

Estas variables que nos ayudan a calificar los cuidados de salud están relacionadas estrechamente con la calidad de los conocimientos científicos avanzados, la satisfacción del usuario, y la accesibilidad a los diversos servicios de salud (Aguado et al., 1992).

Según Bleich, et al., refiere que la satisfacción de los paciente con el sistema de salud depende más de factores extrínsecos, que de la propia vivencia de cada



persona como usuario del cuidado de salud. Y que, una evaluación, mediante una encuesta o cuestionario para saber el nivel de satisfacción de un paciente con una determinada de atención, es poco útil para validar que la atención ha sido de calidad y menos aún plantear alguna reestructuración del sistema de salud (2009).

Lostanau J., 2018, indica que, el organismo fiscalizador de salud establece normas de control, y auditoría; pero que, lamentablemente no son tomadas en cuenta por las instituciones, resultado de aquello se ve plasmado en las múltiples deficiencias al ser evaluadas, y las falencias que deberían ser enmendados, la mayor de las veces no son subsanadas. A pesar de que, existen leyes, que defienden los derechos del paciente donde indica que, las instituciones de salud, sean auditados de forma periódica.

Castro, et al., menciona que, el Ministerio de Salud (MINSA) propuso estrategias, como un programa de calidad, donde desea incluir a todos los profesionales de salud de las distintas categorías, en todos los niveles de atención y mejorar los procesos para el gestionamiento de la calidad, todo sea en beneficio para que el usuario obtenga una atención efectiva. Las gestiones a favor de la calidad, establecen una serie de estándares para los establecimientos de salud, acorde a su categorización, como también ha diseñado instrumentos certeros que puedan medir la calidad, basados en la satisfacción del usuario (2003).

La realidad en nuestro territorio nacional es que tenemos un sistema de salud dividido, inclusive orientado en dar un servicio mayormente curativo, olvidándonos muchas veces del rol importante de la promoción de la salud, y teniendo como metas la mayor cantidad de atención, sobre la buena calidad de la atención.

En la región La Libertad no se cuenta con estudios de satisfacción que involucre a la población que recibe terapia física y rehabilitación. Aspecto que es trascendental tener en cuenta en un establecimiento de salud, o nosocomio, ya que, la percepción de este grupo tan vulnerable sería una pieza clave para conocer la satisfacción del usuario, detectar las falencias, fallas, ya sea, de estructura, proceso administrativo y asistencial; además nos ayudaría a mejorar la atención brindada.

El Servicio en estudio de Medicina Física y Rehabilitación se encuentra ubicado en la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad. La Clínica San Pablo Trujillo pertenece a un corporativo de salud, se podría decir que el más grande del país, calificado como categoría II-2; que ofrece una atención en distintas especialidades, equipos de última generación y una infraestructura de primer nivel.

Teniendo en cuenta lo mencionado, el problema general que nos planteamos es: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, durante los meses de enero a marzo 2020?

Es necesario determinar los indicadores que podrían estar influenciando en la percepción del paciente, ya sea de tipo administrativo que abarca desde la atención de personal de front o módulo de atención, mediante el saludo, el direccionar al paciente, brindar información certera y, realizar una programación de sus sesiones acorde a las necesidades del usuario. Como también el lado más relevante, el operativo el asistencial, la aplicación de los procedimientos fisioterapéuticos de forma fiable, la empatía que se logra entre paciente y profesional tratante, la seguridad del paciente; y no menos importante la percepción del usuario con respecto a la infraestructura y equipamiento.

Todo lo mencionado motivó para iniciar la investigación, ya que encontrando los factores claves por la cual nuestros pacientes no se podrían sentir satisfechos, ya sea por: las falencias al brindar una información, la rapidez en cuanto a la programación de sus sesiones, la poca conexión del paciente con el profesional tratante u otros errores procedimentales que puedan existir; el dato obtenido guío a cambiar las perspectivas del usuario, mejorar sus expectativas, y brindar la atención con calidad que realmente espera.

El estudio pretendió determinar el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo ubicada en Trujillo, La Libertad.

Teniendo en cuenta lo mencionado se realizó los objetivos específicos: identificar el grado de satisfacción de la fiabilidad que perciben los usuarios en el Servicio

de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo. Identificar el grado de satisfacción con la capacidad de respuesta que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo. Identificar el grado de satisfacción de la seguridad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo. Identificar el grado de satisfacción de la empatía que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo. Identificar el grado de satisfacción de los aspectos tangibles que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.

## II. MARCO TEÓRICO

Lostanau J., (2018), llevó a cabo un estudio titulado “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica”. Obtuvo como resultados: 47.3% muy buena, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala, la calidad de atención de todos los usuarios que fueron entrevistados. Concluyó que la empatía tuvo mejor calificación, comparada con las demás dimensiones de la calidad. Sus resultados de satisfacción fueron, el 36.6% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regularmente satisfecho y 4.3% insatisfecho. El autor pudo afirmar que la satisfacción del usuario externo está relacionado con la calidad en cada una de sus dimensiones. Perú.

Castro M., et al., (2003), realizó una tesis titulada “Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena”. Bajo criterios de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Sus hallazgos fueron que el 53.7% se sienten satisfechos, el 40.3% satisfechos, y un 6 % se encuentra insatisfechos. Llegó a concluir que la satisfacción está vinculado con diversos factores como el proceso de atención, inclusive características sociodemográficas y grado de instrucción. Perú.

Sessarego J., (2019), realizó una investigación titulada “Calidad de la atención en los colaboradores de la Clínica Peruvian American Medycal Society”. Su estudio fue descriptiva transversal, básica, con diseño no experimental. Su población por 30 pacientes, fueron atendidos durante el período de marzo. Para recolectar los datos utilizó la encuesta y el instrumento de medición SERVQUAL. Concluyó, un 73% tiene un nivel que corresponde a la categoría de buena, dicho hallazgo manifestó la eficiencia que se brinda a los pacientes, con profesionales tratantes con buena actitud al otorgar el servicio. Perú.

Rodríguez T., (2015), ejecutó una pesquisa sobre el nivel de satisfacción del paciente y la atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia, en el Hospital Regional Virgen de Fátima. Su metodología fue descriptivo transversal,

observacional, prospectivo, su objetivo principal fue, conocer la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia. 90 pacientes tuvo como muestra. Usó la escala SERVQUAL, la autora adaptó la encuesta acorde a las necesidades de su estudio con 28 ítems, clasificada en 4 dimensiones que evaluar la calidad. Sus resultados obtenidos fueron: 61 pacientes satisfechos (lo que representó el 67.8%), 18 medianamente satisfechos (el 20%) y 11 pacientes se encontraron insatisfechos (el 12.2%), con todos los datos obtenidos, Rodríguez concluyó que, la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos. Perú.

De La Cruz A., (2018), en su estudio de calidad de atención de la consulta externa en el SIS de los Centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate. Comparó las atenciones. Tuvo como población la totalidad de asegurados SIS atendidos en ambos centros de salud durante el período julio a diciembre del año 2015, La muestra fue de, 95 asegurados por cada establecimiento. Su diseño de investigación fue descriptivo transversal comparativo, cuantitativo, no experimental. Uso de instrumento el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, de la Guía Técnica. Concluyó que el centro de salud Fortaleza obtuvo una satisfacción del 12%, y un 88% de insatisfacción, mientras que el Centro de Salud Alfa Omega resultó con satisfacción 74%, y 26% de insatisfacción. Perú.

