



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA.
HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD SEDE CHICLAYO -2014”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Br. GLORIA RAQUEL DEL CARMEN CASTRO CASTRO

ASESOR

DR. CARLOS TELLO POMPA

CHICLAYO – PERU

2014

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y la fortaleza que día a día me brinda en cada uno de mis actos para realizar mi proyecto de vida siempre con éxito.

A mis padres por hacerme la persona que soy, de las cuales tengo y tendré su dedicación y apoyo fiel.

A mis hijos Sebastián y Luana que son mi luz y mi fuerza para seguir en este camino, por todo el tiempo que han sabido esperar mientras mamá estudiaba y decirle que siempre estaré con ellos.

A mi esposo Jhon quien me brinda su amor y durante todo el periodo de este estudio su paciencia y colaboración incondicional y decirle que juntos seguiremos adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Quien a través de su divino espíritu ilumina mis pasos y enciende en mí, el fuego de la perseverancia, quien permite levantarnos ante las caídas; para luego continuar la marcha hacia la meta.

A la Mg. Rosario Castro Aquino:

Por su apoyo incondicional, con su colaboración y orientación acertada en esta investigación.

A mi esposo Jhon:

Quien con su apoyo y aporte tecnológico pudo ayudarme en la realización de este estudio.

PRESENTACION

El Tecnólogo Médico, orienta y resuelve problemas de naturaleza bio-psico-social, dentro de su competencia, mediante la creación, modificación y/o aplicación de metodologías biomédicas acorde con sus conocimientos, por lo que lleva a una interrelación continua con el paciente compartiendo emociones y vivencias de las personas para ayudarles a satisfacer sus necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales. Las personas que concurren al hospital en calidad de pacientes, ante su enfermedad, buscan tener una atención óptima; por lo cual los profesionales de salud debemos brindar calidad técnica y calidez en la atención; lastimosamente existen profesionales que no brinda el soporte humano requerido por el paciente dejando insatisfacción en el paciente atendido.

El presente estudio titulado "Satisfacción del Cliente frente a la Calidad de Atención del Personal del Servicio de Fisioterapia. Hospital de la Solidaridad", tiene como objetivo determinar La Satisfacción Del Cliente frente a La Calidad De Atención Del Personal Servicio De Fisioterapia, dentro de sus dimensiones, Humana, Técnica - Científica y de su Entorno con el propósito de brindar información actualizada a los directores de dicha institución y así permitir formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención, obteniendo una mejor satisfacción de sus clientes.

INDICE

DEDICATORIA	01
AGRADECIMIENTO	02
PRESENTACIÓN	03
INDICE	04
RESUMEN	06
ABSTRACT	08
INTRODUCCIÓN	09
CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	
1. Problema de la investigación	13
1.1.Planteamiento del problema	13
1.2.Formulación del problema	16
1.3.Justificación	16
1.4.Antecedentes	17
1.5.Objetivos	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2. Objetivos específicos	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	25
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO	
3. Marco metodológico	32
3.1. Hipótesis	
3.2. Variables	32

3.2.1. Definición conceptual	
3.2.2. Definición operacional	
3.2.2. Operacionalización de las variables	34
3.3. Metodología	35
3.3.1. Tipo de estudio.	
3.3.2. Diseño de estudio	
3.4. Población y muestra	36
3.4.1. Población	
3.4.2. Muestra	
3.5. Método de investigación	38
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.7. Métodos de análisis de datos	39
CAPITULO IV: RESULTADOS	
4. Resultados	43
4.1. Descripción de los resultados	
4.2. Discusión de los resultados	49
CONCLUSIONES	54
SUGERENCIAS	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	56
ANEXOS	59

