

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL SERVICIO DE MÉDICA FÍSICA Y REHABILITACIÓN POSTA
MÉDICA PARROQUIAL EL BUEN PASTOR AREQUIPA 2021**



PRESENTADA POR

NOEMI NOELIA MONTOYA SAMATA

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL SERVICIO DE MÉDICA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
POSTA MÉDICA PARROQUIAL EL BUEN PASTOR AREQUIPA
2021**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS
DE SALUD**

**PRESENTADA POR
NOEMI NOELIA MONTOYA SAMATA**

**ASESOR
MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ
2023**

JURADO

Presidente:

DRA. TAMARA JORQUIERA JOHSON

Miembro:

MTRO. LUIS LENS SARDÓN

Miembro:

MTRA. ESTEPHANE MILAGROS PROAÑO CASTRO

A mi esposo y mi hija, por acompañarme -con su paciencia- en
este proceso de posgrado

AGRADECIMIENTOS

A mi mamita Fabiana Samata en el cielo, y a mi papá Hilario Montoya aquí conmigo, por inspirarme a nivel personal y profesional.

ÍNDICE

	Págs.
	i
JURADO	ii
Presidente:	ii
Miembro:	ii
Miembro:	ii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	30
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSION	62
VII. RECOMENDACIONES	66
FUENTES DE INFORMACIÓN	67
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características que demuestran procalidad y anticalidad.	15
Tabla 2. Juicio de expertos.	33
Tabla 3. Confiabilidad variable 1.	34
Tabla 4. Confiabilidad variable 2.	34
Tabla 5. Características sociodemográficas de los usuarios posta parroquial el buen pastor.	36
Tabla 6. Nivel de Calidad de atención en la posta parroquial el buen pastor.	37
Tabla 7. Calidad técnica de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.	38
Tabla 8. Calidad humana de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor.	38
Tabla 9. Entorno de calidad de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.	39
Tabla 10. Capacidad de respuesta de atención de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.	40
Tabla 11. Empatía en atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.	41
Tabla 12 Tangibles de atención de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.	42
Tabla 13. Satisfacción de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.	43
Tabla 14. Satisfacción con el servicio que se acaba de recibir en el departamento de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.	44
Tabla 15. Satisfacción con el tiempo de terapia física recibida en el “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.	45
Tabla 16. Satisfacción con los resultados hasta hoy obtenidos en el servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor.	46
Tabla 17. Relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios del “Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021.	47
Tabla 18. Prueba de Chi Cuadrado para conocer la relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	48
Tabla 19. Relación entre Calidad técnica de atención y Satisfacción de los usuarios del	

Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	50
Tabla 20. Prueba de Chi Cuadrado - Relación entre Calidad técnica de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	50
Tabla 21. Relación entre calidad Humana de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	52
Tabla 22. Prueba de Chi Cuadrado, La Calidad Humana de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	52
Tabla 23. Relación del Entorno de Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	54
Tabla 24. Prueba de Chi Cuadrado - El entorno de calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	54
Tabla 25. Relación de capacidad de respuesta de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021.	56
Tabla 26. Prueba de Chi Cuadrado - La capacidad de respuesta en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	57
Tabla 27. Relación de empatía en atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	58
Tabla 28. Prueba de Chi Cuadrado - La empatía en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del “Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021.	59
Tabla 29. Relación de elementos tangibles de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.	60
Tabla 30. Prueba de Chi Cuadrado - Los elementos tangibles de atención tienen relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características mensurables de servicios.	14
Figura 2. Efectos y condiciones observables en el intento de mejora del servicio.	15
Figura 3. Modelos que miden la calidad de servicio.	16
Figura 4. Medidas en pro de la calidad.	17
Figura 5. Factores que involucran en la satisfacción de un cliente.	22
Figura 6. Factores necesarios para un paciente satisfecho.	22
Figura 7. Tipo de demanda inducidas de baja efectividad.	23
Figura 8. Recomendaciones para un buen manejo de consulta.	24
Figura 9. Categorización del grado de satisfacción de un usuario.	25
Figura 10. Beneficios de medir la satisfacción del paciente.	25

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, observacional, corte transversal, diseño correlacional y no experimental, el periodo de estudio corresponde al periodo octubre del 2021, la población estuvo compuesta por 1055, se aplicó el muestreo probabilístico determinándose una muestra de 282 usuarios, se aplicó la técnica de la encuesta como método para el análisis, siendo el instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor en un porcentaje del 92.2% se encuentran satisfechos con el servicio recibido; así mismo, el 92.9% considera que la calidad de atención es alta. La conclusión a la que se arribó mediante el estadístico Chi Cuadrado es que si existe relación en las variables y las dimensiones investigadas.

Palabras claves: Satisfacción, calidad, atención, servicio

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the Quality of Care and the Satisfaction of the users of the Physical Medicine and Post-Medical Rehabilitation Service of El Buen Pastor Arequipa 2021. The methodology applied was quantitative, observational, cross-sectional, correlational and non-experimental design, the study period corresponds to the period October 2021, the population was composed of 1055, probabilistic sampling was applied, determining a sample of 282 users, the survey technique was applied as a method for analysis, being the instrument the questionnaire. The results obtained showed that the users of the El Buen Pastor Parish Physical Medicine and Rehabilitation Service are satisfied with the service received in a percentage of 92.2%; Likewise, 92.9% consider that the quality of care is high. The conclusion reached using the Chi Square statistic is that there is a relationship in the variables and dimensions investigated.

Keywords: Satisfaction, quality, attention, service

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE MÉDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

AUTOR

NOEMI NOELIA MONTOYA SAMATA

RECuento de palabras

17824 Words

RECuento de caracteres

99078 Characters

RECuento de páginas

94 Pages

Tamaño del archivo

7.2MB

Fecha de entrega

May 10, 2024 2:45 PM GMT-5

Fecha del informe

May 10, 2024 2:47 PM GMT-5

● **10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1. Descripción de la situación problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) la Calidad en atención de servicios en salud, busca asegurar que cada paciente pueda recibir de forma óptima la atención sanitaria en diagnóstico y acciones terapéuticas e insta a los responsables sanitarios a orientar claramente las políticas nacionales con el objetivo de mejorar los servicios de salud, en nuestro país la política del Ministerio de Salud (MINSA) para su optimización, establece que debe asegurarse normas, políticas, estrategias (2). En sus documentos, el MINSA menciona la importancia de la calidad en la prestación de servicios de salud y menciona como preocupación medular y con ello hace suya la definición de Avedis Donabedian al mencionar que el uso de la investigación médica y la tecnología es para maximizar las ventajas sanitarias sin aumentar en consecuencia sus peligros (3).

La atención sanitaria incluye aspectos que van más allá de la calidad técnica de los procesos de diagnóstico y terapéutico, también implica escuchar y absolver las dudas de los usuarios de forma rápida y satisfactoria, de manera culturalmente sensible y fácil de entender o planificar y llevar a cabo procedimientos médicos de manera que no se perciban como aterradores (4).

Para conocer el servicio de salud de calidad es necesario estudiarlo bajo tres ítems (5). a) sobre las necesidades básicas como fiable con competencias, gentileza, educación, honradez, verosimilitud, seguridad y resultados adecuados del tratamiento; b). proporcionar un servicio rápido, receptivo y accesible, es el interés y la voluntad de una atención personalizada, una apropiada comunicación y una intervención adecuada del personal.; c) aspecto físico de la infraestructura y trabajadores, así como una relación costo-beneficio favorable (6), dichos ítems se plasmarán en el instrumento propuesto para este estudio.

La parroquia El Buen Pastor se encuentra ubicada en la calle García Calderón s/n, su jurisdicción abarca el PJ Independencia, zonas A y B, juntos con nuevos asentamientos humanos en ascenso en dicha zona, que está dentro del distrito de Alto selva Alegre. La Parroquia es guiada y administrada por la Congregación de los misioneros Combonianos del Corazón de Jesús, dicha congregación es promotora de diversas obras en prosocial, como son: la posta médica Parroquial, 13 comedores parroquiales y 2 cunas jardín, cubre y responde a la necesidad de

los nuevos asentamientos humanos que siguen en ascenso en zonas aledañas a la parroquia y que forman parte de su jurisdicción.

La posta medica parroquial El Buen Pastor tiene de fundación 28 años, se encuentra ubicada en la calle José Santos Chocano en PPJJ independencia, distrito de Alto Selva Alegre, esta obra es administrada por la Congregación de las Religiosas Hijas de San Camilo de Lelis, ellas tienen formación en salud, son parte y promotoras de la Clínica Tezza en Lima, bajo esa experiencia se encuentran en esta obra donde el 70% de la población es pobre y sin acceso a la salud.

La posta medica parroquial cumple todos los estándares establecidos por la norma técnica de Salud NTS N°113-MINSA/DGIEMV “Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel”. La posta medica parroquial inicio sus servicios en pro de los pobladores de escasos recursos económicos y que presentan enfermedad o requieren atención médica, inicialmente la posta medica comenzó con atención en servicios de Tópico, medicina general y psicología, posteriormente motivados por la necesidad de la población se amplió con los servicios de especialidad en gastroenterología, ginecología, dental, psicología y laboratorio clínico, ello permitió que los pobladores puedan acceder a estos servicios. Ante la demanda de pacientes con discapacidad, secuelas de traumatismos y otras dolencias físicas es que se apertura el servicio de Medicina Física, inicialmente con 1 personal técnico y un tecnólogo Medico, pero con lo limitado del personal no se podía cubrir la demanda, ello llevó a requerir 5 tecnólogos médicos y 4 técnicos para el servicio, tiene 2 auxiliares para recepción y acceso a las historias clínicas, la parroquia facilito mayor espacio arquitectónico para el desarrollo del servicio, actualmente es el servicio que más demanda tiene y ello es porque los precios por sesión son los más bajos de la ciudad.

Al ser un servicio muy requerido por los usuarios, es alta la demanda, lo cual podría generar insatisfacción por la dificultad de obtener la cita de evaluación y por consecuente las sesiones de terapia física, ya que no se agenda citas por ser de acceso diario, se percibe una sensación de insatisfacción no objetiva y se refleja en los reclamos presentados por algunos usuarios que no llegan a ingresar al servicio, a la fecha, no hay investigación en la posta el Buen Pastor que evalúe la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

2. Problema de investigación

2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

2.2 Problemas específicos

¿Cómo es la relación de la Calidad Técnica de atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

¿Cuál es la relación de la Calidad Humana de atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

¿Cómo es la relación del Entorno de Calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

¿Cuál es la relación de capacidad de respuesta de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

¿Cómo es la relación de empatía en atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

¿Cuál es la relación de elementos tangibles de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021?

3. Objetivos de la investigación

3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

3.2 Objetivos Específicos

Establecer la relación entre Calidad técnica de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Determinar la relación entre calidad Humana de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Precisar la relación del Entorno de Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Determinar la relación de capacidad de respuesta de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Establecer la relación de empatía en atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Precisar la relación de elementos tangibles de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

4. Justificación

4.1 Importancia

Con los resultados obtenidos se podrá realizar cambios positivos para el mejoramiento del servicio, de forma eficaz el manejo de turnos, dichos cambios beneficiarán con atención adecuada e integral a los usuarios del área de terapia física y rehabilitación. Adicionalmente, los resultados obtenidos coinciden con otras investigaciones similares, por lo que, las recomendaciones sugeridas también pueden aplicarse en otros servicios. Así mismo, los conocimientos estudiados en este trabajo de investigación, servirán de fuente teórica para investigaciones futuras sobre las variables calidad y satisfacción.

4.2 Viabilidad

La Viabilidad para esta investigación se dio por autofinanciamiento, recursos humanos y accesibilidad al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, esto en la

Posta Medica Parroquial El Buen Pastor, obteniendo asimismo apoyo en trabajos de investigación de similar índole a nivel local, nacional e internacional

5. Limitaciones

La limitación del estudio fue el corto tiempo que dedicó cada usuario en responder a los instrumentos de evaluación, esto debido a la sensación de inseguridad y miedo de perder unos minutos para ingresar a su sesión de terapia física, luego de haber obtenido su turno en el servicio, situación que generó que llenen muy rápido los cuestionarios y en el caso de personas mayores, se demoraban llenando el cuestionario, teniendo también en contra el tiempo, para poder sortear este inconveniente, comencé a leer y explicar al usuario las preguntas y las opciones, y tenía que hablar más fuerte y despacio por el uso de la mascarilla y el protector facial, lo cual ayudó en la obtención de las respuestas. Se debe precisar que la investigación sólo se enfocó en los usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El buen Pastor, Arequipa. Por lo que no se puede inferir estos resultados a otros servicios que presta la posta médica.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Álvarez, 2017 (Nicaragua) en su estudio se utilizó la encuesta SERVQUAL, una muestra conformada por 67% de usuarios mujeres y 52.8% de usuarios con educación universitaria. El tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, transversal, los resultados arrojaron un índice de calidad de 0,08, respecto de las dimensiones en estudio se concluyó que los usuarios evidenciaron una satisfacción total. (7)

Carias Irías, 2017 (Honduras) desde el punto de vista metodológico también aplicó el SERVQUAL, considerando criterios de confiabilidad, tangibles, responsabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados de su investigación indican que la dimensión empatía exhibió un valor de -13, lo que indica una desviación significativa con respecto a cero. Además, la dimensión fiabilidad mostró un valor de -29, lo que sugiere un nivel ligeramente insatisfactorio según las normas establecidas (8)

Maggi W, en el año 2018 (Guayaquil), estableció que las dimensiones en las que se evidencia inconformidad fueron materialización, confiabilidad, inocuidad y empatía; por otro lado, la receptividad se manifestó parcialmente satisfecha, también presento en la seguridad del paciente una disminución en su valoración baja valoración y en la atención muestra debilidades en relación con la calidad (9)

Montero et al., en el año 2020 (Cuba) en su investigación, la satisfacción de pacientes y trabajadores se midió mediante guías de observación y cuestionarios validados por expertos. Como técnicas se aplicó la observación y el cuestionario. Las conclusiones del estudio indicaron que la prestación de asistencia estaba influida por la infraestructura, lo que provocaba la insatisfacción de los usuarios por lo que, la calidad de atención fue calificada como regular (10)

Boada A et al., en 2019 (Colombia), llevaron a cabo un estudio buscando investigar la percepción de la atención sanitaria. Su diseño de investigación fue descriptivo y transversal. El número total de individuos de la población y la muestra fue de 283, de los cuales 178 eran mujeres y 105 hombres. En el estudio se empleó el cuestionario Servqual. El análisis estadístico reveló la significación de las variables, concluyendo de que existe un 70% por término medio de satisfacción de los

usuarios. No obstante, se recomienda aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio y alcanzar niveles máximos de calidad (11)

Cobo et al. (2018) (Colombia) en su investigación, planteó un estudio descriptivo, transversal, con enfoque cuantitativo, también se usó como instrumento el SERVQUAL. Se concluyó que existe satisfacción por parte de los usuarios porque se obtuvo un indicador promedio de 4.4714 para las cinco dimensiones. El usuario asume un papel central en el contexto de la prestación de servicios, en el que la entrega puntual, eficiente y de alta calidad del servicio solicitado es imprescindible para responder adecuadamente a las expectativas y requisitos del usuario (12)

Quizhpe (2017) (Ecuador) en su estudio se empleó un diseño de investigación descriptivo transversal. La muestra estuvo formada por 239 participantes de ambos hospitales. Se aplicó el instrumento SERVQHOS. Los resultados revelaron que aproximadamente entre el 51% y el 54% de los participantes comunicaron su satisfacción con la atención recibida en ambos hospitales. No obstante, es aconsejable realizar evaluaciones periódicas y continuas de la satisfacción de los pacientes en todos los sectores de la organización. Esta práctica garantiza que puedan desarrollarse y aplicarse eficazmente estrategias para optimizar la satisfacción (13)