Herrero E., (2017), en su investigación sobre la satisfacción de la atención a los usuarios en el Centro de Rehabilitación Integral especializado #4 de Ibarra. Para la ejecución del trabajo diseñó una investigación descriptiva transversal, cualitativa, no experimental. Su muestra aleatoriamente por 40 pacientes, de los cuales, un 55% manifestó como excelente el servicio brindado; 3% de los pacientes lo calificó de que era un servicio regular; un 47% evaluó de excelente el trato del fisioterapeuta en cuanto a la empatía, y un 3% deficiente. Herrero concluyó que existía un mínimo porcentaje de pacientes que perciben el servicio como deficiente, en cuanto a la satisfacción. Su estudio se desarrolló en el país de Ecuador.

Pérez J., (2015), llevó a cabo un estudio de calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de Rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano, durante los meses de noviembre 2013 y marzo 2014. Encontró hallazgos como deficiencias en la calidad de atención, y vulnerabilidad con respecto a la satisfacción del usuario, midiendo dimensiones referentes a aspectos de infraestructura, áreas que no respondían a las necesidades del cliente, y déficit de equipamiento. Por lo cual Pérez planteó protocolos, con el fin de mejorar la percepción del paciente. Habiendo llevado a cabo las mejoras mediante la aplicación de dichos protocolos, la buena predisposición de los usuarios y colaboración del equipo de profesionales, se vio incrementado el porcentaje de satisfacción, logrando un elevado nivel y, lógicamente se tuvo grandes resultados en la calidad de atención, todas las medidas que tomaron fueron por la beneficencia del paciente.

Pérez J., Tamayo C., (2012), en su estudio sobre la medición de la satisfacción del usuario en el Centro de Medicina del Ejercicio y Rehabilitación Cardíaca. Los resultados que adquirió fueron, un 48.03% estuvo satisfecho, con respecto a la ventilación de las instalaciones, indicador de infraestructura estuvo por debajo de lo esperado. Un 96.71%-100% alcanzó el objetivo, referente al trato recibido. Las que estuvieron por debajo de su meta son, con un 91.78% claridad de instrucciones, un 87.83% facilidad para solicitar citas, y puntualidad un 68.75%. Pérez, et al., concluyeron que el servicio estudiado tiene aceptación de satisfacción de los usuarios. Y su mínima debilidad se observa en los resultados de los aspectos tangibles, lo que no quita el hecho de reconocer al servicio que brinda una atención adecuada, reflejada en la percepción positiva del paciente. Así mismo, los autores indican que, saber lo que piensa y siente el paciente respecto a la atención recibida, permite a la empresa conocer las falencias, debilidades y tomar acciones inmediatas para subsanar los errores, mejorando la de la atención. Colombia.

Guiomar J., et al., (2007), llevaron a cabo un estudio de satisfacción de los usuarios en Fisioterapia, en Portugal. Los investigadores tuvieron como instrumento el Cuestionario CAU y quisieron verificar si dicho cuestionario había

sido el más ideal y acorde a las necesidades de Portugal; siguiendo los resultados de los estudios que revisaron, basados en los autores, determinaron que, sí se adaptaba a la nación de Portugal. Fueron 17 estudios a 23 instituciones. Guiomar, et al., encontraron que el gran porcentaje de usuarios estuvieron conformes con las atenciones recibidas en Fisioterapia, muy cerca de los estándares de calidad absoluta.

Castelo W., et al, (2016), realizaron una pesquisa de satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias de Ecuador, tuvo un universo de 382 usuarios, los mismos que colaboraron con una encuesta validada para que puedan hallar los datos. Los resultados obtenidos fueron: un 44% evaluó de trato agradable, de calidad y calidez la atención de enfermería, a su vez este grupo profesional predominó como personal de primero contacto con el paciente; un 66% fueron mujeres, un 49% mencionó que fue atendido en a la media hora, un 75% dijo haber recibido una atención por parte del médico y de enfermería satisfactoria.

Un usuario es aquel que acude a un determinado lugar para satisfacer sus necesidades, con la información que el proveedor le pueda brindar. Para ello los profesionales deberán haber planeado, diseñado, provisto recursos y otra información (Guiomar, 2007).

Reyes, et al., afirma que aspectos como el sexo, la edad, el grado de instrucción, la situación económica y las características raciales, son características sociodemográficas que cumplen un rol importante porque se encuentran relacionados e influye en las aspiraciones y sentir de la atención en salud. De igual manera consideran a la edad como factor influyente, como se ve en el caso de los más mayores que son grupos etarios de los más satisfechos, ya que las personas mayores acostumbran a usar servicios públicos, por lo que son más tolerables a las esperas de atención, comparado con los usuarios más jóvenes. Con respecto al sexo o género de la persona que recibe un servicio existe aún cierta controversia si se consideraría factor para determinar el nivel de satisfacción (2015). Ya que muchas personas prefieren ser atendidos por alguien

de su mismo sexo, mientras otros usuarios eligen el sexo opuesto, más que todo ya es un tema de empatía entre usuario y proveedor del servicio.

Vera V., detalla que la característica de situación económica del usuario si influye en la satisfacción del cliente, puesto que, aquellas personas de bajos recursos económicos y nivel de estudios bajo, suelen sentirse más colmados en cuanto a sus necesidades, por lo que su nivel de satisfacción es más alta, debido a las pocas expectativas que puedan tener (2019). Reyes, et al., manifiesta lo contrario, indicando que el bajo nivel económico de un usuario es determinante para los bajos niveles de satisfacción. De igual forma indica que las personas que pertenecen a etnias, y la presencia de otro lenguaje significa un obstáculo en la comunicación, como también su nivel de instrucción o escolaridad (2015).

Según Calva, (2009), el hecho de satisfacer nuestras necesidades es una característica propia del ser humano, y ha ido evolucionando desde tiempo ancestrales hasta la actualidad, formando parte del desarrollo del hombre como organismo vivo, ya que, siempre nos hemos movilizadado en busca de colmar nuestras necesidades, a través de información, para edificar la sociedad.

El derecho a la salud es esencial en todos los seres humanos, lo que en la realidad no se vivencia de esa manera, porque existe un gran número de personas a las cuales se les impide hacer uso de este derecho fundamental, relacionado primordialmente a su escasa situación económica. Varios países han establecido políticas públicas para lograr el seguro universal. Si llegase a concretarse, se garantizaría que toda la población pueda recibir los servicios con calidad (Mezones, et al., 2014).

García y Gálvez hacen referencia que en la actualidad la mayoría de los usuario conocen sus derechos y si llegan a necesitar una atención en salud, se tornan más exigentes, en muchos casos generando hostilidad y por ende enemistad en la relación con el personal de salud, dándose maltratos y pidiendo con más énfasis que la atención sea lo más pronto y de calidad; esto muchas veces traduciéndose en satisfacción en alguna institución de salud (2016).



En los cuidados de la salud, satisfacer al usuario, es importantísimo, como lo mencionan Ayuso y Begoña de Andrés porque es el nivel con que la atención dada, cumplen lo que el paciente deseaba (p.5). El nivel de calidad científico técnica no siempre se relaciona o se asocia directamente con la satisfacción; sino más bien con el trato interpersonal durante toda la atención (2015).

Maggi V., (2018) habla que, la satisfacción va ser a menudo variable en el entorno del usuario, y que, las propias experiencias, vivencias asertivas o positivas de la persona, reflejaran y podrán hacer un juicio sobre su satisfacción con respecto a la atención en salud (p.19).

Los cuidados de salud prestados, va desde el tiempo que se prolonga para su atención en una sala de espera. El factor tiempo cumple un papel trascendental en la percepción del paciente o persona acompañante del paciente, ya que tiempos muy extendidos puede generar incomodidad, y peor aún si no existe una respuesta podemos evidenciar disconformidad ante el servicio.