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó utilizando el enfoque cuantitativo. La calidad de atención que se otorga en un servicio es fundamental en toda organización, convirtiéndose actualmente el concepto de calidad en una forma de pensar, en una forma de trabajo. Es así la satisfacción del cliente frente a la calidad de atención del personal servicio de fisioterapia del Hospital de la Solidaridad nos llevó a plantearnos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la satisfacción del cliente frente a la calidad de atención del personal Servicio de fisioterapia Hospital de la Solidaridad sede Chiclayo 2014? Tuvo como objetivo de estudio Determinar La Satisfacción Del Cliente frente a La Calidad De Atención Del Personal Servicio De Fisioterapia. Hospital De La Solidaridad Sede Chiclayo 2014. La población estuvo conformada por 46 pacientes o clientes que acuden al servicio de Fisioterapia del Hospital de la Solidaridad sede Chiclayo en el periodo en el 2014 dentro de los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta, producto del análisis temático se generó cuadros según las dimensiones humana, técnica científica y del entorno. En la investigación se pudo concluir que un total de 67.39% de personas encuestadas que recibieron atención del personal del servicio de Fisioterapia en el Hospital de la Solidaridad Sede Chiclayo optaron por el nivel de Satisfecho, se concluye que la Calidad de atención del cliente es aceptable. En esta evaluación se tomaron en cuenta tres (03) Dimensiones; Humana, Técnica - Científica y Entorno. Se aprecia que un total del 84.78% de la muestra encuestada se siente satisfecho con la calidad de atención del personal del servicio de fisioterapia Hospital de la Solidaridad sede Chiclayo dentro de la Dimensión Humana y un total de 15.22% medianamente satisfechos, se tomaron como indicadores para calificar este nivel : Trato, Cortesía, Empatía, Información y Confianza. El 86.96% de clientes manifestaron estar satisfechos, al ser evaluados en la Dimensión Técnico Científico y un 13.04% se encuentran Medianamente Satisfechos. Para esta dimensión fueron evaluados con cinco Indicadores: Atención Técnica,

Disponibilidad, Credibilidad, Competencia y Conocimientos. En la Dimensión Entorno se obtuvieron resultados del 47.83% como Clientes Satisfechos frente a la calidad de atención del personal del servicio de fisioterapia Hospital de la Solidaridad sede Chiclayo, el 41.30% de Clientes se encuentra medianamente Satisfechos y un 10.87% Insatisfechos. Los indicadores para este nivel fueron: Limpieza, Confortabilidad, Privacidad e Infraestructura.

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención Satisfacción del cliente, Servicio de fisioterapia.

ABSTRACT

The present research was conducted using the quantitative approach. The quality of care that is given to a service is essential in any organization, currently making the concept of quality in a way of thinking, a way of working. Thus customer satisfaction versus quality of care staff physiotherapy service Hospital Solidarity led us to ask the following question: What is the customer satisfaction versus quality of care staff physiotherapy service Hospital Solidarity headquarters Chiclayo 2014? Study aimed to determine the Customer Satisfaction versus Quality Of Care Physiotherapy Service Personnel. Solidarity Headquarters Hospital Chiclayo 2014. The population consisted of 46 patients or clients who come to the Physiotherapy Hospital Solidarity headquarters in Chiclayo period in 2014 within the inclusion criteria. For data collection a survey product used thematic analysis tables are generated according to human dimensions, technical and scientific environment. In the investigation it was concluded that a total of 67.39% of respondents who received the staff of Physiotherapy care at the Hospital of the Solidarity Headquarters Chiclayo chose the level of Satisfied So we conclude that the quality of care client is acceptable. This evaluation took into account three (03) Dimensions; Humana, Technical - Science and Environment. It is noted that a total of 84.78% of the surveyed sample is satisfied with the quality of care staff physiotherapy service Hospital headquarters Chiclayo within the Human Dimension and a total of 15.22% moderately satisfied Solidarity, were taken as indicators qualify for this level: Deal, Courtesy, Empathy, Information and Trust. The 86.96% of customers were satisfied when evaluated in the Scientific and Technical Dimensions are 06% Fairly Satisfied. For this dimension were assessed with five indicators: Technical note, availability, credibility, competence and knowledge. In the Dimension Environment results were obtained as 47.83% Satisfied Customers versus quality of care staff physiotherapy service based Solidarity Hospital Chiclayo, the 41.30% is moderately Customer Satisfied and Dissatisfied 10.87%. Indicators for this level were: Cleanliness, Comfort, Privacy and Infrastructure.

KEYWORDS: Customer satisfaction, Physiotherapy service, Quality of care.