Palacios (2017) Huánuco-Perú, en su estudio realizado el 2016 en el examinó la correlación entre la calidad de atención prestada por el servicio ambulatorio y los niveles de satisfacción de los usuarios externos. Los investigadores emplearon la encuesta SERVQUAL para recopilar datos, revelando que el 43,7 % de los usuarios expresaron su satisfacción con la calidad de la atención recibida durante las visitas ambulatorias. (14)

Sánchez (2017) (Iquitos) en su estudio planteó una investigación de tipo cuantitativo, diseño no experimental, observacional, correlacional, la muestra estuvo compuesta por 97 puérperas atendidas. Los resultados revelaron que el 50% de los participantes son del rango de edad de 18 a 28 años. Además, el 90,8% de los encuestados se identificó como mujer, mientras que el 85,2% residía en zonas urbanas. En cuanto a la educación, el 37,3% había completado el bachillerato. Además, el 89,4% de los individuos eran beneficiarios del programa SIS. Existe una fuerte correlación positiva entre la calidad de la asistencia y la satisfacción de los usuarios externos, lo que indica una relación altamente significativa entre estas dos variables (15)

Pérez V., Maciá L., González V. (2017) (Lima) en su estudio aplicó el método de análisis de los datos del Ministerio de Sanidad mediante el estadígrafo autoregresión de Prais-Winsten, usaron el barómetro sanitario. Los resultados revelaron un patrón consistente en que los pacientes perciben la funcionalidad del sistema de salud, lo que indica que no hubo cambios significativos a lo largo del tiempo. Sin embargo, se observó una tendencia a la baja en la percepción de los usuarios sobre la mejora fundamental de la salud la especialización y la hospitalización. Los resultados del estudio indican que hubo una tendencia creciente en los niveles de satisfacción de los médicos generales y pediatras con respecto a sus conocimientos y observaciones. El cambio porcentual anual (APC) se estimó en 7939, con un intervalo de confianza del 95% que oscilaba entre 3965 y 11.914. El nivel de satisfacción entre médicos y enfermeras se mantiene constante. No se detectaron variaciones significativas en los patrones de los indicadores examinados (16)

Niño de Guzmán I 2018 (Lima), en su investigación, desde el punto de vista metodológico la investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, se utilizó el instrumento SERVQUAL, como resultado en su investigación, los pacientes estaban muy conformes con la atención recibida y expresaron un 75.6% en fiabilidad, 79.2% para la receptividad, el 90% en cuanto a la seguridad, sobre la empatía un 93.7% y respecto a los elementos tangibles un 75.6% (17).

Paredes J. et al 2017 (Lima), en su investigación se optó por un nivel de investigación descriptiva, prospectiva, observacional de corte transversal, se aplicó el cuestionario SERVPERF, se llegó a la conclusión que las puntuaciones para la fiabilidad obtuvieron un 4.72%, en receptividad el 4.25%, respecto a la inocuidad del servicio fue de 5.25%, empatía en 4.86%, y de 4.50% en elementos visibles. El personal que brinda el servicio de Farmacia brinda un alto nivel de calidad en la medida de seguridad, pero solo es parcialmente satisfactorio en las demás dimensiones (18).

Piedra I et al., 2019 (Lima), en su investigación aportó pruebas para dilucidar la asociación entre la calidad de la atención y del usuario satisfecho, con un diseño observacional, correlacional y transversal. El estudio abarcó una población y una muestra de 120 pacientes. El Ministerio de Sanidad aplicó una versión revisada del cuestionario Servqual. El análisis estadístico empleó el coeficiente tau-b de Kendall

para determinar la presencia de una correlación positiva. Posteriormente, se realizó un análisis de la varianza (ANOVA), que reveló una relación entre las cinco dimensiones. Los resultados del estudio indican una correlación notable entre el nivel de atención prestada y el grado de satisfacción de los pacientes, identificándose la dimensión empatía como el factor más influyente en la determinación de los niveles de satisfacción (19)

Camac 2018 (Lima) en su investigación para alcanzar los objetivos de este estudio, la investigadora empleó una metodología descriptiva correlacional transversal. La muestra estuvo constituida por 132 usuarias, específicamente madres con hijos entre 0 y 1 año de edad, que participan activamente en la orientación de sus hijos a través de exámenes de crecimiento y progreso. Estas personas fueron seleccionadas entre las que han estado recibiendo servicios sanitarios en el centro de salud. La recogida de datos implicó la utilización de una encuesta como método, sirviendo el cuestionario como instrumento principal. Se concluye que una mejora en la calidad del servicio conlleva un aumento en la satisfacción del paciente (20)

Baturén 2019 (Chiclayo) confirma en su investigación que la calidad del servicio depende del grado en que se tengan en cuenta los puntos de vista del consumidor. Según una investigación anterior, una proporción notable de clientes, concretamente el 47,5%, expresó su insatisfacción con el servicio prestado. En esta tesis se pretende determinar los niveles de calidad del servicio en función de varias dimensiones de los servicios. Adicionalmente, pretende analizar las características sociodemográficas de los participantes de la investigación e identificar la dimensión que tiene mayor significancia entre los 332 clientes del hospital. El diseño de investigación empleado en este estudio fue de tipo descriptivo y no experimental. Se utilizó el cuestionario Servqual para investigar el nivel de satisfacción del cliente externo en el ámbito hospitalario. Se propuso mejorar la eficiencia del servicio de consulta externa agilizando el proceso de prestación de servicios y asegurando personal competente capaz de entregar informes completos y consultas relativas a la atención ambulatoria (21)

Cerrón S. et al en el 2018 (Huancavelica), la investigación tuvo la finalidad de conocer cuál es el nivel de calidad de la atención es un estudio para ver la calidad en salud, la investigación fue de nivel correlacional con un diseño de experimental, se realizó la encuesta a una muestra de 120 usuarios, en ella se manifestó que el 2.3% consideran la atención muy perjudicial, un 6.2% expresan recibir una atención

perjudicial y el 76.9% una atención muy propicia; concluyendo que se da una relación significativa entre ambas variables (22).

Febres R., en el año 2019 (Huancayo), la investigación fue un estudio observacional, retrospectivo, transversal, la investigación fue aplicada a 292 usuarios, se investigó sobre los beneficios de los servicios médicos, resultando un 60.30% de satisfacción global, en base a la dimensión seguridad y empatía, en cambio respecto a los aspectos tangibles se obtuvo gran insatisfacción de un 57.00% y un 55.50% en receptividad; la conclusión es que un cliente satisfecho con la calidad del servicio es del 60.30% (23).

Urrutia M., 2018 (Chaclacayo) la investigación fue de enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, correlacional, transversal, se aplicó el cuestionario Servqual a 123 pacientes externos al establecimiento del sector salud, concluyó que la calidad de atención corresponde con la satisfacción, sobre la confiabilidad, el Alpha de Cronbach para la satisfacción del paciente externo resultó 0.87 y 0.84 para la calidad de atención (24)

Boza B, en 2017 (Lima), realizó una investigación para comparar el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios de urgencias en temas especializados y los del área de observación. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y comparativa. Como población y muestra de estudio se tomó un total de 184 personas que acudieron al servicio de urgencias en busca de atención médica. Para el estudio se utilizó el cuestionario Servqual. Los resultados del estudio sugieren que no existe una disparidad estadísticamente significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios entre el área temática especializada y el área de observación del servicio de urgencias. (25)

Arroyo 2018 (Trujillo) en su investigación elaboró una hipótesis proponiendo una relación entre las variables investigadas. La población estuvo conformada por 2.450 individuos, entre pacientes y usuarios. De esta población se obtuvo una muestra de 332 usuarios. El estudio que empleó fue un diseño de investigación descriptivo-transversal, empleando diversas metodologías, como razonamiento inductivo, análisis estadístico, técnicas analíticas y adquisición de datos transversales. Como herramientas de investigación se utilizaron la encuesta y el cuestionario. En conclusión, se sugirió que debería considerarse la aplicación de mejoras en los procedimientos para la optimización del servicio al cliente, así como la formación periódica de los clínicos. Además, se propuso fomentar la empatía con el usuario y

reconocer la posible presencia de personal permanente para garantizar la prestación de servicios en el centro. Estas medidas pretenden mantener la coherencia de la calidad del servicio y mejorar la relación con el cliente mediante respuestas rápidas (26)

2.2. Bases teóricas

La calidad de atención

En toda organización es primordial la calidad, ya que otorga garantía a los pacientes, asimismo es la ruta para obtener resultados positivos que responden a las metas trazadas, otorgándoles satisfacción, tanto a los pacientes como al personal de la organización prestadora de salud.

Además, asocia todas las funciones que interviene para la valoración percibida por el cliente, tomando en cuenta la totalidad de sus necesidades hacia un solo objetivo que es la satisfacción. De esta forma se desarrolla una calidad de servicio, obteniendo mayores ganancias (27).

La satisfacción es, sin duda, un factor importante en la atención médica, lo cual incluye la opinión favorable del cliente. Por otra parte, dicha evaluación ayuda a conocer si hay una buena gestión administrativa o tratamiento, el nivel de calidad, resultados en la salud y la adecuada monitorización del estado de satisfacción del cliente (28).

El Minsa define la atención de salud como un grupo que lleva a cabo una serie de actividades de promoción de la salud, prevención, recuperación o rehabilitación (29). De la misma forma en el manual para evaluar el nivel de satisfacción indican que su fin es detectar el motivo de insatisfacción de los pacientes, e incluir medidas para mejorar la atención (30).

Además de conformidad con Losada et al. (31) la calidad de servicio en la atención medica se divide en dos:

- Calidad técnica: se expresa más precisa en el diagnóstico médico.
- Calidad funcional o humana: es la forma que se presta el servicio al cliente.

Objetivo de la calidad atención

La calidad de la asistencia sanitaria tiene como objetivo primordial garantizar la prestación de servicios sanitarios fiables y seguros. El término "seguro" se refiere a la prestación de una atención sin errores a los pacientes, que tenga como

resultado el restablecimiento de su salud en la mayor medida posible, evitando al mismo tiempo cualquier lesión colateral no intencionada que pueda causar daños. Por otro lado, "fiable" es la percepción de seguridad de los usuarios, incluidos los pacientes y sus familias, que tienen una fe inquebrantable en la competencia y eficacia de los profesionales sanitarios (32).

Por su parte, el concepto de seguridad puede considerarse un proceso continuo, similar a la búsqueda para la mejora de la calidad. El almacenamiento de esta propiedad no es factible, ya que surge como una característica emergente del sistema, generada a través de interacciones dinámicas entre los individuos y el sistema en el contexto de la atención al paciente (32).

Se entiende por error la incapacidad de ejecutar con éxito una acción planificada o intentada, o la utilización de una estrategia incorrecta para lograr un objetivo deseado. Como se deduce del análisis, el error se caracteriza por la falta de éxito y no es una acción deliberada. Por consiguiente, la intención y el error se excluyen mutuamente (32).

Uno de los aspectos cruciales es la seguridad del paciente, que ha suscitado gran atención en el ámbito de la gestión de la calidad de los sistemas sanitarios. Entre las principales metodologías se encuentra la creación de indicadores para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, con el objetivo de facilitar las comparaciones entre instituciones, detectar áreas de mejora y analizar la eficacia de las intervenciones (32).

Hoy en día, los centros de salud deben garantizar la calidad de atención. Con ello se garantiza que las personas reciban un conjunto uniforme y fundamental de condiciones relativas a los servicios sanitarios que reciben dentro del sistema nacional de salud integral, que abarca tanto el sector público como el privado. La aplicación de protocolos de seguridad en las operaciones de atención al cliente sirve para cultivar la confianza de los clientes y mejorar la dinámica general de interacción, lo que se traduce en una mayor eficacia y transparencia en la comunicación. La aplicación de esta metodología permite conocer los resultados esperados por los clientes, racionalizar las medidas adecuadas y crear condiciones favorables para superar estas expectativas. Este fenómeno conduce a un mayor nivel de impacto del servicio, tanto a nivel individual como en su conjunto (32).

Atención médica y su relación en la calidad

Los usuarios suelen tener un juicio propio respecto a la atención médica, pues estaría condicionado a lo que ofreció y ofrece la institución prestadora de salud hacia los pacientes. (33)

El personal de salud encargado de la atención médica aplica las normas de cortesía, amabilidad, cercanía, empatía sin discriminación por raza, ideología de género o creencias religiosas, logrando la seguridad del usuario en el servicio. Estos juicios de valor próximamente podrán ser medidos al hacer un estudio en relación al servicio brindado.

Otro juicio que influye en el usuario es cómo se ve al personal de salud en relación a si está correctamente uniformado, este elemento favorece la imagen social y responde a normas y exigencias de cada profesional.

En la atención médica, el paciente recibe el diagnóstico para luego procesarlo y tomar en cuenta la información que se le otorga para su tratamiento. El manejo de esta información hacia el usuario va a generar que este sea crítico y en consecuencia colaborador con el tratamiento ofrecido.

Donabedian propuso 3 elementos de la asistencia sanitaria que van a conformar un conjunto de cualidades relacionadas a la calidad en Salud, estos factores son de aspecto técnico y científico, interpersonales y el ambiente. (34)

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud señala (35) que es imperativo dar prioridad a la prestación de servicios médicos y terapéuticos apropiados de manera integral para garantizar la prestación de una asistencia sanitaria de alta calidad y lograr resultados sanitarios óptimos para cada paciente.

Según Varo (36) para desarrollar una adecuada gestión en la atención médica, se debe reconocer las siguientes dimensiones:

- Eficiencia
- Idoneidad de los servicios
- Calidad científica técnica
- Adecuación
- Capacidad profesional
- Seguridad
- Aceptabilidad
- Accesibilidad
- Satisfacción del paciente

- Cooperación del paciente
- Satisfacción del profesional
- Disponibilidad
- Continuidad

Características de calidad

La calidad de un servicio se define como la percepción que el usuario tiene sobre su valor, si el usuario considera que un bien le ayuda a resolver sus necesidades, lo considerará de mayor o menor calidad en función de la manera en que percibe una serie de factores asociados a ese servicio

Características que se pueden medir en servicios.

De acuerdo a Rosander (37) explica que las características mensurables, son aquellas que pueden ser calculadas. Al brindar un servicio médico tenemos las siguientes características.

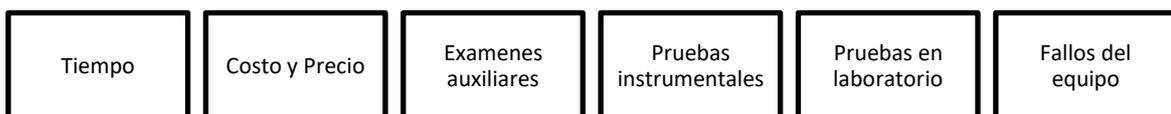


Figura 1. Características mensurables de servicios.

Efectos y condiciones observables

Es aquello que indica la oposición entre dos conceptos, en otras palabras, los efectos y condiciones se darán a conocer a través de dicotomías. A continuación, se menciona algunas de ellas que son detectadas en el proceso para dar calidad de los servicios a los pacientes (37).