En las entidades del sector privado lleva mayor ventaja de satisfacer las expectativas del usuario con respecto a los aspectos tangibles en los que se brindará los cuidados de salud, ya que, tienen muy en cuenta estas características al momento de diseñar sus planes.

Existen múltiples dimensiones que nos ayudan a medir la calidad, definida como, la atención sanitaria que identifica lo que el paciente necesita de los servicios de salud y designa dichos recursos a estas necesidades en el tiempo indicado y de forma efectiva (Ayuso y Begoña de Andrés, 2015).

La calidad en los centros de salud tiene relación entre la satisfacción de los usuarios y los servicios brindados, y se tiene que procurar cerrar brechas, como lo manifiesta Shimabuku, et al., es muy necesario responder a todas las inquietudes del paciente en el tiempo oportuno, para evitar correr el riesgo de insatisfacción en ellos (2017, p.245).

Se tiene que tener en cuenta que hay todo tipo de usuarios, se tiene un grupo de los cuales hará saber forma verbal su fastidio de forma exaltada quizás, otro grupo que dice su disconformidad asertivamente, y están el grupo de personas que simplemente no manifiestan absolutamente nada, y se retiran de las instalaciones para no volver más. Todos los tipos de usuarios que pueda haber, sus percepciones nos sirven para evaluar la calidad, además ayudan de referencia a otras personas que buscan un servicio de salud.

Según Numpaque y Rocha, la evaluación de la prestación de un servicio asistencial se tiene en cuenta fundamentos de, estructura, proceso y los resultados obtenidos (2016).

De acuerdo con Calva (2009), la evaluación de la satisfacción puede ser a través de encuestas; y se podría tener presente paso como: buscar el instrumento de medición. Planificar la conducción de la encuesta. Delimitar la zona donde se desarrollaran la encuesta. Definir como se realizará el procesamiento de los datos. Tener presente los procesos administrativos antes de aplicar la encuesta. Recolectar los datos, mediante la encuesta. Procesamiento de los datos. Conocer los resultados e interpretarlos. Presentar e interpretar los resultados al ente de jurisdicción.

La encuesta SERVQUAL, es un instrumento que nos apoya para la medición de la calidad de servicio, implantado por Parasuraman, y otros, (Barbara P., 2019). La encuesta tuvo validación en una primera instancia en el año 1992 en Latinoamérica por Michelsen Consulting y otros (Zeithaml, et al., 1992).

Está estructurada con cinco dimensiones importante: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Barbara P., 2019); que se describen a continuación:

1. Fiabilidad: es la habilidad que posee la empresa o institución para brindar el servicio tal y como ha sido ofrecido (Quispe J., 2015). Morales indica que debe haber integridad en la atención, y que el usuario debe recibir las atenciones que su caso necesite (p.17, 2015).

2. Capacidad de respuesta: es la buena predisposición para otorgar un servicio o responder sus inquietudes en el tiempo oportuno.
3. Seguridad: viene a ser la confianza de inspirar credibilidad en cuanto a los procedimientos de la atención que se brinda al usuario (Yépez et al., 2018).
4. Empatía: en los servicios de salud, es la interacción efectiva o conexión entre el profesional y el paciente que se desarrolla en todo momento que dure el servicio prestado (Morales, 2015). Según Pizarro M., es la atención diferenciada que ofrece la institución a la persona usuaria (2015).
5. Elementos tangibles: significa la infraestructura, instalaciones, el equipamiento, los materiales usados, todo lo que corresponde a la apariencia física y estética en la ambientación (Quispe J., 2015), el confort del lugar, la ventilación, iluminaria necesaria, los carteles, letreros que orienten, los servicios de teléfono, la limpieza de los consultorios o cubículos (Morales 2015 ,p.18).

Hidalgo P., señala que el instrumento SERVQUAL diferencia las expectativas que el usuario tiene del servicio al que consulta, con lo que realmente recibió del servicio (2018).

La encuesta SERVQUAL es muy válida y confiable, es una de las herramientas más aceptadas y utilizadas para evaluar la calidad en la atención de distintos tipos de servicio o rubros. En los servicios de salud, la encuesta SERVQUAL por su multidimensionalidad ha sido frecuentemente usada (Ortiz, 2014), ya que destaca puntos importantes como las expectativas, las percepciones, las normas de calidad, la comunicación, todo ello entre los usuarios del servicio y los gestores que brindan el servicio (Zeithaml, et al., 1992).

La encuesta está conformada por 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones clasificadas en 5 dimensiones que evaluar la calidad y/o satisfacción de los usuarios: la fiabilidad: va desde el ítem 1 al 5. La capacidad de respuesta: desde la pregunta 6 al 9. La seguridad: desde la 10 al 13. La empatía: desde el ítem 14 al 18. Y los aspectos tangibles: desde la pregunta 19 a la 22 (Ortiz, 2014).

Según Matsumoto R., se emplea la escala de Likert del 1 al 7, la cual, 1 es el puntaje mínimo, representa que el usuario está en total desacuerdo, y el 7 significa el mejor puntaje, o sea, cuando el usuario está completamente conforme (2014).

Para medir y determinar el grado o nivel de satisfacción, lo podemos hacer basado en categorías o niveles, como pacientes satisfechos o pacientes insatisfechos, y de forma específica por dimensiones y también por cada ítem preguntado (MINSA, 2012).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Se realizó una investigación aplicada, requirió obligatoriamente de un marco teórico, con fines de encontrar y determinar una categorización (Vargas C., 2009).

Diseño de investigación:

Diseño no experimental, sólo se observó la situación existente, que no fue provocada intencionalmente en la investigación, no se manipula la variable de satisfacción del usuario. De tipo transversal, descriptivo simple, los datos fueron recolectados en un sólo momento; se indagó individualmente las variables de la satisfacción del usuario. (Hernández S., 2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

Grado de satisfacción: Es el nivel de colmar las expectativas de una persona que está haciendo uso de un determinado servicio.

Usuario del Servicio de Medicina Física: Persona que es paciente y recibe un servicio de salud en fisioterapia.

#### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** La población estuvo conformada por 130 pacientes que son atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, durante el período enero 2020 - marzo 2020.

##### **Criterios de selección:**

Criterios de inclusión:

- Pacientes usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo.
- Pacientes que hayan sido evaluados por el médico rehabilitador.
- Pacientes que tengan la indicación del médico rehabilitador.
- Pacientes que hayan programado sus sesiones en el módulo de atención.
- Usuarios de ambos sexos.

- Pacientes que tengan de 18 años en adelante.
- Menores de edad, que asistieron con un adulto, y que sus padres o tutores hayan aceptado formar parte del estudio.
- Paciente que hayan asistido por lo menos a una sesión de terapia física.
- Pacientes voluntarios a participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Pacientes usuarios de otros lugares de atención en fisioterapia.
- Usuarios con limitaciones mentales.
- Pacientes que no deseen firmar el consentimiento informado.

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por 55 pacientes.

**Muestreo:** Se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple.

Todos los elementos que conforman la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos (Espinoza I., 2016). “Y todas las muestras del mismo tamaño son igualmente probables” (Questionpro, 2020).

**Unidad de análisis:** Cada uno de los pacientes que conformar la muestra, es decir los 55 pacientes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Las técnicas que se utilizaron en el estudio han sido:

- La observación; que es el proceso sensorial mental, sin ayuda de aparatos.
- La escala de medición del tipo nominal; no pueden realizarse operaciones aritméticas entre los posibles valores.
- La encuesta: cuestionario conformado por variables e ítems.
- El método estadístico; nos sirve para analizar los resultados, y la forma de presentar los resultados.

