



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los
hospitales Guillermo Almenara y Ramón Castilla,
Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Flores Contreras, Daniel Rafael

ASESOR:

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2017

.....
Dr. Esteban Medrano Reynoso

Presidente

.....
Mg. Antonio Martin Pérez Aldave

Secretario

.....
Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús
Vocal

DEDICATORIA

A Juanita y Alfredo por sus consejos y a mi familia quienes lucharon conmigo para superarme profesionalmente.

Daniel Rafael

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por brindar la oportunidad de seguir luchando y superando en el aspecto académico y profesional.

Al Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús, el apoyo incondicional y orientación en todo el proceso investigativo.

A los hospitales Guillermo Almenara y Ramón Castilla, región Lima, por aceptar y facilitar su espacio para las actividades de aplicación y obtener información oportuna en la investigación para el trabajo.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Flores Conteras, Daniel Rafael estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09953749, con la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los hospitales Guillermo Alenara y Ramón Castilla, Lima”

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

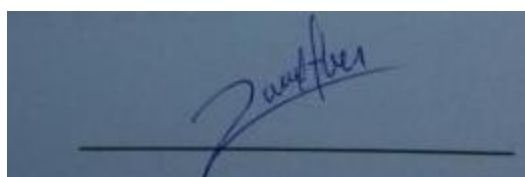
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Perú, 17 de Junio de 2017



Flores Conteras, Daniel Rafael

DNI N° 09953749

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los hospitales Guillermo Alenara y Ramón Castilla, Lima”.

En el capítulo I, se presenta a la introducción, con la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II, se presenta el método, y en ella el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos, métodos de análisis de datos.

En el capítulo III, los resultados; en el capítulo IV, la discusión. En el capítulo V, las conclusiones, en el capítulo VI, las recomendaciones, en el capítulo VII, las referencias y finalmente los anexos.

El autor.

INDICE

Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
INDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio.	27
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.	30
2.2 Variables, operacionalización.	31
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34

2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	36
CAPÍTULO III	
RESULTADOS	
Resultados	37
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	
Discusión	56
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	
Conclusiones	60
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	
Recomendaciones	62
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS	
Referencias	64
ANEXOS	
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Matriz de Validación de los instrumentos	
Anexo N° 03: Instrumento	
Anexo N° 04: Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos	
Anexo N° 05: Base de datos	
Anexo N° 06: Base de datos de confiabilidad del instrumento	
Anexo N° 07: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Resumen de las frecuencias en forma general de los niveles de satisfacción de los usuarios de fisioterapia	38
Tabla N° 02: Resumen de las frecuencias en forma general de los niveles de la dimensión factor interpersonal	39
Tabla N° 03: Resumen de las frecuencias en forma general de los niveles de la dimensión factor centro	40
Tabla N° 04: Resumen de las frecuencias de los niveles de la dimensión factor fisioterapeuta	42
Tabla N° 05: Resumen de las frecuencias de los niveles de la dimensión factor satisfacción global	43
Tabla N° 06: Resumen de la frecuencia observado y frecuencia esperado en los niveles de satisfacción de los usuarios de fisioterapia	46
Tabla N° 07: Resumen de la frecuencia observado y frecuencia esperado en los niveles de la dimensión factor interpersonal	48
Tabla N° 08: Resumen de la frecuencia observado y frecuencia esperado en los niveles de la dimensión factor centro	50
Tabla N° 09: Resumen de la frecuencia observado y frecuencia esperado en los niveles de la dimensión factor fisioterapeuta	53
Tabla N° 10: Resumen de la frecuencia observado y frecuencia esperado en los niveles de la dimensión factor satisfacción global	55

INDICE DE GRAFICOS

Gráfica N° 01: Resumen sobre niveles de satisfacción de los usuarios de fisioterapia	38
Gráfica N° 02: Resumen sobre niveles de la dimensión factor interpersonal	39
Gráfica N° 03: Resumen sobre niveles de la dimensión factor centro	41
Gráfica N° 04: Resumen sobre niveles de la dimensión factor fisioterapeuta	42
Gráfica N° 05: Resumen sobre niveles de la dimensión factor fisioterapeuta	44

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Operacionalización de variable	32
Cuadro N° 02: Muestra	34

Satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los hospitales Guillermo Alenara y
Ramón Castilla, Lima

RESUMEN

Como objetivo general se tiene: Determinar qué semejanzas o diferencias existen en la satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los hospitales Guillermo Almenara y Ramón Castilla, Lima. Se trabajó bajo los aportes teóricos de Lorca, M. (2014) para la variable satisfacción de los usuarios de fisioterapia; como hipótesis general se planteó, existe diferencias en la satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los hospitales Guillermo Almenara y Ramón Castilla, Lima.

El método establecido en el presente trabajo es el científico, con un diseño descriptivo comparativo, el tipo de investigación es aplicada, con una muestra de 194 usuarios, de los cuales 95 son del Hospital Guillermo Almenara, y 99 del Hospital Ramón Castilla, a quienes se les aplicó una encuesta validada por juicio de experto y confiabilizada bajo el Alfa de Cronbach.

La conclusión es que existe diferencia en la satisfacción de los usuarios de fisioterapia de los hospitales Guillermo Almenara y Ramón Castilla, Lima. Puesto que $\chi_c^2 > \chi_{0,01}^2$ ($40,91 > 7,378$), con un nivel de significancia de 0,01% es decir (1%).

Palabras clave: Satisfacción, Usuarios, Fisioterapia, Hospital.

Satisfaction of physiotherapy users of Guillermo Alenara and Ramon Castilla
hospitals, Lima

ABSTRACT

As a general objective, we have: To determine what similarities or differences exist in the satisfaction of physiotherapy users of Guillermo Almenara and Ramón Castilla, Lima hospitals. We work under the theoretical contributions of Lorca, M. (2014) for the variable satisfaction of users of physiotherapy; As a general hypothesis was raised, there are significant differences in the satisfaction of physiotherapy users of Guillermo Almenara and Ramón Castilla, Lima hospitals.

The method established in the present work is the scientific one, with a comparative descriptive design, the type of investigation is applied, with a sample of 194 users, of which 95 are of the Guillermo Almenara Hospital, and 99 of the Hospital Ramón Castilla, to whom They were applied a validity test by expert judgment and trusted under the Cronbach Alpha.

The conclusion is that there is a difference in the satisfaction of physiotherapy users of Guillermo Almenara and Ramón Castilla, Lima hospitals. Since, with a significance level of 0.01% ie (1%).

Key words: Satisfaction, Users, Physiotherapy, Hospital.