Sistema tecnológico en sala de espera adecuados, sonidos correctos, imágenes nitidas.	Enfermedad tratada o no tratada.	Farmacos necesarios o innecesarios.	Tratamiento favorable o desfavorable.
Alimentación satisfactoria o no satisfactoria. Ejm. La sala de espera ofrece agua.	Mobiliario adecuado.	agentes físicos adecuados o no correctos	Uniforme adecuado o inadecuado
Productos defectuosos o no defectuosos.	Error en el servicio o eficacia	Ubicación geográfica satisfactoria o no satisfactoria.	Transporte acogedor o inadecuado.
	Traslado puntual o impuntual.	Resultado acertado o inapropiado	

Figura 2. Efectos y condiciones observables en el intento de mejorar el servicio al cliente

Rasgos y actitudes de comportamiento observables

Mediante la encuesta Gallup ejecutada en Estados Unidos, se recogió como resultado que los clientes pueden detectar con facilidad la diferencia de procalidad y anticalidad a quien le brinde un servicio (37). Dichas actitudes y rasgos son percibidos por el usuario y condiciona su postura al momento de calificar el servicio recibido en la atención de salud brindado.

Así pues, a continuación, en la tabla 1 se expone cuáles son las características de pro calidad y anti calidad.

Tabla 1. Características que demuestran procalidad y anticalidad.

Características de buena calidad, pro calidad	Características que demuestran mala calidad, anti calidad
Respetuoso	Irrespetuoso
Competente	Incompetente
Honrado	Deshonesto
Colaborador	Conflictivo
Atento	Desatento
Tratable	Insociable

Rápido	Lento
Cooperador	Individualista
Accesible	Inaccesible
Oportuno	Desatinado
Veraz	Desleal
Optimista	Pesimismo
Confiable	Falso
Cortés	Desagradable
Tolerante	Intolerante
Oportuno	Inoportuno
Incorruptible	Corruptible

Mecanismos de evaluación

Para fidelizar a los usuarios es preciso tener en cuenta la “calidad”, que de la misma forma beneficia a los centros de Salud logrando un adecuado manejo de sus recursos, por esto es necesario aplicar un modelo para conocer el nivel respecto al servicio brindado (38). A continuación, se nombra brevemente como conocimiento en la figura 3.

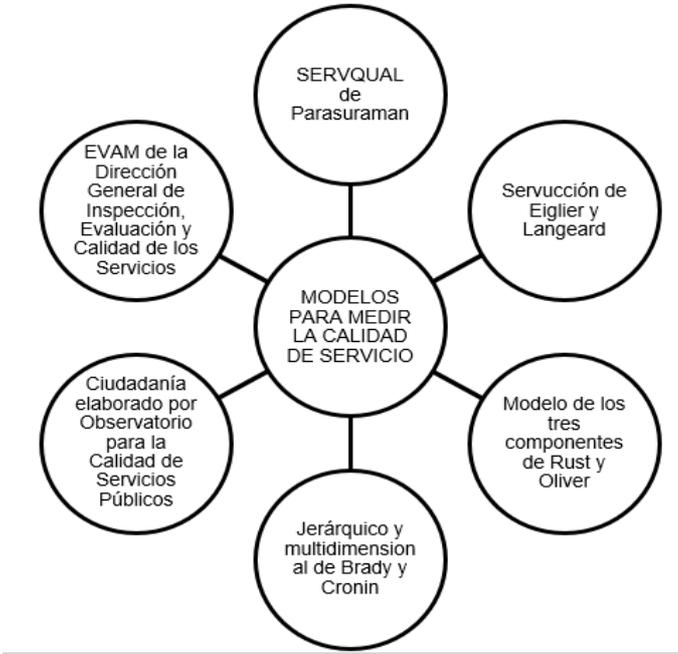


Figura 3. Modelos que miden la calidad de servicio

Además, según la OMS (39) junto a la OCDE y el Banco Mundial propusieron las siguientes medidas a quienes brinden servicios relacionado con la salud:

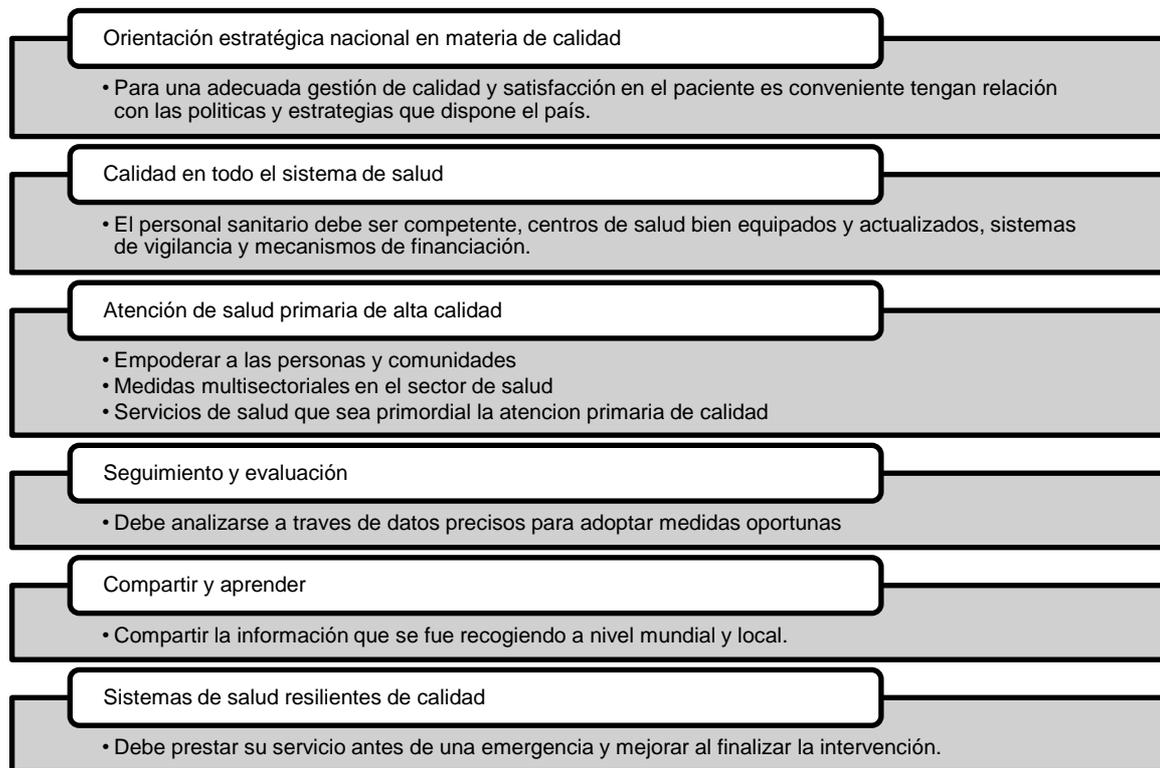


Figura 4. Medidas en pro de la calidad

Evaluación de calidad

La evaluación constituye un proceso general y metódico de introspección, caracterizado por un examen meticuloso de la realidad, con una perspectiva amplia sobre diversas situaciones. La evaluación de la calidad permite examinar la realidad percibida en relación con diversos aspectos, incluidos los elementos estructurales, procedimentales y relacionados con los resultados, así como el impacto en los centros sanitarios donde se solicitan los servicios sanitarios. El proceso implica el seguimiento de una secuencia de pasos o acciones que intervienen en la dinámica de la salud y la enfermedad en el individuo, la familia y la comunidad. Los resultados son las observaciones sobre el estado de salud del individuo tras la aplicación de una intervención. La incidencia se refiere a la amalgama de procedimientos y métodos empleados para evaluar el servicio y sus efectos posibles en la salud de la población (32)

La prestación de servicios con un nivel satisfactorio de calidad depende de la presencia de infraestructuras y recursos adecuados, así como de su utilización efectiva en procedimientos asistenciales apropiados. Estos procesos asistenciales

son esenciales para lograr resultados de calidad óptimos. Para gestionar eficazmente la consecución de los resultados previstos, tanto los componentes estructurales como los procesos asistenciales requieren indicadores para su evaluación y seguimiento (32)

La atención se centra en la calidad de los procedimientos asistenciales que dan lugar a resultados óptimos, tal y como respaldan las pruebas existentes. Sin embargo, esto no desestima la importancia de los componentes estructurales y de resultados para establecer un conjunto completo de indicadores válidos, fiables y prácticos que permitan identificar áreas de mejora en la calidad de la atención de las patologías especificadas. (32)

La evaluación basada en los criterios de estructura, proceso y resultado se considera la más viable y ventajosa de todas las existentes. Estos atributos abarcan elementos implícitos que garantizan la consecución de objetivos y metas de trabajo, no sólo para lograr resultados favorables, sino también para adaptarlos al contexto específico en el que se sitúan. Además, engloban la adhesión a normas y procedimientos tanto explícitos como implícitos, que garantizan la rectificación de posibles errores, el éxito del servicio y, en última instancia, su sostenibilidad a largo plazo. (32)

La cultura se adquiere a través de un proceso de aprendizaje y, posteriormente, se comparte y estandariza dentro de un determinado grupo o sociedad. El concepto de cultura abarca no sólo los aspectos tangibles de los objetos y fenómenos, sino también las interpretaciones subjetivas y el significado que les atribuyen los individuos dentro de un contexto social, reflejando así el progreso y el avance de la sociedad. Pues engloba diversos elementos, como los conocimientos, las actitudes, el significado, los procedimientos y la evaluación de la calidad. Se caracteriza por una gestión científica y se apoya en la evaluación formativa. (32)

El objetivo principal consiste en cultivar un nuevo paradigma cultural que genere un cambio transformador en nuestra rutina profesional. Aplicando estrategias de optimización de procesos y garantizando un trabajo de alta calidad, es posible lograr una reducción de costes en diversos aspectos, como los financieros, temporales, de recursos humanos, físicos y de equipos. Esta reducción de costes puede dar lugar a la adquisición de recursos adicionales, que pueden invertirse en ampliar la oferta de servicios. Adoptando este enfoque, facilitaremos la mejora continua de los procesos. Los elementos básicos de una cultura de la calidad

abarcen los esfuerzos por mejorar la satisfacción del cliente externo, fomentar las relaciones positivas con los pacientes y sus familias, identificar y mitigar los errores, promover el trabajo en equipo, implicar a todas las personas y cultivar un sentimiento de pertenencia a una organización que reconoce su importancia y se compromete a adoptar las transformaciones sistémicas y globales necesarias. (32) Así mismo, alcanzar la excelencia en la atención sanitaria implica prestar un servicio óptimo a los pacientes, en el que se consigan los resultados más favorables al tiempo que se minimizan los costes. Este planteamiento pretende satisfacer tanto a los pacientes como al personal sanitario ejecutando las tareas con precisión y conservando recursos que pueden destinarse a generar nuevos servicios. Para ello, es fundamental tener en cuenta la evaluación de la calidad. (32)

Así pues, la cultura no es una imposición, sino un producto que requiere creación y desarrollo, con el fin de fomentar prácticas positivas en la ejecución diaria de las tareas profesionales. La presencia de un sentimiento de pertenencia se considera esencial para todas las personas que asumen cualquier forma de compromiso con el servicio. Para alcanzar el objetivo mencionado, es imperativo establecer una fuerte conexión entre el servicio y los prestadores involucrados, fomentando un sentido de pertenencia y apropiación entre ellos. Para lograr este objetivo, es imperativo que los proveedores de servicios experimenten un sentimiento de satisfacción en sus esfuerzos profesionales y participen activamente tanto en los logros como en los contratiempos del servicio. (32)

Dimensiones de la calidad de atención

Calidad técnica

La evaluación de la calidad del formato de historia clínica consiste en una valoración cuantitativa de su apego a los requisitos señalados en la Norma Técnica de Historia Clínica emitida por el Ministerio de Salud (MINSA). La evaluación clasifica la calidad como satisfactoria o insatisfactoria, dependiendo de los puntajes totales adquiridos para cada uno de los factores a considerar, específicamente, la Anamnesis, el Examen del Paciente en la Historia Clínica (40)

Su importancia reside en su contribución al reto de evaluar la calidad, circunstancia que se ve reforzada por la intangibilidad, heterogeneidad, carácter perecedero e inseparabilidad inherentes a la asistencia sanitaria (41).

Calidad humana

La fomentación de la calidad humana depende de la dedicación personal del individuo a realizar tareas con excelencia. De forma similar a la educación en valores, la calidad humana se forma a través del modelado del comportamiento, ya que los valores sirven como principios rectores de la conducta deseada. (42)

Por el contrario, cabe señalar que existen seis misiones destinadas a mejorar la condición humana en general. Estas misiones abarcan los siguientes objetivos: comprender y difundir el conocimiento en relación con las fronteras exteriores e interiores, salvaguardar y conservar el patrimonio cultural, reestructurar la infraestructura productiva mundial, fomentar el sentido de comunidad mundial y cultivar un hábitat humano sostenible. (43)

Entorno de calidad

En este contexto, constituye una referencia específica a los atributos del entorno. Tiene en cuenta la capacidad del individuo para mantener la vida y considera las oportunidades internas disponibles para la vida. Además, asume que una vida plena debe tener un propósito más allá de sí misma, lo que se denomina la utilidad de la vida. Por último, el término "apreciación de la vida" se refiere a la evaluación subjetiva de la propia vida, a menudo descrita como bienestar subjetivo, satisfacción vital y felicidad. (44)

La importancia de mantener un entorno de alta calidad en el sector sanitario radica en que garantiza el bienestar y la salud de las personas, lo que lo convierte en un imperativo para cualquier gobierno u organización con obligaciones en este ámbito. De este modo se puede prevenir la aparición de errores médicos y fomentar un entorno seguro y fiable. (45)

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta del sistema sanitario se refiere a la capacidad de los sistemas sanitarios para satisfacer las expectativas legítimas de su población en las dimensiones no médicas de la prestación de asistencia sanitaria. Esto incluye aspectos como la forma en que se atiende a las personas y el entorno en el que reciben tratamiento. Destaca la importancia de valorar las experiencias personales de los pacientes cuando interactúan con el sistema sanitario. (46)

La importancia de evaluar la capacidad de respuesta de un sistema sanitario a las

necesidades de los pacientes radica en su capacidad para medir su satisfacción. Esta evaluación puede realizarse utilizando un conjunto de indicadores fundamentales que sirven de punto de partida para la medición. (47)

Empatía

La empatía está ampliamente reconocida como una habilidad fundamental en la educación médica durante el siglo XX (1). Se suele caracterizar como la capacidad de comprender y apreciar los sentimientos, puntos de vista y experiencias de los pacientes. Adicionalmente, el concepto comprende tres elementos fundamentales: cognitivo, de comprensión y de comunicación. (48)

Su importancia en el sector sanitario radica en que facilita una sólida alianza terapéutica que permite a los pacientes proporcionar información exhaustiva sobre sus síntomas, mostrar un mayor compromiso con el tratamiento y experimentar mayores niveles de satisfacción. En consecuencia, la empatía sirve para reducir la ansiedad y mejorar la calidad de vida en general. (49)

Elementos tangibles

Los componentes tangibles dentro del sector sanitario abarcan los atributos físicos de las instalaciones, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación. Este grupo concreto de centros destaca como la única entidad capaz de alcanzar tales resultados, estableciéndose, así como la más competente. (50)

Su importancia reside en su capacidad para evaluar el calibre y garantizar el estado óptimo de las estructuras tangibles.