#### **Instrumento de recolección de datos:**

La encuesta Servqual diseñada por Parasuraman, et al., en 1988 (Barbara P., 2019). Validado en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios (Zeithaml, et al., 1992). La encuesta SERVQUAL modificada se encuentra en la guía técnica RMN°527-2011/MINSA. Es una herramienta muy utilizada para evaluar la

calidad y la satisfacción en la atención de distintos servicios en establecimientos de salud. Ya que posee distintas variables, conformadas por 22 preguntas.

### **3.5. Procedimientos**

- Se explicó detalladamente el proceso y objetivo del desarrollo del estudio, explicando los beneficios del desarrollo del estudio.
- Presentación con el paciente, explicándole en qué consiste la investigación, y que queríamos lograr. Se hizo un hincapié de que es totalmente voluntario su deseo de participar.
- Una vez teniendo el consentimiento del paciente, se procede a explicarle detalladamente la encuesta SERVQUAL.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos hallados, se realizó un análisis cuantitativo; a través de tablas y gráfico de frecuencias simples y porcentuales, utilizando hojas de cálculo Excel versión 2016.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la ejecución del estudio se tuvo en cuenta el Código de ética del Colegio Tecnólogo Médico del Perú y se respetó los derechos de los pacientes, la seguridad general, la no violación de la intimidad del paciente, la confidencialidad y mantener el anonimato del usuario involucrado en la investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla N° 01: Grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020**

DIMENSIONES	INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
	N	%	N	%
FIABILIDAD	31	56.4%	24	43.6%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	31	56.4%	24	43.6%
SEGURIDAD	19	34.5%	36	65.5%
EMPATÍA	24	43.6%	31	56.4%
ASPECTOS TÁNGIBLES	11	20.0%	44	80.0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>30.9%</b>	<b>38</b>	<b>69.1%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 01 nos detalla la determinación del grado de satisfacción de los pacientes usuarios en el Servicio de Medicina Física, con un 69.1% de pacientes satisfechos, lo que representa 38 pacientes, y un 30.9%, es decir, 17 pacientes se sienten insatisfechos.



**Tabla N° 02: Fiabilidad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, enero-marzo 2020**

DIMENSIONES	PREGUNTAS	INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
		N	%	N	%
<b>FIABILIDAD</b>		<b>31</b>	<b>56.4%</b>	<b>24</b>	<b>43.6%</b>
	¿Usted encontró las citas disponibles para terapia física?	12	21.8%	43	78.2%
	¿Las radiografías se encontraron disponibles para el terapeuta físico?	46	83.6%	9	16.4%
	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los pacientes?	4	7.3%	51	92.7%
	¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?	10	18.2%	45	81.8%
	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	4	7.3%	51	92.7%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 02 da a conocer el grado de satisfacción que perciben los pacientes, con respecto a la dimensión de fiabilidad, un 43.6% se encontraron satisfechos (24 pacientes) y un 56.4% insatisfechos (31 pacientes) en el Servicio de Medicina Física.

**Tabla N° 03: Capacidad de respuesta que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020**

DIMENSIONES	PREGUNTAS	INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
		N	%	N	%
CAPACIDAD DE RESPUESTA		31	56.4%	24	43.6%
	¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?	0	0.0%	55	100.0%
	¿Fue rápida la atención en caja?	9	16.4%	46	83.6%
	¿Fue rápida la atención en triaje?	27	49.1%	28	50.9%
	¿Fue corto el tiempo para obtener una cita?	16	29.1%	39	70.9%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 03 nos detalla el grado de satisfacción que perciben los usuarios, con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, un 43.6% se sentían satisfechos (24 pacientes) un 56.4% insatisfechos (31 pacientes); en el Servicio de Medicina Física.

**Tabla N° 04: Seguridad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020**

DIMENSIONES	PREGUNTAS	INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
		N	%	N	%
<b>SEGURIDAD</b>		<b>19</b>	<b>34.5%</b>	<b>36</b>	<b>65.5%</b>
	¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?	13	23.6%	42	76.4%
	¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	15	27.3%	40	72.7%
	¿El terapeuta físico le realizó una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud motivo su atención?	11	20.0%	44	80.0%
	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	1.8%	54	98.2%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 04 nos muestra el grado de satisfacción que perciben los pacientes, con respecto a la dimensión de seguridad, un 65.5% se sintió satisfecho (36 pacientes) y un 34.5% insatisfecho (19 pacientes); en el Servicio de Medicina Física.

**Tabla N° 05: Empatía que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020**

DIMENSIONES	PREGUNTAS	INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
		N	%	N	%
<b>EMPATÍA</b>		<b>24</b>	<b>43.6%</b>	<b>31</b>	<b>56.4%</b>
	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?	3	5.5%	52	94.5%
	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el terapeuta físico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones?	23	41.8%	32	58.2%
	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	18	32.7%	37	67.3%
	¿El terapeuta físico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	15	27.3%	40	72.7%
	¿El terapeuta físico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	12	21.8%	43	78.2%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 05 nos describe el grado de satisfacción que perciben los pacientes usuarios, con respecto a la dimensión de empatía, un 56.4% se sienten satisfechos (31 pacientes) y un 43.6% insatisfechos (24 pacientes); en el Servicio de Medicina Física.

**Tabla N° 06: Aspectos tangibles que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, enero a marzo 2020**

DIMENSIONES	PREGUNTAS	INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
		N	%	N	%
<b>ASPECTOS TÁNGIBLES</b>		<b>11</b>	<b>20.0%</b>	<b>44</b>	<b>80.0%</b>
	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	7.3%	51	92.7%
	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles para ser usados en la terapia?	8	14.5%	47	85.5%
	¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia (toallas, compresas, camillas y otros)?	4	7.3%	51	92.7%
	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para orientarlo?	19	34.5%	36	65.5%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 06 hace referencia al grado de satisfacción percibida por los pacientes con respecto a la dimensión de aspectos tangibles, un 80% se encuentran satisfechos (44 pacientes) y un 20% insatisfechos (11 pacientes); en el Servicio de Medicina Física.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio demostró que el grado de satisfacción de los usuarios del área de Medicina Física es de 69.1% satisfechos (38 pacientes); mientras Lostaunau J., obtuvo el 46.2% satisfecho. Tuesta B., difiere con el estudio de Lostaunau J., puesto que la categorización que utilizó para el procesamiento de sus datos es distinta, Lostaunau diferenció entre muy satisfecho, satisfecho, regularmente satisfecho, e insatisfecho; por lo mismo que la autora supone que su resultado de insatisfechos es mínimo 4.3%; comparado con el de la misma, con un 30.9% (17 pacientes) insatisfechos. La dimensión con mejor promedio de calificación fue la empatía para Lostaunau; la dimensión con mejor grado de satisfacción con un 80% fue la de aspectos tangibles para Tuesta.

Se tiene normalmente la idea que los servicios de instituciones privadas garantizan que los aspectos tangibles sean de lo mejor, comparada con los establecimientos públicos, pero comprobamos en el estudio de Pérez J., quien tuvo resultados de que su infraestructura estaba por debajo de las expectativas del paciente, haciendo un hincapié a la ventilación, viéndose plasmado que sólo el 48.03% estuvo satisfecho con esta dimensión. En el estudio de Tuesta B. supera con un 80% de satisfacción, que representa a 44 pacientes muy conformes con los aspectos tangibles (la infraestructura, ambientación, equipamiento, materiales que se emplean durante el tratamiento, el confort y limpieza de las instalaciones), el ítem de mejor calificación fue con 92.7% representado por 41 pacientes satisfechos con la provisión de los materiales necesarios durante la terapia, del área de Medicina Física de la Clínica San Pablo de la ciudad Trujillo. Pérez J., nos lleva ventaja porque el 96,71%-100% estuvo satisfecho con el trato recibido, mientras el estudio de Tuesta B., un 56.4% (31 pacientes) satisfechos en empatía y un 43.6% (24 pacientes) insatisfechos. Pérez J., encontró que un 97.78% están satisfechos con la facilidad en el registro, un 91.78% en claridad en instrucciones, y un 87.83% en facilidad para solicitar citas; en los resultados de la autora, la capacidad de respuesta se encuentra por debajo de lo esperado con un 43.6% (24 pacientes) satisfechos en ítems de generación de citas, un 56.4% (31 pacientes) insatisfechos. En aspectos de fiabilidad tenemos un 43.6% de satisfechos,

Desde luego, que Tuesta B., corroboró la misma posición de Pérez en que, conocer la percepción del usuario ayuda a identificar la vulnerabilidad y diseñar ideas para subsanarlas, mejorando todo el sistema de calidad en la atención.