Satisfacción del usuario

La satisfacción es un juicio temporal que da el cliente, por la experiencia que tuvo después de obtener algún servicio, es decir, la satisfacción del paciente se basa en evaluaciones posconsumo. Si resulta favorable la apreciación del paciente según el servicio brindado y cumple sus perspectivas, se logrará un cliente satisfecho (51)

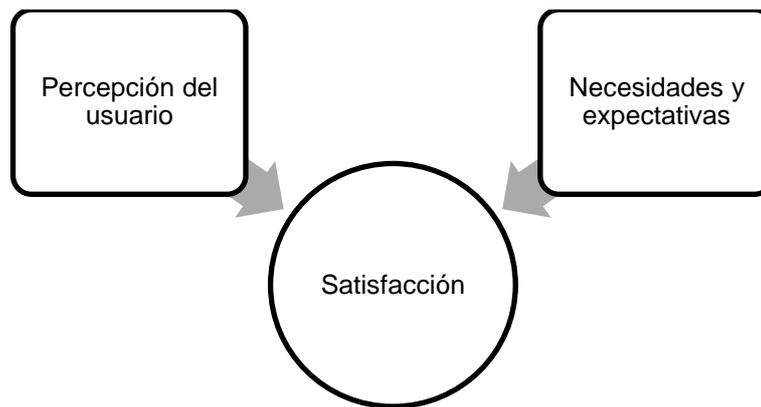


Figura 5. Factores que involucran en la satisfacción de un cliente

Según Bejarano et al. se debe tomar en cuenta que un cliente complacido volverá a ocupar el servicio, además de recomendar a sus cercanos la experiencia beneficiosa que obtuvo y dejando de lado a la competencia, a esto se le conoce como fidelización de los clientes o en este caso del paciente (52).

Ahora bien, Serrano del Rosal et al. expone que las encuestas de satisfacción son uno de los instrumentos que recopilan información para saber con exactitud lo que falta por mejorar. Por otra parte, sostiene que existe otro enfoque para medir la satisfacción del paciente, es analizándola en cada dimensión del servicio proporcionado, relacionando con la satisfacción global (53).

Por otro lado (54). para que un paciente este satisfecho con el servicio debe considerarse los siguientes factores, nombrados en la Figura 6.

1	Disponibilidad de los servicios
2	Acceso a los recursos
3	Continuidad de atención
4	Tratamiento eficaz
5	Precio del servicio
6	Servicio sensibilizado
7	Informe al paciente
8	Ingreso consentido a los datos
9	Competencia profesional médico
10	Ambiente terapéutico

Figura 6. Factores necesarios para un paciente satisfecho.

Satisfacción del paciente con el servicio

El paciente satisfecho en los servicios del sector salud, es la meta más relevante en los centros de salud, agregando confianza y entusiasmo para el uso del servicio que se le brinde. Por otro lado, su objetivo es visualizar, analizar y corregir los problemas que causen insatisfacción en el usuario (55).

Satisfacción del paciente con el tiempo

Asimismo, según Bellón Saameño et al. (56) para lograr una certera satisfacción en el paciente es primordial tomar en cuenta el tiempo que se ocupa de la atención de los pacientes, determinando el tipo de paciente y el tiempo que debe ocupar cada uno de acuerdo a lo que necesite. A continuación, en la figura 7 se visualiza a que paciente se debe disminuir su continua cita.

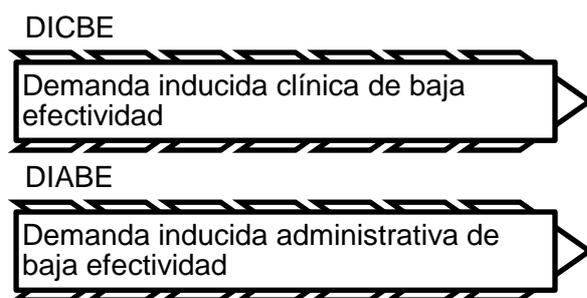


Figura 7. Tipo de demanda inducidas de baja efectividad.

En otras palabras (56), el profesional al desarrollar la consulta debe saber diferenciar al tipo de paciente que se presente, por ejemplo, si son narradores tangenciales será necesario acortar la entrevista, es decir deberá saber cómo manejar la consulta de forma autónoma. Por otro lado, se muestra en la figura 8 algunas recomendaciones para un adecuado manejo de consulta para evitar un paciente insatisfecho.

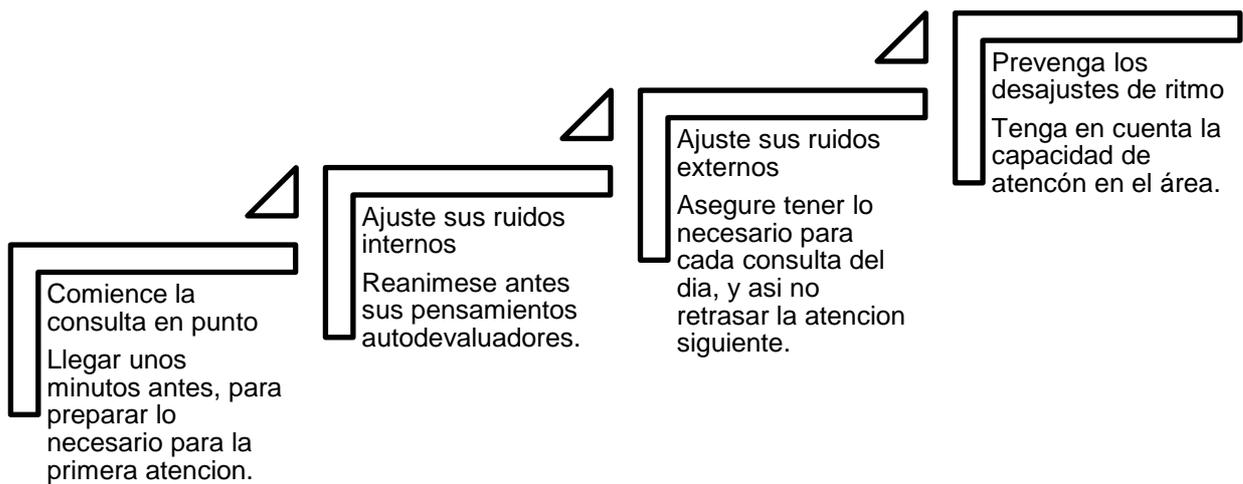


Figura 8. Recomendaciones para un buen manejo de consulta.

Satisfacción con los resultados

La utilización continuada de los servicios sanitarios por parte del usuario se considera la validación definitiva de la calidad del tratamiento proporcionado, ya que significa su satisfacción con los resultados relativos a sus necesidades sanitarias. (57)

La importancia de este factor estriba en su capacidad para servir de medida de la calidad, concretamente en términos de los resultados obtenidos al prestar un nivel superior de servicio. Esto se refiere tanto a los servicios sanitarios como al estado de salud resultante, que se ven influidos por el grado en que se satisfacen las expectativas de los usuarios (57)

Categorización del grado de satisfacción

Los pacientes según Donayre, 2017, como se citó en Bautista, 2019 (58) tienen diferentes necesidades, lo cual el grado de satisfacción es la experiencia que percibió después de haber recibido el servicio; asimismo puede categorizarse, como se muestra en la figura 9.

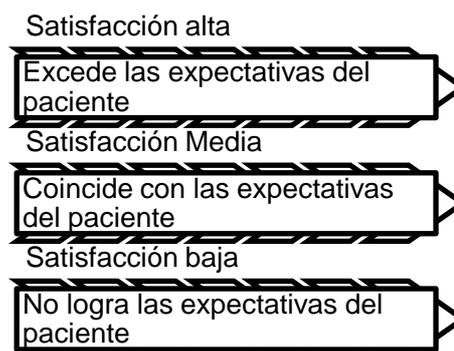


Figura 9. Categorización del grado de satisfacción de un usuario.

Ventajas de cliente satisfecho en un centro de salud

Un paciente satisfecho (59) indica que se desarrolló una buena atención al cliente, por lo cual beneficia al centro de salud. Así pues, las ventajas de analizar y saber el nivel de satisfacción del paciente son las siguientes (Figura 10).

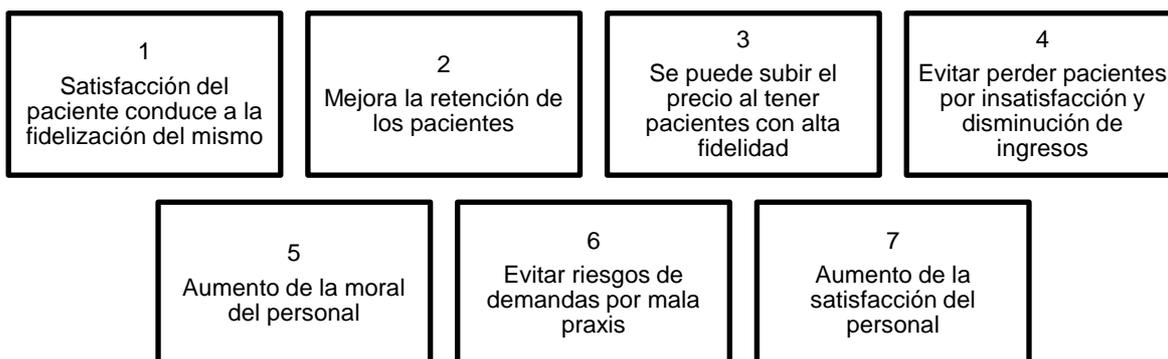


Figura 10. Beneficios de medir la satisfacción del paciente.

Técnicas para abordar la satisfacción

De acuerdo con Hernández (60) la satisfacción de los pacientes puede ser analizada por métodos cualitativos, los cuales se enumera a continuación:

- Incidente crítico: es el suceso observable que recolecta información de un incidente, puede ser analizado a través de entrevista, y más.
- Grupo focal: se genera la información recolectando los puntos de vista de un grupo de personas, que como máximo 10 intervinientes.
- Análisis de contenido: para ello se utiliza documentos o registros que tengan algún mensaje, para después juntar la información.
- Debate en grupos de interés: es una técnica oral donde se presenta argumentos relacionado al tema; conformado por integrantes, moderador, secretario y público.
- Simulación de uso: se considera usuarios que simulan hacer uso del servicio, con el objetivo de visualizar lo que identifica lo que falte por mejorar.
- Gestión de reclamaciones: Identificar, procesar y examinar el libro de reclamaciones constantemente, para conocer las causas de la insatisfacción del paciente.

La importancia de la empatía en las ciencias de la salud

El Libro Blanco de las profesiones sanitarias respalda la importancia de la empatía y el altruismo en la formación de los profesionales de las ciencias de la salud, ya que ofrece orientaciones sobre "la relación profesional-paciente" y refleja el punto de vista de los pacientes de que tanto la competencia técnica como la conexión interpersonal son cruciales para una experiencia sanitaria satisfactoria. No obstante, una deficiencia en la educación de los profesionales sanitarios radica en la inadecuada instrucción sobre las relaciones humanas interpersonales y la formación correspondiente. La difusión del conocimiento y la exploración de tecnologías novedosas constituyen el eje central de la educación y el desarrollo de los profesionales sanitarios emergentes. La identificación de áreas especializadas para la formación en los aspectos psicológicos de la práctica sanitaria es infrecuente, por no decir totalmente ausente. (61)

En el contexto de estas enseñanzas, se hace notable hincapié en el coeficiente intelectual y las cualificaciones, eclipsando atributos psicológicos como el tacto, la empatía, la sensibilidad, la capacidad de percepción y el buen gusto. Se espera que estas últimas cualidades sean inherentes al perfil del profesional de la salud. (61)

La conducta empática favorece el establecimiento de una sólida alianza terapéutica, facilitando así que los pacientes estén dispuestos a revelar información adicional sobre sus síntomas, muestren una mayor dedicación al tratamiento, experimenten mayores niveles de satisfacción, reduzcan la ansiedad y mejoren su calidad de vida en general. Por lo tanto, la empatía constituye un componente fundamental en el contexto de la relación asistencial. La empatía, es una capacidad humana que se ha desarrollado a lo largo de la evolución, permite a los individuos no sólo experimentar las emociones de los demás, sino también comprender sus posibles necesidades y reconocer su agencia intencional. Sin embargo, dado que los seres humanos son inherentemente seres sociales, se requieren contextos específicos para facilitar la manifestación de esta capacidad empática. (61)

Así mismo, el acto de empatizar con el dolor experimentado por otros conlleva riesgos inherentes, ya que la capacidad humana para dicha conexión puede verse obstaculizada por la ansiedad que surge al presenciar el sufrimiento ajeno. Varios

estudios realizados con estudiantes de medicina en formación han demostrado una disminución de la empatía. Una hipótesis plausible postula que este déficit puede servir como mecanismo de protección contra la ansiedad que surge en el contexto de la relación cuidador-receptor. (61)

La preocupación radica en la ausencia de oportunidades dentro del proceso educativo para dedicarse al análisis y la comprensión de las dimensiones emocionales inherentes a la relación asistencial, así como a la exploración de dinámicas intra e intergrupales que puedan mejorar la ejecución de las responsabilidades asistenciales y fomentar interacciones eficaces entre profesionales y pacientes. El establecimiento de estos entornos supone un importante obstáculo en investigaciones del área de ciencias de la salud. Estos espacios facilitan la integración de las dimensiones educativas y emocionales, proporcionando un marco valioso para aprovechar las experiencias vitales de los estudiantes con el fin de cultivar las capacidades personales y afectivas que pueden navegar eficazmente las demandas de su profesión elegida. (61)

2.3. Definición de términos básicos

Servicio: Resultado de un proceso de producción planificado y previsto, el servicio se pone a disposición del mercado y se caracteriza por un alto componente de intangibilidad y un bajo componente de transferibilidad (62).

Entorno de calidad: Es la atención sanitaria dedicada a velar por la salud de todos depende de que se apliquen prácticas basadas en pruebas a quienes las necesiten y que, al mismo tiempo, se ofrezca un tratamiento que se adapte a las opciones, necesidades, así como valores individuales. (64)

Capacidad de respuesta: Se define como la asistencia del proceso de seleccionar cuidadosamente y recomendar posibles soluciones de diagnóstico y tratamiento eficaces para abordar los problemas de salud de los pacientes. (65)

Calidad del servicio: Proceso cuya labor es gestionar una según creencias, actitudes y comportamientos destinados a satisfacer las demandas de sus clientes o consumidores (66).

Grado o nivel de satisfacción: Manifestaciones de un paciente tras una consulta médica, que se examinan en relación con las expectativas del paciente respecto al servicio obtenido (30).

Instrumento Servqual: Se trata de un cuestionario con 40 preguntas estándar que sirve para cuantificar la calidad de un servicio y averiguar cuánto valora el cliente para poder modificarlos. Este modelo se centra en cómo se ofrece el servicio desde el proveedor hasta el cliente (67).

Csat.: Customer Satisfaction Score es un cuestionario sencillo que sirve para cuantificar en términos porcentuales la satisfacción de los clientes satisfechos con el servicio que han recibido.

Dispositivos médicos: Son instrumentos, complementos, reactivos, sets de pruebas y otros artículos que se utilizan en varios procesos en el ámbito de la medicina.

Fiabilidad: Es la habilidad de un servicio para funcionar eficazmente en términos de probabilidad, es decir, la capacidad del servicio para prestar adecuadamente el servicio prestado (68).

Seguridad: Se mencionan las circunstancias de la institución que permiten a los usuarios acceder a los servicios fundamentales, así como la valoración de la confianza forjada por el modo de las personas que prestan el servicio, manifestando los conocimientos y habilidades necesarias para crear autenticidad y fiabilidad.

Empatía: Conocida como inteligencia emocional y se desarrolla al conversar o interactuar con las personas, así como la habilidad del personal sanitario para ponerse en la postura de la otra persona.

Elementos tangibles: Es todo aquello observable, sólido y real en el sector de la salud pueden presentarse en forma de instalaciones físicas, equipos, empleados, etc.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La Calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

La Calidad Técnica de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

La Calidad Humana de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

El Entorno de Calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

La capacidad de respuesta en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

La empatía en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Los elementos tangibles de atención tienen relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

III. METODOLOGÍA

1. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, se considera también los siguientes criterios: Según la intervención del investigador, fue observacional porque el objetivo de la investigación no es controlar las variables de estudio; según el alcance, de carácter analítico porque buscó demostrar relación entre las variables a estudiar; según el número de mediciones de la o las variables de estudio, transversal porque los datos tomados se midieron una sola vez; según el momento de la recolección de datos, prospectivo porque se recolectaron los datos durante la ejecución de la investigación.

2. Diseño muestral

Comprende personas atendidas en el servicio de medicina física y rehabilitación posta medica el buen pastor Arequipa, el periodo de aplicación de la encuesta fue durante tres semanas del mes de octubre del año 2021, el instrumento fue aplicado por la tesista.

2.1 Población de estudio

Comprende 1055 usuarios de la posta medica parroquial el buen pastor que recibieron el servicio de medicina física y rehabilitación durante seis semanas, entre los meses de setiembre y octubre del 2021.

2.2 Criterios de elegibilidad

Inclusión

- Paciente que presta su consentimiento informado en la encuesta.
- Pacientes Mayores de 18 años.
- Pacientes que asisten al departamento de medicina física y rehabilitación.
- Pacientes de ambos sexos que acuden a la posta medica parroquial.

Exclusión

Usuarios

- menores de 18 años,
- que no realizaron la encuesta adecuadamente (por ejemplo, con letra ilegible o con errores).

- que no da consentimiento para realizar la encuesta,

2.3 Tamaño de la muestra

La población está compuesta por 1055 usuarios, a un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error muestral, con una proporción de satisfacción promedio de los usuarios de un 50% de la posta Medica Parroquial El Buen Pastor que recibieron el servicio de medicina física y rehabilitación.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (1.96 para el presente estudio)

P= Satisfacción

q= No satisfacción

E= Nivel de error (0.05 para el presente estudio)

N= Universo, tamaño de la población (1055 usuarios para el presente estudio)

En tanto se obtiene:

$$n = \frac{(1055)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(1055 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{1013.22}{3.5954} = 282$$

2.4 Muestreo o selección de la muestra

Se realizó la encuesta a 282 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión. El muestreo aplicado fue simple debido a que cada usuario tuvo la misma posibilidad de ser elegido, para ello, una vez determinada la muestra, se puso la base de datos de los usuarios en Excel, se aplicó la formula aleatorio, los usuarios escogidos fueron encuestados por dos semanas en el mes de octubre del 2021.

Previo a la aplicación del instrumento, se realizó una prueba piloto por un periodo de 5 días, donde la tesista fue de forma presencial y se encuestó a 20 usuarios del servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, determinándose para la variable calidad de atención un coeficiente de 0,733 y para la variable satisfacción del usuario un coeficiente de 0.709, ambos coeficientes adecuados en la escala del Alpha de Cronbach.

3. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

La tesista aplico 2 cuestionarios para conocer la satisfacción y calidad de atención, para medir la variable 1: que es la calidad de atención, la encuesta utilizada fue un cuestionario de 24 ítems que esta dividida en 6 dimensiones; calidad técnica, calidad humana, entorno de calidad, capacidad de respuesta, empatía y aspecto tangible.

Este cuestionario está basado en el instrumento SERVQUAL, esta herramienta a sido validada por expertos para evaluar la calidad del servicio ofrecido y a sido ya usado por Guevara Carranza J. M. presentado en su tesis para optar el grado de maestra titulado “ Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018”, este cuestionario modificado cumple con los objetivos del presente trabajo de investigación, las preguntas son puntuales y responden a la realidad del lugar en estudio. Para medir esta variable se consideró la calificación de acuerdo a la escala siguiente:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: No se
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Para medir la variable II: satisfacción del paciente, se empleó el instrumento internacional validado “Satisfacción del usuario – CSAT”. El índice de satisfacción del usuario o cliente (CSAT) esta metodología de encuesta en satisfacción del cliente es más puntual, calcula con preguntas como ¿Cuál es su nivel de

satisfacción con la experiencia?

La ventaja de esta encuesta es por su brevedad para ejecutar, la sencillez para ser comprendido e interpretado que solo consta de 3 preguntas sencillas como es la satisfacción con el tiempo de espera, con el servicio recibido y con los resultados del tratamiento.

Su calificación es:

1: Totalmente insatisfecho

2: No muy satisfecho

3: Indiferente

4: Satisfecho

5: Totalmente satisfecho

Los resultados 4 y 5 representan la satisfacción del usuario, este instrumento es sencillo de leer y recoger la percepción del usuario

Ambos cuestionarios fueron aplicados a los usuarios de la Posta Medica El Buen pastor que asisten al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación para recibir atención, esto permitió obtener la relación entre las variables puestas en estudio.

4. Instrumento de recolección de datos

El cuestionario ha sido dirigido a los usuarios que llegan al servicio.

Para la obtención de la validez de contenido del cuestionario se envió a tres especialistas, al respecto se debe mencionar que para considerar el número de expertos hay que tener en cuenta el acceso a ellos, no existe acuerdo unánime para su determinación (70) fue sometiendo a una pequeña prueba para poder determinar la confiabilidad, mediante el Alpha de Cronbach.

Tabla 2. Juicio de expertos

Aurora Filomena Terrones Vásquez
José Carlos Martínez Montes
Montoya Montoya Graciela Manuela

Respecto de la variable “satisfacción” se muestra el siguiente detalle:

Tabla 3. Confiabilidad variable 1

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,733	,750	24

Fuente: SPSS (v.25)

La prueba arrojo un coeficiente de 0.733 para la variable “calidad de la atención”; que evidencia que el instrumento tiene una valoración aceptable.

Respecto de la variable satisfacción se muestra el siguiente detalle:

Tabla 4. Confiabilidad variable 2

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,709	,738	3

Fuente: SPSS (v.25)

La prueba arrojo un coeficiente de 0.709 para la variable satisfacción; lo que evidencia que el instrumento tiene una valoración aceptable

El Cuestionario CSAT, se utilizó para recoger información en porcentaje sobre la satisfacción dejada en el usuario, esta fue evaluada a los usuarios y se recibió calificaciones entre 1-5, donde totalmente insatisfecho representa el 1, 2 satisfecho, indiferente es el 3, no muy satisfecho el 4 y que está totalmente satisfecho fue representado con el 5.

Para la realización de la encuesta, la autora permaneció en el servicio de medicina física con la autorización respectiva de jefatura de la posta y de los colegas en el área, acompañando a los usuarios en sus sesiones de terapia, se podía explicar en

grupo de acuerdo a sus turnos y así ejecutar su consentimiento informado donde al termino de sus sesiones ellos podían optar por participar de la encuesta.

La encuesta se aplicó durante un periodo de 3 semanas correspondientes al mes de octubre del 2021 y el tiempo para que respondan la encuesta fue de 15 minutos.

5. Procesamiento y análisis de datos

Se usó el Excel, allí se analizó y evaluó la data del cuestionario, permitiendo ver el nivel de calidad de la posta medica parroquial El Buen Pastor.

Para comprobar las hipótesis, se utilizó la prueba estadística no paramétrica que tiene de denominación Chi Cuadrado, este permite determinar el vínculo o independencias entre las variables estudiadas.

Se evaluaron exclusivamente los cuadros y gráficos estadísticos de las variables.

6. Aspectos éticos

-Consentimiento Informado: se tomó en cuenta el consentimiento de todos los participantes en el estudio, el cual se presentó previo a la contestación de las preguntas (ver anexos).

-Confidencialidad: se mantienen en privacidad los datos personales obtenidos de los participantes (ver anexos).

-Beneficencia: este estudio servirá para determinar los aspectos en los que la posta medica presenta falencias y el subsanarlas permitirá mejorías en el servicio.

-Conflicto de intereses: es una evaluación independiente con el fin de minimizar los conflictos de intereses.

-Permiso de la institución: Se cuenta con el permiso de la posta medica Parroquial el Buen Pastor para para llevar a cabo la recolección de datos (ver anexos).

IV. RESULTADOS

Los resultados del estudio realizado corresponden con la información obtenida en el “Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Médica Parroquial El Buen Pastor de Arequipa”. Para el proceso de la información se manejaron los procesadores de datos Microsoft Excel y el SPSS 25, los resultados obtenidos han permitido generar gráficos, tablas, y contrastar la hipótesis mediante Chi Cuadrado. Para la presentación de los resultados se optó por baremar los resultados obtenidos, en función a ello la variable calidad de atención se categorizó en Bajo, Medio y Alto, mientras que la variable satisfacción se categorizó en satisfecho e insatisfecho.

Tabla 5. Características sociodemográficas de los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 20	6	2,13
	21 a 25	17	6,03
	26 a 30	27	9,57
	31 a 35	29	10,26
	36 a 40	92	32,62
	41 a mas	111	39,36
	Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

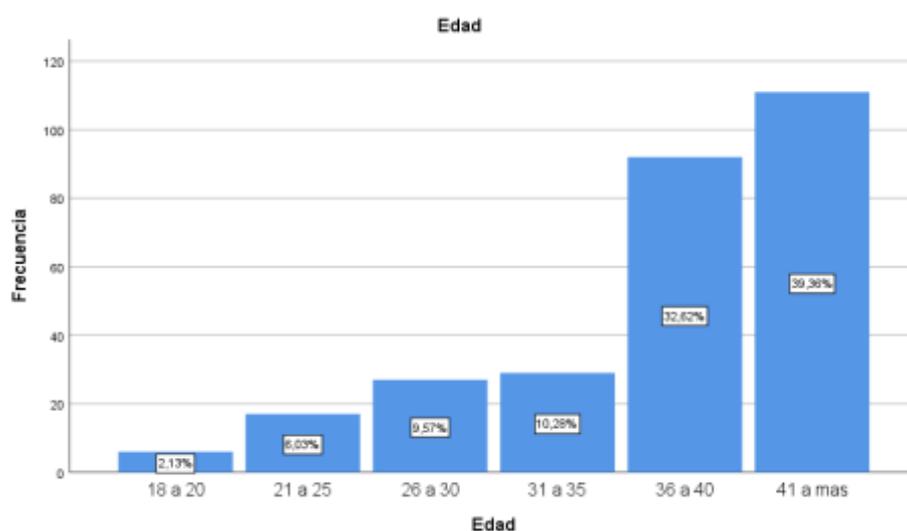


Figura 11 Características sociodemográficas de los participantes

La tabla 5 y figura 11 ilustra las características principales de los encuestados, manifestando que el mayor porcentaje de personas encuestadas corresponden a la edad de 41 años a más con un 39.36% (111); así mismo, la edad mínima de las personas encuestadas fue entre 18 a 20 años, representando el 2.13 % (6).

Variable: Calidad de Atención

Tabla 6. Nivel de Calidad de atención en la posta parroquial el buen pastor.

Calidad de Atención	N	%
Alto	262	92.91
Medio	20	7.09
Total	282	100.0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

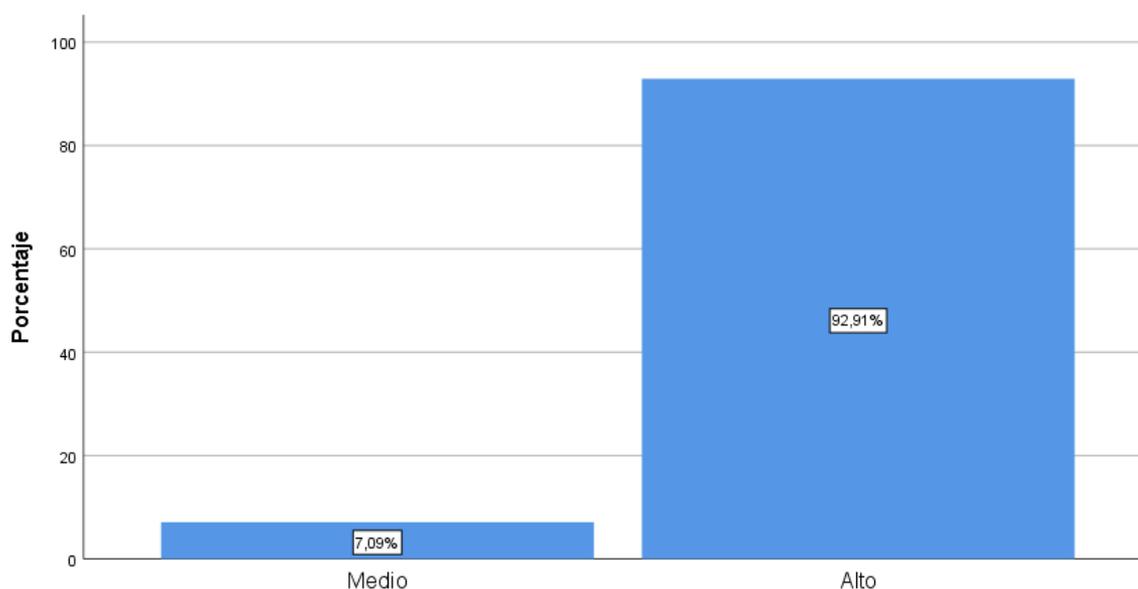


Figura 12 Nivel de Calidad de atención en la posta parroquial el buen pastor.

La tabla 6 y figura 12 se muestra que el 92.91% califican “la calidad de atención” con un nivel alto, mientras que el nivel medio se representa por un 7.09%.

Dimensiones variable Calidad de Atención

Dimensión: Calidad Técnica de Atención

Tabla 7. Calidad técnica de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

Calidad técnica de atención	n	%
Alto	265	93.97
Medio	17	6,03
	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

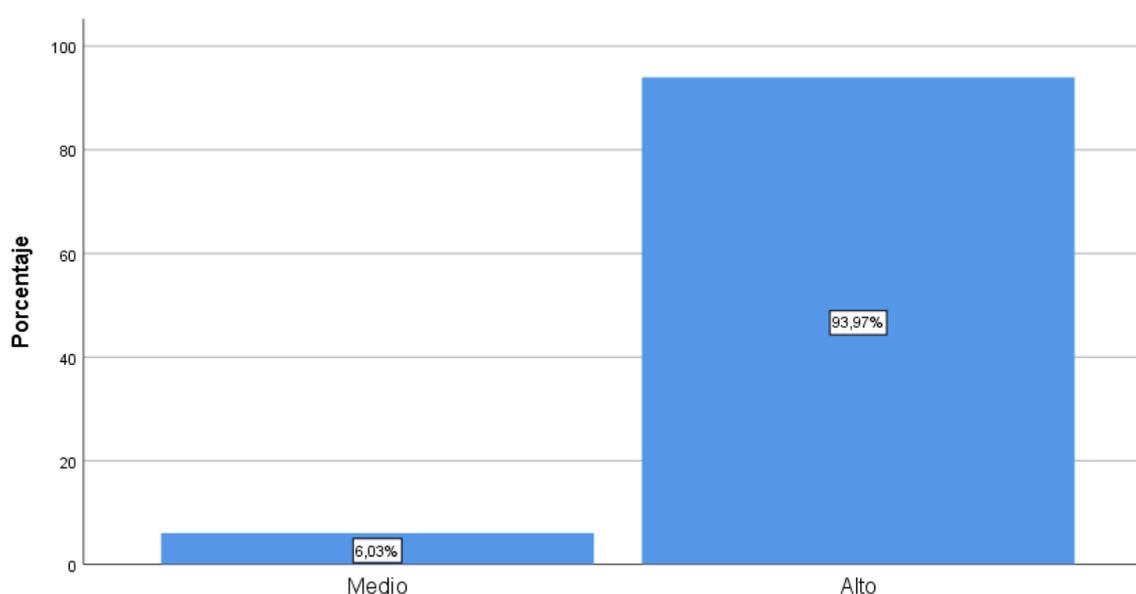


Figura 13 Calidad técnica de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

La tabla 7 y figura 13 expresa que el 93.97% califican la calidad técnica de atención con un nivel alto, mientras que el 6.03% lo califica como medio.

Dimensión: Calidad Humana de Atención

Tabla 8. Calidad humana de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor.