A pesar de los distintos escenarios, Castro et al., encontró un 53.7% medianamente satisfecho, un 40.3% satisfechos, y un 6% de insatisfechos. Se puede observar cierta similitud con los hallazgos de Tuesta con 69.1% (38 usuarios) satisfechos, y un 30.9% insatisfechos (17 pacientes); de todas maneras lleva ventaja al estudio antecedido, y la autora discrepa ya que, no llega a clasificar los medianamente satisfechos, porque considera, que determinando en satisfechos e insatisfechos se puede describir mejor los resultados. Tuesta concuerda con Castro, et al., al afirmar que el grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, y se debe tener muy en cuenta al momento de iniciar una indagación.

El estudio de Tuesta B., determinó que el 69.1% (38 pacientes) se encuentran satisfechos, de los 55 muestreados que reciben atención en el Servicio de Medicina Física de la Clínica San Pablo; Cesáreo J., concluyó que el 73% de su investigación tiene un nivel bueno de calidad de atención; se observa mejor resultado que el de Tuesta B., lo que puede deberse a que la muestra de Cesáreo fue más pequeña, con solo 30 pacientes. Ambos autores hicieron uso del mismo instrumento: el cuestionario de calidad de la atención en salud SERVQUAL.

Sessarego J., y Tuesta B., optaron por un diseño no experimental, descriptivo transversal. Los resultados a pesar de, reflejar la eficiente atención que se ofrece a los usuarios, también nos muestra la aptitud de los colaboradores que otorgan el servicio, basado muchas veces en factores motivacionales en el trabajo.

Pese a los diferentes lugares y distinta población como es el caso de Rodríguez T., Castelo W., encontraron satisfacción de los servicios brindados, igual que en el de Tuesta B., Rodríguez encontró 67.8% satisfechos, el 20% medianamente satisfechos y el 12.2% insatisfechos. Castelo tuvo un 75 % de atención satisfactoria. Tuesta B., un 69.1% de satisfacción y 30.9% de insatisfacción, no evaluó la categoría de medianamente satisfechos como lo hizo Rodríguez. Encontró similitud metodológica con los estudios antecidados, ya que también

tuvieron diseños descriptivos, observacional, prospectivo, transversal. Rodríguez utilizó una muestra de 90 pacientes, en el estudio de Tuesta B., fue de 55 pacientes; el instrumento que utilizamos en ambos estudios es el SERVQUAL, con la diferencia que la investigadora Rodríguez modificó la encuesta, incluyó en su estructura 28 preguntas distribuidas en 4 dimensiones. Tuesta B., utilizó la encuesta SERVQUAL modificada de la guía técnica del MINSA, con sus 22 ítems de 5 dimensiones. Castelo obtuvo 44% como trato agradable, de calidad y calidez, siendo enfermería el primer contacto con el paciente. En la pesquisa de Tuesta B., superó el nivel de empatía con un 56.4% (31 pacientes) de lo cual 78.2% lo calificó de trato amable, respeto y paciencia, con la atención del personal de fisioterapia; en la investigación de Castelo un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio; en la investigación de Tuesta B., la capacidad de respuesta se encontró satisfecha en un 43.6%(24 pacientes) de los cuales el 100% estuvo de acuerdo en que fue corto el tiempo de espera para la atención de terapia física.

La percepción de usuarios que reciben atención en entidades públicas, ya sea Minsa o Essalud es de mala a buena, ya que sus pocas expectativas son comprobadas con sus propias vivencias, como lo pudo comprobar De La Cruz A., en su estudio de dos centros de consulta externa en el Minsa, donde evidenció que en el centro de salud Fortaleza tuvo una satisfacción de 12%, con una insatisfacción de 88%, definitivamente la satisfacción en los usuarios de Medicina Física es mayor con un 69.1% (38 pacientes); De La Cruz también encontró que en el centro de salud Alfa Omega obtuvo una satisfacción de 74%, con una insatisfacción de 26%. En este caso sí obtuvieron mejores resultados satisfactorios que el de Tuesta B., puesto que, los usuarios insatisfechos fueron de 30.9% (17 pacientes). Ambos estudios usaron el cuestionario SERVQUAL.

En investigaciones donde los escenarios son similares y la población tienen las mismas características, Tuesta B., superó ciertos resultados porque, determinó que el 69.1% son usuarios satisfechos y un 30.9% usuarios insatisfechos; de igual manera con respecto a la empatía el 56.4% estuvo satisfecho (31 pacientes) de los cuales 78.2% estuvo de acuerdo que hubo un trato amable y el 94.5% afirmó que comprendió la explicación del personal de terapia física, del



Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo; comparado con los resultados de Herrero E., un 55% excelente, el 3% regular; un 47% califica como excelente el trato y comprensión por parte del fisioterapeuta, y un 3% deficiente.

En la investigación de Tuesta B., determinó que sí existe un buen grado de satisfacción de los usuarios de Medicina Física, y del 69.1% (38 pacientes), refleja calidad en la atención, siendo uno de las mejores percepciones en la dimensión de aspectos tangibles que se refiere a infraestructura, espacios, equipos, y materiales utilizados durante la sesión de rehabilitación, los usuarios se encuentran satisfechos en un 80% (44 pacientes). Mientras que Pérez J., determinó en su estudio que, las debilidades se encuentran en características de infraestructura, el equipamiento y las instalaciones existentes, y requirió plantear protocolos para mejorar la percepción de satisfacción de los usuarios; Tuesta B., coincidió con Pérez, de que todas las sugerencias, recomendaciones o planes son oportunidades de mejora para la salud de los pacientes.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que el grado de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, fue de 69.1% satisfechos y los usuarios insatisfechos representaron el 30.9%, durante el período enero-marzo 2020, de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.
2. El grado de satisfacción de la fiabilidad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, es de 43.6% satisfechos y 56.4% insatisfechos, durante el período enero-marzo 2020, de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.
3. El grado de satisfacción de la capacidad de respuesta que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, fue de 43.6% satisfechos y 56.4% insatisfechos, durante el período enero-marzo 2020, de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.
4. El grado de satisfacción de la seguridad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, resultó de 65.5% satisfechos y 34.5% insatisfechos, durante el período enero-marzo 2020, de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.
5. El grado de satisfacción de la empatía que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, fue de 56.4% satisfechos y 43.6% insatisfechos, durante el período enero-marzo 2020, de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.
6. El grado de satisfacción de los aspectos tangibles que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, resultó de 80% satisfechos y 20% insatisfechos, durante el período enero-marzo 2020, de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se debería en futuras investigaciones ampliar la muestra de estudio y tener un número mayor de usuarios del área de Medicina Física.
- Se podría diseñar un estudio descriptivo longitudinal, para poder comparar como ha ido evolucionando la satisfacción en distintos tiempos.
- Se sugiere dar a conocer a todo el equipo de Medicina Física y Rehabilitación los resultados obtenidos en el estudio sobre grado de satisfacción de los usuarios de su servicio, con el fin de poder trabajar en aquellas dimensiones que se encuentran por debajo de lo esperado.
- Mejorar la satisfacción del usuario, en cuanto, a la capacidad de respuesta en los módulos de atención, logrando una atención rápida en triaje, y que la atención en caja sea oportuna; impartiendo capacitaciones al personal de admisión y secretaria con respecto habilidades blandas, para que al momento de ofrecer al paciente los cupos disponibles, lo sepan hacer con mucha sutileza y el paciente no se lleve la percepción de que no encontró citas disponibles.
- Realizar retroalimentación o feed back al personal operativo, área asistencial del Servicio de Medicina Física, concerniente a la seguridad del paciente durante su sesión, respetando su privacidad, brindar una explicación al paciente en que consiste su tratamiento, mostrar amabilidad y empatía.
- Mantener o superar la satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física, en cuanto a los aspectos tangibles, es decir, la estética de la ambientación, la buena infraestructura, el equipamiento disponible, el confort y limpieza de las áreas, como también la disponibilidad de los materiales necesarios para la terapia.