Calidad Humana de Atención	N	%
Alto	235	83.33
Bajo	1	0.35
Medio	46	16.31
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

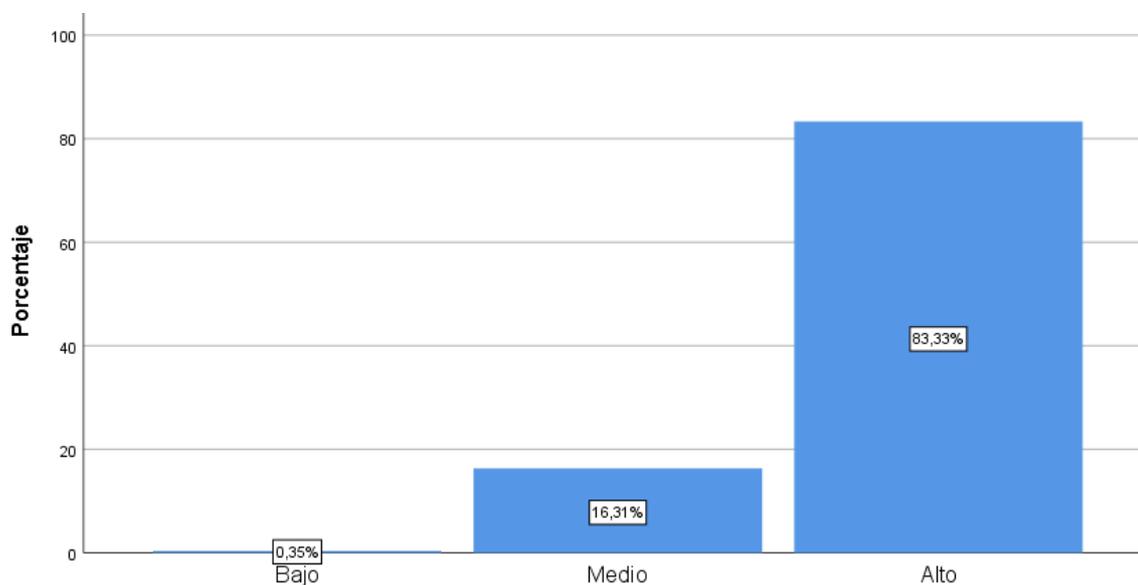


Figura 14 Calidad humana de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor.

En la tabla 8 y figura 14 expresa que el 83.33% de los encuestados consideran la calidad humana de atención en un nivel alto, mientras que el 16.31% lo califica como medio y un 0.35% como bajo.

Dimensión: Entorno de calidad de atención

Tabla 9. Entorno de calidad de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

Entorno de Calidad de Atención	n	%
Alto	226	80.14
Medio	56	19.86
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

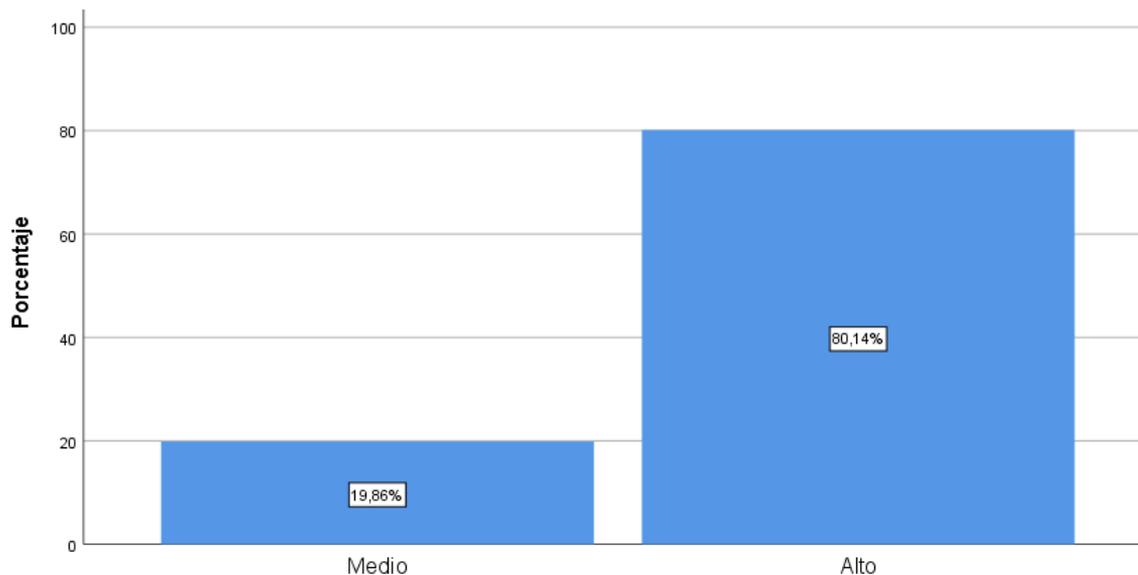


Figura 15 Entorno de calidad de atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

La tabla 9 y figura 15 muestra que el 80.1% de los encuestados consideran que el entorno de calidad atención se encuentra en un nivel alto, mientras que el 19.9% lo califica como medio.

Dimensión: Capacidad de respuesta de atención

Tabla 10. Capacidad de respuesta de atención de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

Capacidad de respuesta de atención	n	%
Alto	136	48.33
Bajo	1	51.42
Medio	145	0.35
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

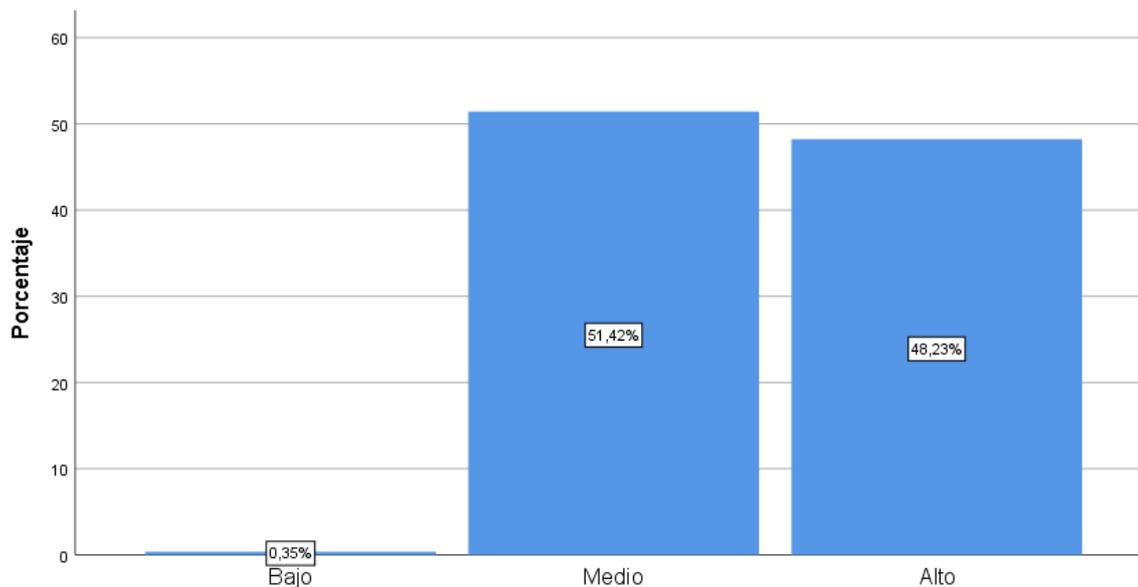


Figura 16 Capacidad de respuesta de atención de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

En la tabla 10 y figura 16 se aprecia que el 51.42% califican “la capacidad de respuesta de atención” con un nivel medio, mientras que el 48.23% lo califica como alto y el 0.35% como bajo.

Dimensión: Empatía en atención

Tabla 11. Empatía en atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

Empatía en atención	n	%
Medio	15	5,32
Alto	267	94,68
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

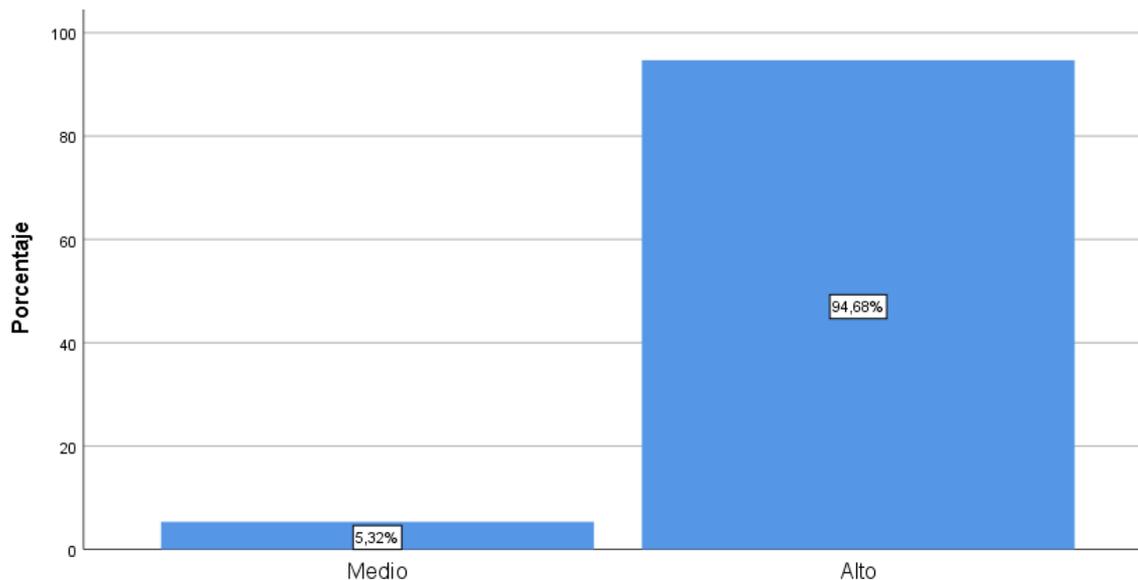


Figura 17 Empatía en atención de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

La tabla 11 y figura 17 expone que el 94.68% de los encuestados evalúa “la empatía en atención” en un nivel alto, mientras que el 5.32% lo califica como medio.

Dimensión: Tangibles de atención

Tabla 12 Tangibles de atención de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

Tangibles de atención	N	%
Medio	13	4.61
Alto	269	95.39
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

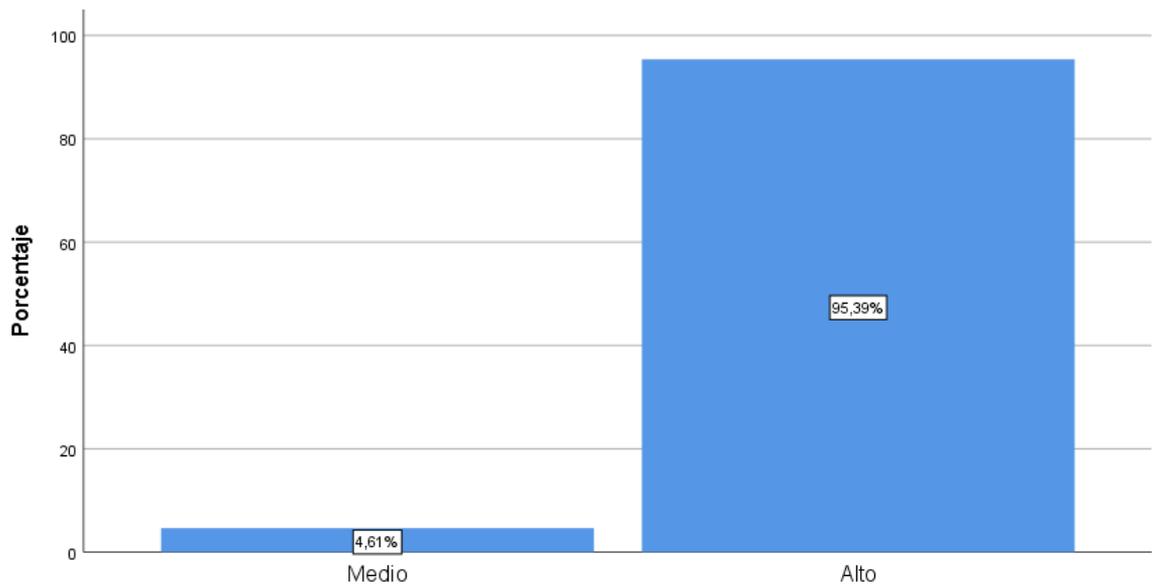


Figura 18 Tangibles de atención de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

La tabla 12 y figura 18 explica que el 95.39% califican “los tangibles de atención” con un nivel alto, mientras que el 4.61% lo califica como medio.

Variable: Satisfacción de los usuarios

Tabla 13. Satisfacción de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

Satisfacción de los usuarios	n	%
Insatisfecho	22	7.8
Satisfecho	260	92.2
Total	282	100.0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

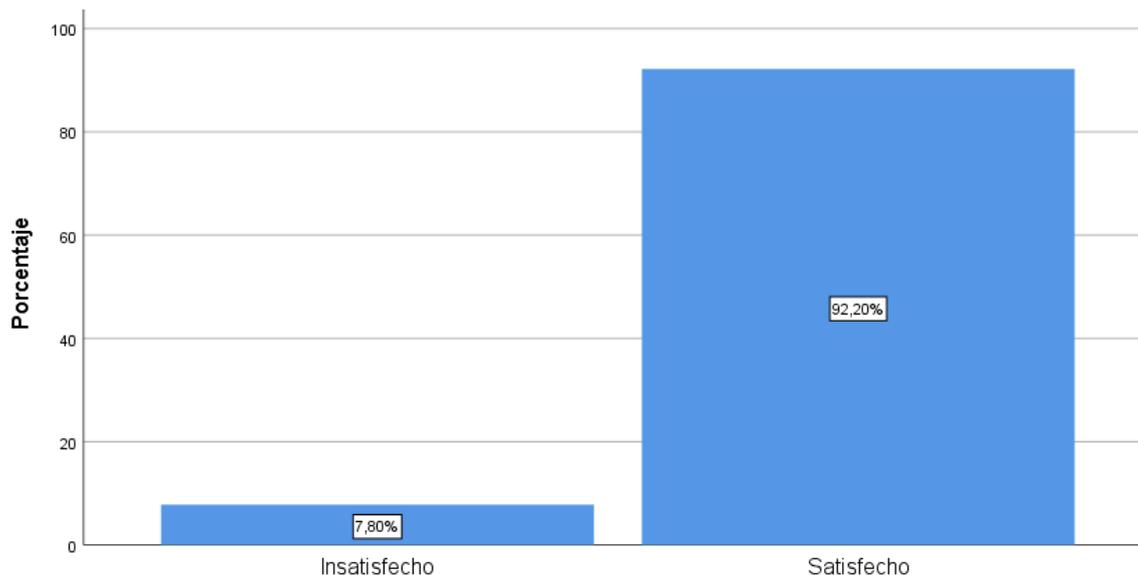


Figura 19 Satisfacción de los usuarios del “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

La tabla 13 y figura 19 explica que el 7.80% de los encuestados se encuentran insatisfechos, mientras que, el 92.20% se encuentra satisfecho con el servicio obtenido.

Dimensión: Servicio recibido

Tabla 14. Satisfacción con el servicio que se acaba de recibir en el departamento de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

Servicio recibido	N	%
Insatisfecho	25	8,87
Satisfecho	257	91,13
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

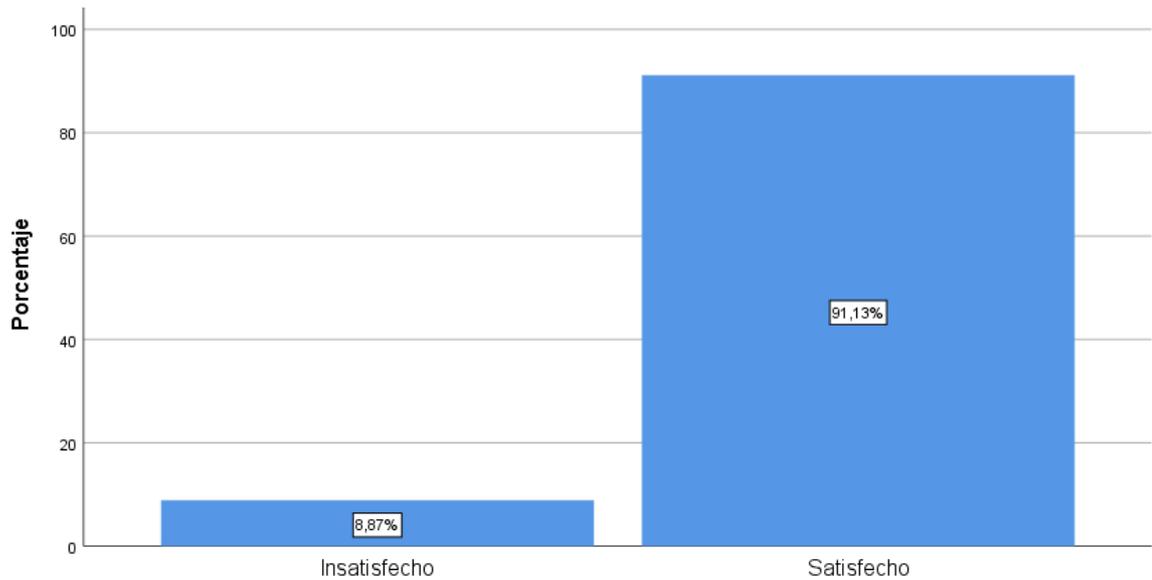


Figura 20 Satisfacción con el servicio que se acaba de recibir en el departamento de medicina física y rehabilitación posta parroquial el buen pastor.

La tabla 14 y figura 20 explica que el 91.13% se encuentran satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 8.87% de los encuestados se encuentran insatisfechos.

Dimensión: Satisfacción con el tiempo de terapia recibida

Tabla 15. Satisfacción con el tiempo de terapia física recibida en el “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

Satisfacción con el tiempo	n	%
Insatisfecho	123	43,62
Satisfecho	159	56,38
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

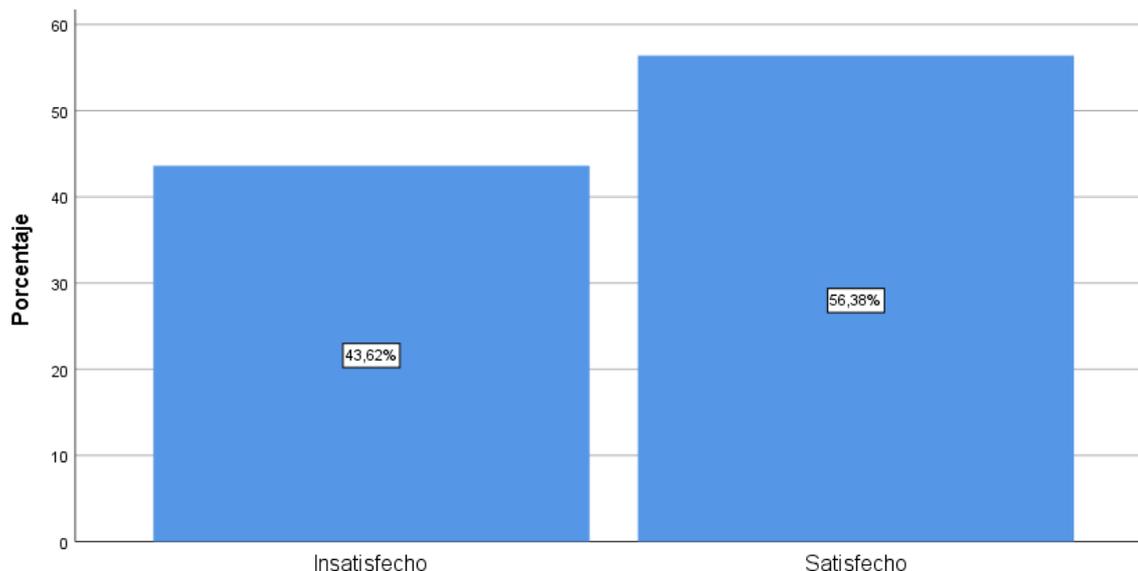


Figura 21 Satisfacción con el tiempo de terapia física recibida en el “servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor”.

La tabla 15 y figura 21 muestra que el 56.38% están satisfechos con “el tiempo de servicio”; sin embargo, el 43.62% están insatisfechos.

Dimensión: Resultados obtenidos

Tabla 16. Satisfacción con los resultados hasta hoy obtenidos en el servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor.

Resultados obtenidos	n	%
Insatisfecho	23	8.16
Satisfecho	259	91.84
Total	282	100,0

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

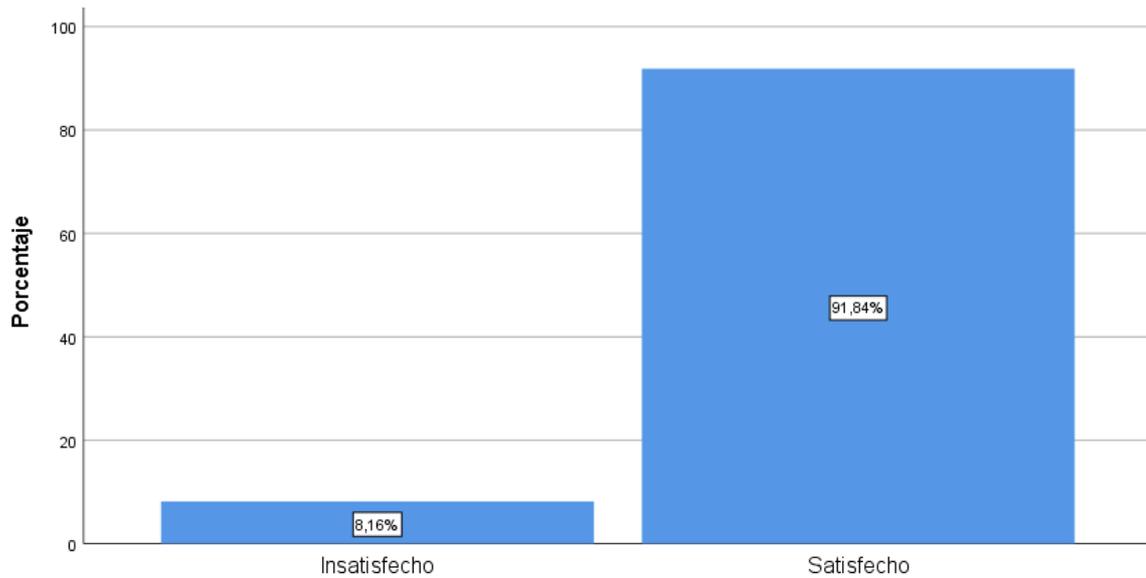


Figura 22 Satisfacción con los resultados hasta hoy obtenidos en el servicio de medicina física y rehabilitación posta parroquial El Buen Pastor.

La tabla 16 y figura 22 explica que el 91.84% de los encuestados están satisfechos con los resultados obtenidos, mientras que el 8.16% se encuentran insatisfechos.

Prueba de hipótesis general

De acuerdo con el diseño de investigación, se procede a usar el estadístico de Chi Cuadrado.

Planteamiento

Hipótesis nula (H₀):

La Calidad de atención no tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021

Hipótesis alterna (H₁):

La Calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Tabla 17. Relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios del “Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen

Pastor" Arequipa 2021

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
V1_Calidad	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	20	0	20
		Recuento esperado	1.6	18.4	20.0
		% del total	7.1%	0.0%	7.1%
	De acuerdo	Recuento	3	257	260
		Recuento esperado	21.2	238.8	260.0
		% del total	1.1%	91.1%	92.2%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	2	2
		Recuento esperado	.2	1.8	2.0
		% del total	0.0%	0.7%	0.7%
	Total	Recuento	23	259	282
		Recuento esperado	23.0	259.0	282.0
		% del total	8.2%	91.8%	100.0
				%	

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Tabla 18. Prueba de Chi Cuadrado para conocer la relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	242.413 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	126.628	2	.000
Asociación lineal por lineal	219.099	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Según el análisis inferencial de contraste de hipótesis general, el nivel de significación del Chi Cuadrado de Pearson es de 0.000, que es inferior a 0.05, por ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, en otras palabras, un nivel de confianza del 95%, la calidad del servicio se vinculada con la satisfacción de usuarios.

Prueba de Hipótesis específica: La Calidad Técnica de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Planteamiento

Hipótesis nula (Ho):

La Calidad Técnica de atención no tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hipótesis Alterna (H1):

La Calidad Técnica de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pasto Arequipa 2021.

Tabla 19. Relación entre Calidad técnica de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

			Satisfacción del usuario		Total	
			Insatisfecho	Satisfecho		
Calidad Técnica	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	6	1	7	
		Recuento esperado	.6	6.4	7.0	
		% del total	2.1%	0.4%	2.5%	
		De acuerdo	Recuento	15	110	125
			Recuento esperado	10.2	114.8	125.0
			% del total	5.3%	39.0%	44.3 %
	Totalmente de acuerdo	Recuento	2	148	150	
		Recuento esperado	12.2	137.8	150.0	
		% del total	0.7%	52.5%	53.2 %	
	Total	Recuento	23	259	282	
		Recuento esperado	23.0	259.0	282.0	
		% del total	8.2%	91.8%	100.0 %	

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Tabla 20. Prueba de Chi Cuadrado - Relación entre Calidad técnica de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67.998 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	40.650	2	.000
Asociación lineal por lineal	38.628	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Según el análisis inferencial de los contrastes de hipótesis específica 1, el nivel de significancia del Chi cuadrado de Pearson es $0.000 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alternativa, es decir, la calidad técnica del servicio es significativamente vinculada con la satisfacción del usuario a un 95% de confiabilidad.

Prueba de hipótesis específica: La Calidad Humana de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Planteamiento

Hipótesis nula (H₀):

La Calidad Humana de atención no tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hipótesis alterna (H₁):

La Calidad Humana de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Tabla 21. Relación entre calidad Humana de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Calidad Humana	En desacuerdo	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	.1	.9	1.0
		% del total	0.4%	0.0%	0.4%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	11	4	15
		Recuento esperado	1.2	13.8	15.0
		% del total	3.9%	1.4%	5.3%
	De acuerdo	Recuento	11	231	242
		Recuento esperado	19.7	222.3	242.0
		% del total	3.9%	81.9%	85.8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	24	24
		Recuento esperado	2.0	22.0	24.0
		% del total	0.0%	8.5%	8.5%
Total	Recuento	23	259	282	
	Recuento esperado	23.0	259.0	282.0	
	% del total	8.2%	91.8%	100.0%	

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Tabla 22. Prueba de Chi Cuadrado, La Calidad Humana de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102.669 ^a	3	.000
Razón de verosimilitud	52.473	3	.000
Asociación lineal por lineal	57.205	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Según el análisis inferencial de los contrastes de hipótesis específica 2, el nivel de significancia para Chi-cuadrado de Pearson es $0.000 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alternativa, es decir, la calidad humana de atención del servicio está vinculada con la satisfacción del usuario a un 95% de confiabilidad.

Prueba de hipótesis específica: El entorno de calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Planteamiento

Hipótesis nula (Ho):

El entorno de calidad de atención no tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Hipótesis alterna (H1):

El entorno de calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Tabla 23. Relación del Entorno de Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Tabla 24. Prueba de Chi Cuadrado - El entorno de calidad de atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa

		Satisfacción del usuario		Total	
		Insatisfec	Satisfec		
		ho	ho		
Entorno de calidad de atención	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	11	5	16
		Recuento	1.3	14.7	16.0
		% del total	3.9%	1.8%	5.7%
	De acuerdo	Recuento	12	230	242
		Recuento	19.7	222.3	242.0
		% del total	4.3%	81.6%	85.8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	24	24
		Recuento	2.0	22.0	24.0
		% del total	0.0%	8.5%	8.5%
	Total	Recuento	23	259	282
	Recuento	23.0	259.0	282.0	
	% del total	8.2%	91.8%	100.0	
				%	

2021

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83.858 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	44.000	2	.000
Asociación lineal por lineal	45.413	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Hipótesis específica 3

Según el análisis inferencial de los contrastes de hipótesis específica 3, se puede prestar atención que el nivel de significancia del Chi-cuadrado de Pearson es $0.000 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alternativa, es decir, el entorno de calidad de atención está significativamente vinculada con la satisfacción del usuario a un 95% de confiabilidad.

Prueba de hipótesis específica: La capacidad de respuesta en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Planteamiento

Hipótesis nula (H₀):

La capacidad de respuesta en la atención no tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hipótesis alterna (H₁):

La capacidad de respuesta en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Tabla 25. Relación de capacidad de respuesta de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021.

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	En desacuerdo	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	.1	.9	1.0
		% del total	0.4%	0.0%	0.4%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	16	59	75
		Recuento esperado	6.1	68.9	75.0
		% del total	5.7%	20.9%	26.6%
	De acuerdo	Recuento	6	199	205
		Recuento esperado	16.7	188.3	205.0
		% del total	2.1%	70.6%	72.7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	.1	.9	1.0
		% del total	0.0%	0.4%	0.4%
Total	Recuento	23	259	282	
	Recuento esperado	23.0	259.0	282.0	
	% del total	8.2%	91.8%	100.0%	

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Tabla 26. Prueba de Chi Cuadrado - La capacidad de respuesta en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.218 ^a	3	.000
Razón de verosimilitud	27.417	3	.000
Asociación lineal por lineal	31.128	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Según el análisis inferencial de los contrastes de hipótesis específica 4, el nivel de significancia del Chi-cuadrado de Pearson es $0.000 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alternativa, es decir, la capacidad de respuesta en la atención es significativamente vinculada a la satisfacción del usuario a un 95% de confiabilidad.

Prueba de hipótesis específica: La empatía en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Planteamiento

Hipótesis nula (Ho):

La empatía en la atención no tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hipótesis alterna (H1):

La empatía en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Tabla 27. Relación de empatía en atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen

			Satisfacción del usuario		Total	
			Insatisfec	Satisfec		
			ho	ho		
Empatía	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	7	0	7	
		Recuento	.6	6.4	7.0	
		% del total	2.5%	0.0%	2.5%	
		De acuerdo	Recuento	14	128	142
		Recuento	11.6	130.4	142.0	
	Completamente de acuerdo	% del total	5.0%	45.4%	50.4%	
		Recuento	2	131	133	
		Recuento	10.8	122.2	133.0	
		% del total	0.7%	46.5%	47.2%	
					%	
Total	Recuento	23	259	282		
	Recuento	23.0	259.0	282.0		
	esperado					
	% del total	8.2%	91.8%	100.0%		

Pastor Arequipa 2021.

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Tabla 28. Prueba de Chi Cuadrado - La empatía en la atención tiene relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del “Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87.233 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	47.166	2	.000
Asociación lineal por lineal	37.089	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Según el análisis inferencial de los contrastes de hipótesis específica 4, el nivel de significancia para Chi-cuadrado Pearson es $0.000 < 0.05$, por lo tanto, aceptándose la hipótesis alternativa, es decir, la empatía en la atención” es vinculada a la satisfacción del usuario a un 95% de confiabilidad.