## REFERENCIAS

- Acosta L., Burrone M., Lopez M., Lucchese M., Cometto C., Ciuffolini B., Didoni M., Jure H., Acevedo G., Estario J., Fernández A., (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba. Escuela de Salud Pública. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. <https://www.researchgate.net/publication/260789460>
- Aguado J., Gastón J., López R., Bueno A., Rodríguez R., (1989). Encuesta de Satisfacción de usuarios del Centro de Salud Zaidin-Sur de Granada. Rev. San Hig Pub 1992; 66: 225-231.
- Ayuso D., Begoña G., (2015). Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. Seguridad del paciente. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Barba P., (2019). Evaluación de la calidad de atención del usuario en el área de observación basado en el modelo SERVQHOS del Hospital Del Día Sur Valdivia, de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14058/1/T-UCSG-POS-MGSS-269.pdf>
- Bleich S., Özaltın E., Murray C., (2009). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
- Calva J., (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Castelo W., Castelo A., Rodríguez J., (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería, 32(3) [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es).
- De La Cruz A., (2018). Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24748>

- Espinoza I., (2016). Tipos de muestreo. Unidad de Investigación Científica Facultad de ciencias médicas. Honduras. <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- García R. y Gálvez N., (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-EsSalud, Chongoyape-Perú. Vol. 8 Núm. 2 (2016): Revista Científica Tzhoecoen. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Guiomar M. , Pascoalinho J. , Souza I., (2007, 23 noviembre). Grado de satisfacción de los usuarios de los cuidados ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario. Rev Iberoam fisioter kinesiol 10(2):72-85.<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-iberoamericana-fisioterapia-kinesiologia-176-pdf-13115493>
- Hernández R., Fernández C., Baptista M., (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Herrero E., (2017) .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. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6188>
- Hidalgo P., (2018). La Calidad de la Atención Médica y su Relación en la Satisfacción de los Pacientes Postquirúrgicos del Centro Oftalmológico “Centro del Ojo”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11676/1/T-UCSG-POS-MGSS-148.pdf>
- Lostanau J., (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. (Tesis de posgrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Perú.
- Maggi W., (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica

Hospital General de Milagro. Ecuador.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Matsumoto R., (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Universidad Católica Bolivian San Pablo: Bolivia.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n34/n34a05.pdf>

Mezones E., Solis R., Benites V., Garnica G., Marquez E., Tantaleán M., Villegas J., Philips F., (2014). Diferencias institucionales en el insuficiente acceso efectivo a medicamentos prescritos en instituciones prestadoras de servicios de salud en Perú: análisis de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [online]. 2016, v. 33, n. 2 [Accedido 26 Junio 2020], pp. 205-214. Disponible en: <<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2197>>. ISSN 1726-4642. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2197>.

MINSA, (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú.

Morales E., (2015). Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre-abril junio del 2015. Universidad Autónoma de Ica. Perú. <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/handle/autonomaieca/14>

Numpaque A., Rocha A., (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Universidad de Boyacá - Colombia. Revista de la Facultad de Medicina (2016), 64 (4):715.  
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Ortiz P., (2014). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. Universidad Ricardo Palma. Perú.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>

Pérez J., Tamayo C., (2012). Medición de la satisfacción del usuario en el Servicio de Fisioterapia del Centro de Medicina del Ejercicio y

Rehabilitación Cardíaca, Cemde S.A. Universidad Centro de Estudios de la Salud CES. Colombia.

Pérez J., (2015). La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de Rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014.

Pizarro M., (2015). Percepción del usuario sobre la calidad de atención en consultorio externo del Hospital de apoyo San Francisco. Universidad Nacional Hermilio Valdizán: Huánuco-Perú.

[http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1881/TM\\_Pizarro\\_Abad\\_Maria.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1881/TM_Pizarro_Abad_Maria.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Questionpro, (11 Jul. 2020). Muestreo aleatorio simple, uno de los tipos de muestreo de probabilidad. En:

[https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-aleatorio-simple/?\\_\\_hstc=43953530.e9635740d5825d9e0cc9e6f7e96a7052.1594579530791.1594579530791.1594579530791.1&\\_\\_hssc=43953530.2.1594579530793&\\_\\_hsfp=3672259375](https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-aleatorio-simple/?__hstc=43953530.e9635740d5825d9e0cc9e6f7e96a7052.1594579530791.1594579530791.1594579530791.1&__hssc=43953530.2.1594579530793&__hsfp=3672259375)

Quiñones L., (2019). Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

Quispe, J., (2015). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de la atención en el puesto de Salud Alto Libertad Colorado del departamento de Arequipa. Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez: Perú.  
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1748>

Reyes S., Legorreta J., Romero N., Flores M., Andersson N., (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Revista Cubana de Estomatología, 52(3), 255-267. Recuperado en 26 de junio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es&tlng=es).

Ricalde M., Villagarcía H., Saco S., (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: mayo-agosto. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Perú.

- Rodríguez, T., (2015). Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas- 2014. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR\\_781fe76212ced5da7c03de28273d6a0d09/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_781fe76212ced5da7c03de28273d6a0d09/Description#tabnav)
- Sessarego J., (2019). Calidad de la atención en colaboradores de la Clínica Peruvian American Medycal Society de Chincha, periodo 2019. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4499>
- Shimabuku R., Fernández D., Carlos G., Granados K., Maldonado R., Nakachi, G., (2014). Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 75(3), 245-250. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v75i3.9779>
- Sifuentes O., (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/>
- Valdivia A., (2018). Calidad de la atención en la consulta externa de Traumatología del Hospital Militar Regional Arequipa desde la perspectiva del Usuario, 2017. Repositorio de Tesis-Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7952>
- Vargas Z., (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1) ,155-165. [Fecha de Consulta 3 de Julio de 2020]. ISSN: 0379-7082. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=440/44015082010>
- Vera V., (2019). Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
- Villalba R. (2007). Calidad en la Atención Primaria de la Salud. *Rev. Enfermería Global*.



- Yépez C., Ricaurte M., Jurado D., (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud. 2018; 20(2):97-110.DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zeithaml V., Parasuraman A., Berry L., (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santo

**ANEXOS**

**ANEXO I**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su interacción con un servicio.	La satisfacción es una evidencia y permite conocer las expectativas y la opinión de la población en general.	Fiabilidad	Habilidad y cuidado de brindar el servicio tal y como se ofreció.	Encuesta SERVQUAL	Escala de Likert:  1 Menor calificación 2 3 4 5 6 7 Mayor calificación
			Capacidad de respuesta	Buena voluntad para ayudar a los usuarios. Proveer un servicio rápido y oportuno.		
			Seguridad	Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad.		
			Empatía	Trato amable. Conexión emocional.		
			Aspectos tangibles	Estética de la infraestructura. Limpieza de las instalaciones. Presentación del personal.		

## ANEXO II

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS- ENCUESTA SERVQUAL

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

### ANEXO III

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se utilizó el muestreo aleatorio simple.

#### Fórmula

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P Q N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 P Q}$$

#### Dónde:

N = Tamaño de la población

P = probabilidad de éxito

Q = probabilidad de fracaso

E = Error estimado

Z = Valor de la distribución normal con 95% de confianza

n = Tamaño de la muestra

#### Valores a reemplazar en la fórmula

N = 130

P = 0.5

Q = 0.5

E = 0.10

Z = 1.96

#### Reemplazando en la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 130}{0.1^2(130 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 55 \text{ pacientes}$$

**ANEXO IV**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado usuario:

El presente documento tiene la finalidad de invitarle a participar en la investigación titulada "Grado de satisfacción de los usuarios en el Área de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo 2020"

La información que brinde en este estudio será de forma voluntaria y exclusivamente utilizado por el investigador y se mantendrá una debida confidencialidad, sin efectuar ningún daño a su persona.

Por participar en este estudio, no recibiré ningún beneficio, salvo esto ayude a contribuir a mejorar la atención de este servicio hacia mi persona y población.

Por todo lo expuesto y mencionado, doy mi consentimiento voluntario para participar en la presente investigación.

---

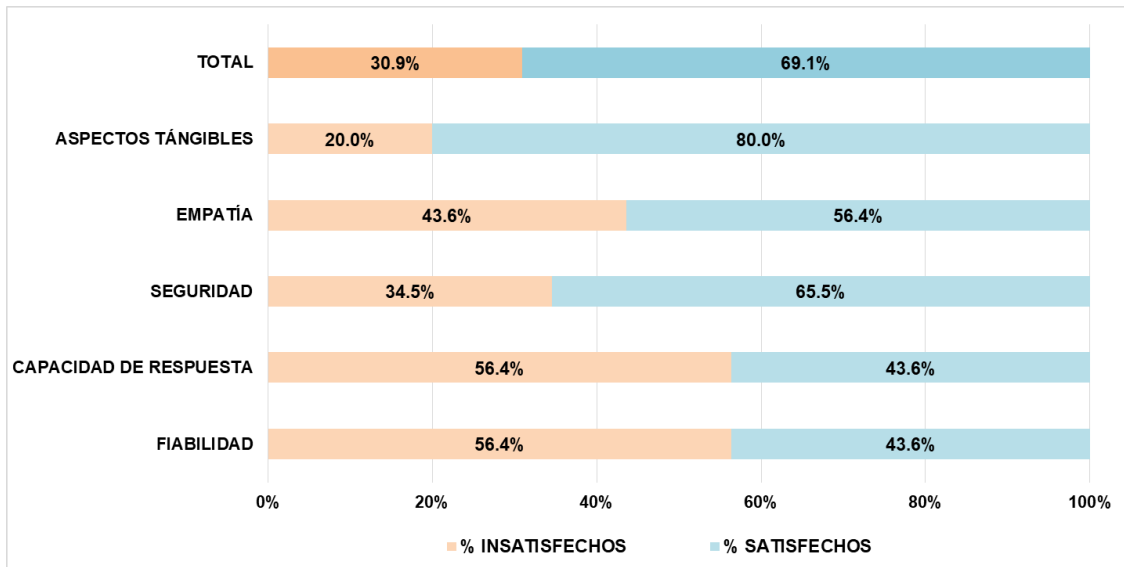
INVESTIGADORA

---

PARTICIPANTE

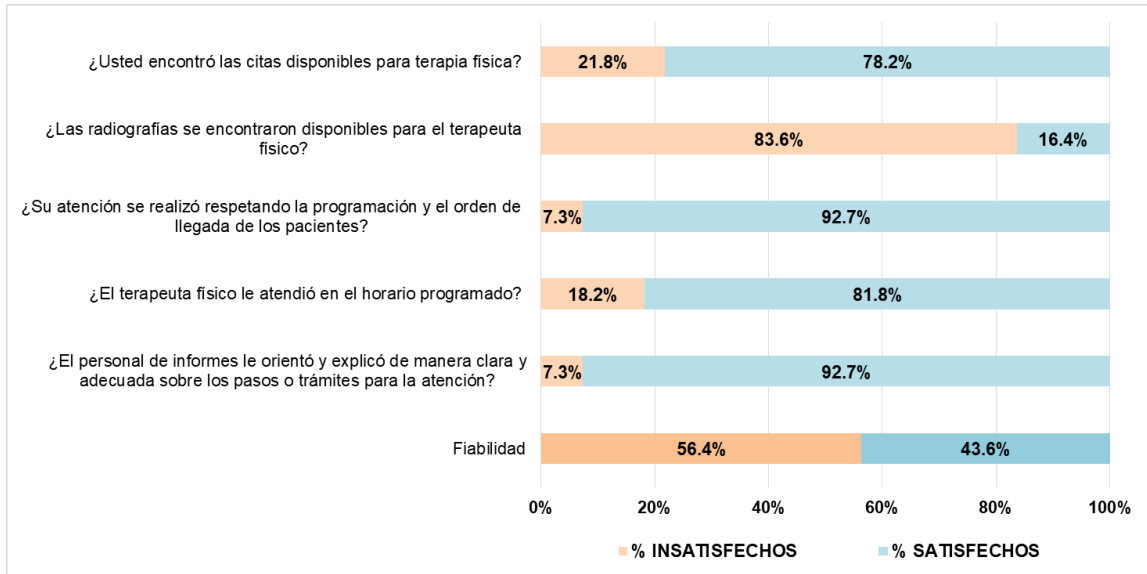
## ANEXO V TABLAS Y GRÁFICOS

**Figura 01: Grado de satisfacción de los usuarios en el área de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, durante el período de enero a marzo del año 2020**



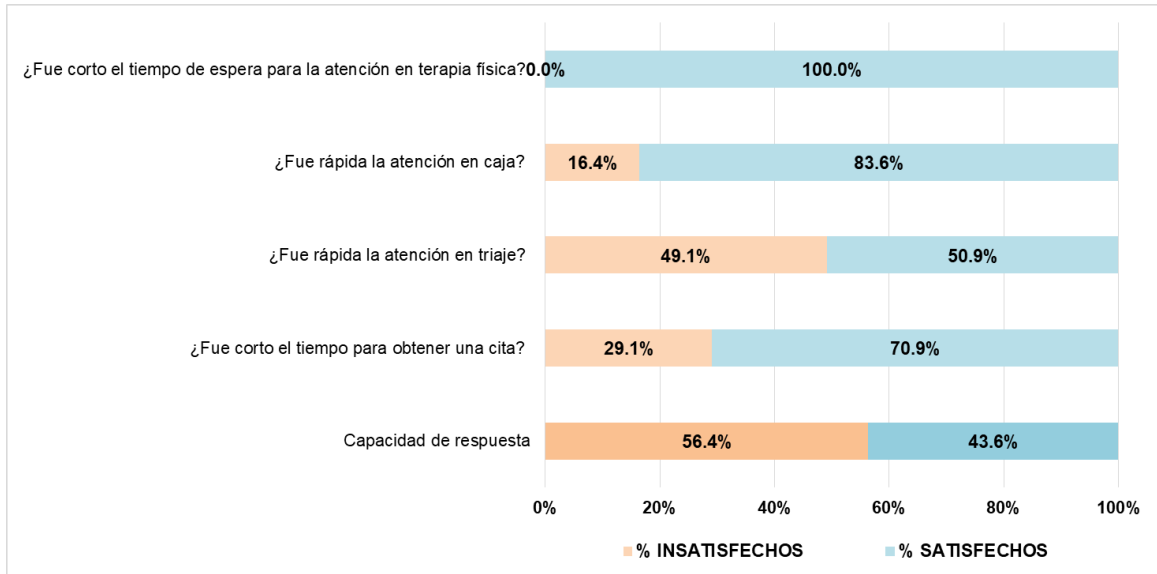
Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Figura N° 02: Fiabilidad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, durante el período de enero a marzo del año 2020**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

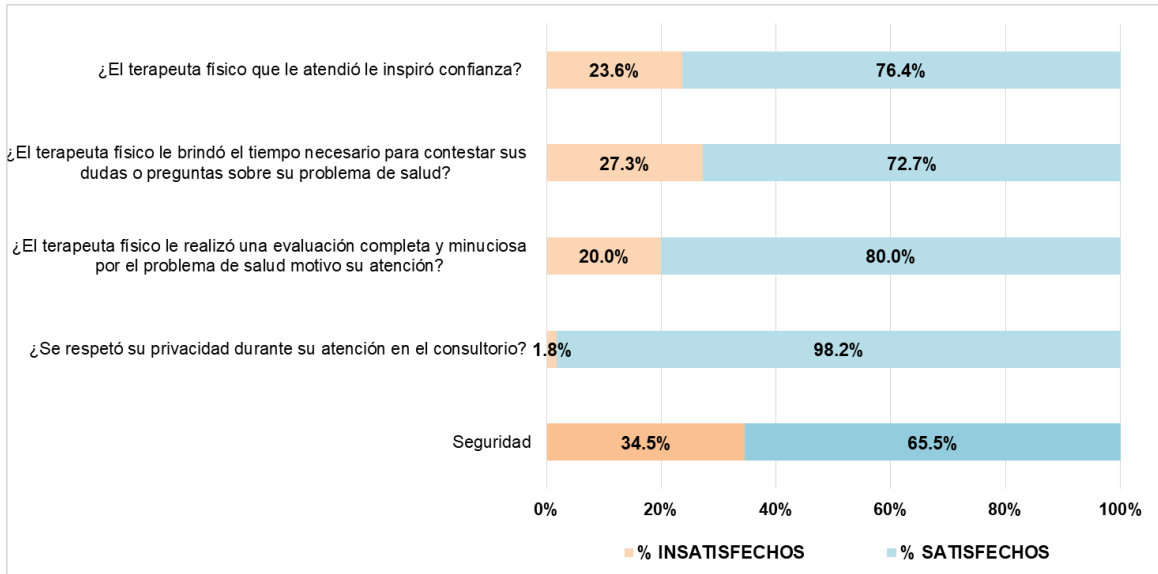
**Figura N° 03: Capacidad de respuesta que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, durante el período de enero a marzo del año 2020**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

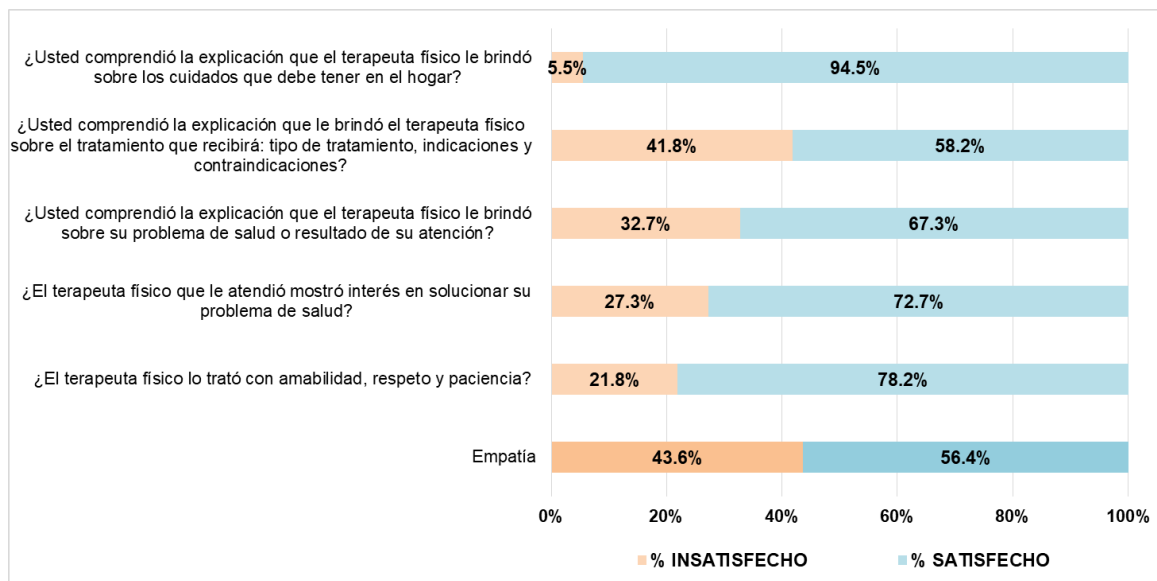


**Figura N° 04: Seguridad que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, durante el período de enero a marzo del año 2020**



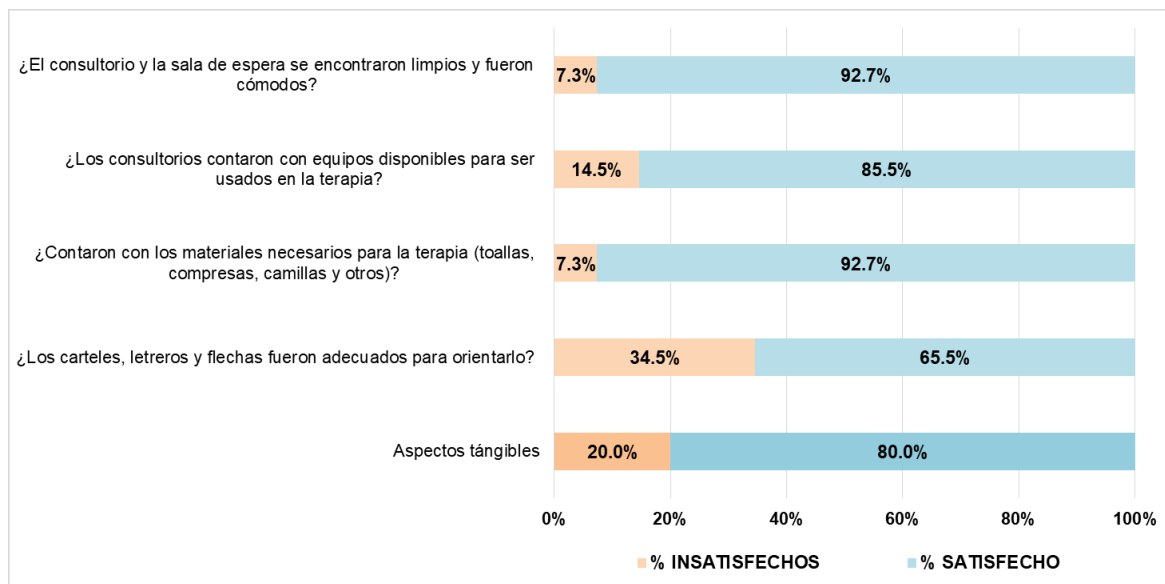
Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Figura N° 05: Empatía que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, durante el período de enero a marzo del año 2020**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

**Figura N° 06: Aspectos tangibles que perciben los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Pablo de la ciudad de Trujillo, durante el período de enero a marzo del año 2020**



Fuente: Encuesta SERVQUAL