Prueba de hipótesis específica: Los elementos tangibles de atención tienen relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del “Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor” Arequipa 2021

Planteamiento

Hipótesis nula (Ho):

Los elementos tangibles de atención no tienen relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Hipótesis alterna (H1):

Los elementos tangibles de atención tienen relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Tabla 29 Relación de elementos tangibles de atención y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfec	Satisf	
			ho	echo	
Tangibles	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	5	1	6
		Recuento esperado	.5	5.5	6.0
		% del total	1.8%	0.4%	2.1%
	De acuerdo	Recuento	17	123	140
		Recuento esperado	11.4	128.6	140.0
		% del total	6.0%	43.6	49.6
	Totalmente de acuerdo	Recuento	1	135	136
		Recuento esperado	11.1	124.9	136.0
		% del total	0.4%	47.9	48.2
	Total	Recuento	23	259	282
		Recuento esperado	23.0	259.0	282.0
		% del total	8.2%	91.8	100.0
				%	%

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Tabla 30. Prueba de Chi Cuadrado - Los elementos tangibles de atención tienen relación de forma significativa en la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58.237 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	38.608	2	.000
Asociación lineal por lineal	34.563	1	.000
N de casos válidos	282		

*Encuesta aplicada a los usuarios de la posta Parroquial el Buen Pastor.

Según el análisis inferencial de los contrastes de hipótesis específica 5, nivel de significancia para Chi-cuadrado de Pearson es $0.000 < 0.05$, aceptándose la hipótesis alternativa, es decir, los elementos tangibles de atención son significativamente vinculados a la satisfacción del usuario” a un 95% de confiabilidad.

V. DISCUSION

Para el presente estudio se encuestó a 282 usuarios, con edades de 41 años a más tuvieron mayor participación, representando el 39.4%, contraponiéndose a ello, pacientes en edades de 18 - 20 años, representando el 2.1%.

Las investigaciones de Álvarez R., Boada, Cobo et al., Niño de Guzmán, Urrutia, Cerrón, Febres, Paredes y Reyes, Piedra y Lipa coinciden con los resultados obtenidos con el presente trabajo de investigación, calificando la calidad de atención en relación con la satisfacción del usuario como alta, obteniéndose en todas las investigaciones resultados por encima del 90%, los resultados son similares porque en estos estudios la población que más participación tuvo fue de rango de edad media de 40 a mayor edad y que pertenecen al estrato económico bajo.

Respecto de las investigaciones realizadas por Quizhpe, Camac, Montero, Boza, demuestran una satisfacción media en relación con la calidad de atención, los resultados obtenidos oscilan entre 50% a 67%, resultados que difieren con los de esta investigación.

Sobre las investigaciones realizadas por Carias, Maggi, Pérez et al., Barturén los resultados obtenidos son contrarias a las calificaciones por tanto son insatisfactorias, deficientes entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, estos resultados difieren con los obtenidos en esta investigación por que en dichas investigaciones concluyen que la calidad del servicio es regular así como la satisfacción, por la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En relación a la dimensión calidad técnica de atención en la investigación de Cerrón el resultado fue positivo, puesto que la correlación identificada se tipifica como correlación positiva, mientras que, en la investigación de Paredes y Reyes, se obtuvo un resultado de 4.72 calificándolo como nivel medio y en esta investigación se calificó con un nivel alto a esta dimensión 92.91%.

Respecto de la dimensión calidad humana de atención, la investigación de Cerrón también estudia la misma dimensión y en relación con la satisfacción del usuario, los resultados muestran que es una relación positiva, la relación asociada es $P(t>9)=0,0>0,05$ por lo que dicha relación es significativa, resultado que coincide con la presente investigación donde los usuarios lo calificaron en un 93.97%

considerandose alto.

En relación al entorno de calidad de atención en la presente investigación el 80.14% consideran que esta dimensión tiene un nivel alto, este resultado coincide con los resultados obtenidos de la investigación de Cerrón, donde indica que existe una relación positiva, ya que un 83.0% indica que es muy favorable la relación del entorno de calidad.

Respecto de la dimensión capacidad de respuesta, Carias (a pesar de los resultados generales insatisfactorios), respecto de esta dimensión se obtuvo una calificación adecuada, La investigación de Palacios también estudió esta dimensión y obtuvo un resultado de 64.1%, mientras que, en la investigación de Niño de Guzmán el resultado para esta dimensión fue 79.2% ello por la buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio oportuno y sobre todo rápido, así mismo, Paredes y Reyes obtuvo una calificación en otra escala de 4.25, pero que asume un nivel medio, Piedra y Lipa obtuvieron una relación positiva alta de 0.782, Urrutia concluyó en esta dimensión una relación de 0.0.626, resultado distante al de Camac que si obtuvo una relación positiva pero baja de 0.403; sin embargo la investigación de Barturén tuvo un resultado contrario demostrando para esta dimensión insatisfacción por parte de los usuarios. En conclusión, la mayoría de investigación indican que si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario.

Respecto de la dimensión empatía de atención, en esta investigación consideran que existe un nivel alto de satisfacción (94.68%), al respecto la investigación de Boza concluye que existe insatisfacción respecto de esta dimensión, mencionan que el trato del personal de salud no fue el adecuado, sin embargo, Urrutia concluyó que existe una relación positiva de 0.85, resultado similar al de Piedra y Lipa que obtuvieron un coeficiente de 0.885, en la investigación de Paredes y Reyes (a pesar de tener otra modalidad de calificación), los resultados fueron 4.86, calificándose a la calidad como media, en la investigación de Niño de Guzmán, los resultados son positivos existe una satisfacción de 93.7% para esta dimensión. Para obtener dicha satisfacción significa que hay disponibilidad para ponerse en el lugar del usuario y desde esa perspectiva atender según sus necesidades y particularidades.

Sobre la dimensión elementos tangibles en la presente investigación se obtuvo un resultado de 95.39% (alto) que es la calificación que los usuarios dieron a esta

dimensión en relación a la satisfacción, lo que significa que la apariencia personal y material favorece a dicha percepción del usuario. Al respecto Montero en su investigación también calificó de alto el nivel de satisfacción para esta dimensión, Palacios obtuvo una satisfacción de 68.8% también óptimo, la investigación de Niño de Guzmán también califica óptimamente a esta dimensión con un 75.6%, adicionalmente Piedra y Lipa obtuvieron un coeficiente de correlación de 0.732, asimismo Urrutia también coincide con los resultados porque se obtuvo una correlación de 0.709, resultados que también coinciden con los obtenidos por boza, quien obtuvo una correlación de 0.665. Los resultados en todas las investigaciones son óptimos, resaltando la importancia de lo material bien aplicado y presentado. Se puede concluir que la mayoría de investigaciones revisadas en esta investigación coinciden con los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, asimismo, sobre las dimensiones en estudio, similar instrumento de evaluación, similares dimensiones y ítems, los resultados también coinciden con las otras investigaciones revisadas.

VI. CONCLUSIONES

Existe correlación para las variables calidad de servicio y satisfacción en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial el Buen Pastor de Arequipa, lo cual pudo evidenciarse a través del estadístico Chi Cuadrado.

Hay relación significativa entre la Calidad Técnica de atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hay relación significativa entre la Calidad Humana de atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hay relación significativa entre el Entorno de Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hay relación significativa entre la capacidad de respuesta en la atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hay relación significativa entre la empatía en la atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

Hay relación significativa entre los elementos tangibles de atención y la Satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021.

VII. RECOMENDACIONES

El servicio ofrecido en el área de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial el Buen Pastor de Arequipa, mejoraría si, se presta atención a los aspectos por mejorar de la entidad, como son el cumplimiento de las citas, teniendo en cuenta un tiempo adecuado de atención para que el usuario sienta que es escuchado, atendido de forma amable, para ello el personal debe ser muy empático con el paciente estas consideraciones harán que los pacientes se lleven una percepción del servicio médico.

Así mismo, se recomienda la capacitación para el personal del servicio de Medicina Física y Rehabilitación Posta Medica Parroquial el Buen Pastor de Arequipa.

Se recomienda agendar las citas en el área de rehabilitación de la posta medica Parroquial el Buen Pastor de Arequipa, con el objetivo de mejorar la atención recibida.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Observatorio Nacional de Calidad y Humanización en Salud. [Online] Acceso 10 de Febrero de 2022. Disponible en: <https://www.sispro.gov.co/observatorios/oncalidadsalud/Paginas/default.aspx>.
2. Ministerio de Salud del Perú. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección de Calidad en Salud. 2009;: p. 25-36.
3. Donabedian. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. En Brook R, Lohr K, editores. Investigación de servicios de salud.; 1981. p. 236-237.
4. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿es posible? Revista Medica Herediana. 2001; 12(3): p. 75-77.
5. Phillips P, Carson K, Roe W. Hacia la comprensión de la percepción de calidad del paciente. El supervisor de la atención médica. 1998; 16(3): p. 36-42.
6. Schneider B, Holcombe KM, White SS. Lessons learned about service quality: What it is, how to manage it, and how to become a service quality organization. Consulting Psychology Journal: Practice and Research. 1997; 49(1): p. 35-50.
7. Alvarez R. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017. [Tesis de Magister] ed. [Managua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017.
8. Carias Irías RE. Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda la sala de emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado, Danli, Honduras. Noviembre-Diciembre; 2017.
9. Maggi W. 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. [Tesis de Magíster] ed. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
10. Montero Reyes Y, Véliz Martínez P, Jorna Calixto A. Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdova y Rubio: Rrey Cuba Med Intensiva Emerg; 2020.
11. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL: Rev. Investig En Salud Univ Boyacá; 2019.
12. Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud Tunja, Colombia: Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá - UB; 2018.
13. Quizhpe G. Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo febrero - julio 2016: Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja - UNL, Loja, Ecuador; 2017.
14. Palacios Zeballos MdR. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto

Nacional de Ciencias Neurológicas Universidad de Huánuco 2017.

15. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" 2017.
16. Pérez V, Maciá L, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias 2019.
17. Niño de Guzman I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera. [Tesis de Grado] ed. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
18. Paredes E, Reyes J. Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, Lima. [Tesis de Grado] ed. [Lima]: Universidad Wiener; 2017.
19. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna; 2018.
20. Camac H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el Área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo - UCV, Lima, Perú.; 2018.
21. Barturén P. Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo, durante agosto - diciembre 2017. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT, Chiclayo 2019.
22. Cerrón S, Aguilar D. Atención de calidad y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital regional de Huancavelica, Perú-2018. [Tesis de maestría] ed. [Huancavelica]: Universidad César Vallejo; 2018.
23. Febres R. Satisfacción del usuario del servicio de medicina sobre la calidad de atención. [Tesis de grado] ed. [Huancayo]: Universidad Peruana los Andes; 2019.
24. Urrutia M. Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el centro de salud Miguel Grau Chacabayo, 2017. [Tesis de maestría] ed. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018.
25. Boza Bustios B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017 [Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
26. Arroyo J. Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo - 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo – UNT, Trujillo, La Libertad, Perú 2018.
27. Ugas G. Boletín de Lecturas Sociales y Económicas del Libro Servicio al Cliente Interno..
28. Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial. 2007; 2(3): p. 103-156.
29. Ministerio de Salud. NTS N°139-MINSA/ 2018/DEGAIN: para la gestión de la historia clínica. [Online].; 2018.. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4379.pdf>.
30. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N°

527-2011/MINSA. [Online]. Acceso 17 de Febrero de 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>.

31. Losada M, Rodríguez A. Calidad de servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuaderno de Administración. 2007; 20(34): p. 237-258.
32. George Quintero R, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Laborí Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR [Internet]. [Online]; 2022. Acceso 12 de Julio de 2023. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>.
33. Varo J. GESTIÓN ENTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SANITARIOS: Un modelo de gestión hospitalaria Madrid, España; 1994.
34. Coronado R, Cruz E, Israel S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación. 2013; 25(1): p. 26-33.
35. Bautista L. La calidad en salud un concepto histórico vigente. Revista Ciencia y Cuidado. 2016; 13(1): p. 5-9.
36. Varo J. La calidad de la atención médica. Med Clin (Barc). 1995; 104(14): p. 538-40.
37. Rosander A. La búsqueda de la calidad en los servicios: Ediciones Díaz de Santos; 1992.
38. Melo N, González I, Verástegui J, Rodríguez J. La calidad de servicio: Caso UMF. Conciencia Tecnológica. 2015;(49): p. 39-45.
39. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online] Acceso 22 de Febrero de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesional es%20basados%20en%20datos%20probatorios>.
40. Puestas Sánchez PR, Díaz-Nolazco MA, Diaz Vélez C. Calidad técnica de las historias clínicas de los pacientes hospitalizados en un hospital EsSalud de Chiclayo, 2008-2010. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. 2012; 5(2).
41. Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración. 2007; 20(34).
42. Hernández Reyes CL. La calidad humana en la educación a distancia. Revista Experiencia Docente. 2015; 2(2).
43. Casas F. Calidad de vida y calidad humana. Papeles del psicólogo. 1999; 74(1).
44. Urzua A, Caqueo-Urizar A. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Terapia psicológica. 2012; 30(1).
45. Formación Integral y Desarrollo Empresarial. La importancia de la calidad en el sector salud. [Online]; 2023. Acceso 6 de Octubre de 2023. Disponible en: <https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/la-importancia-de-la-calidad-en-el-sector-salud/#:~:text=La%20calidad%20en%20el%20sector%20salud%20es%20esencial%20para%20garantizar,ambiente%20seguro%20y%20de%20confianza>

46. Rodríguez Eguizabal E, Gil de Gómez MJ, San Sebastián M, Oliván-Blázquez B, Coronado Vázquez V, Sánchez Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. 2022; 36(3).
47. Gonzalez-Bautista E, Morsch P, Mathur M, Bós A, Hommes C, Vega E. Evaluación de la capacidad de respuesta del sistema de salud ante las necesidades de las personas mayores. *Rev Panam Salud Publica*. 2021; 45.
48. Esquerda M, Yuguero O, Pifarré J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. *ELSEVIER*. 2016; 48(1).
49. blog dels estudis de ciències de la salut. La importancia de la empatía en las ciencias de la salud. [Online]; 2014. Acceso 6 de Octubre de 2023. Disponible en: <https://blocs.umanresa.cat/ciencies-de-la-salut/2014/11/13/la-importancia-de-la-empatia-en-las-ciencias-de-la-salud/>.
50. Bowen Bucheli A, Fosado Téllez O. Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasinergia*. 2020; 3(1).
51. Alén M, Fraiz J. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 2006; 12(1): p. 251-272.
52. Bejarano MAG, Suárez RJP, Vera MFA. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*. 2018; 3(8): p. 140-146.
53. Serrano-del Rosal R, Lorient-Arín N. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*. 2008; 50(2): p. 162-172.
54. De los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2004; 22(2): p. 128-137.
55. Eliazondo-Eliazondo J, Quiroja-García M, Palomares-Gorham P, Martínez-González G. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista Salud pública y nutrición*. 2011; 12(1).
56. Bellón Saameño JA, Sánchez Ruiz-Cabello J, Ortiz González L. AEA ed. Curso de Actualización Pediatría. [Online].; 2008. Acceso 21 de Febrero de 2022. Disponible en: https://www.aepap.org/sites/default/files/aepap2008_libro_289-298_gestion_del_tiempo.pdf.
57. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llanta Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2008; 34(4).
58. Bautista R. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO HOSPITALIZADO. HOSPITAL MINSA II-1 ILO 2019: Universidad José Carlos Mariátegui; 2019.
59. QuestionPro. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. [Online] Acceso 22 de Febrero de 2022. Disponible en: <https://bit.ly/3LPEI4h>.
60. Hernández Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario [PDF]. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México.

61. Pérez Silva M. La importancia de la empatía en las ciencias de la salud. [Online]; 2014. Acceso 12 de Julio de 2023. Disponible en: <https://bloqs.umanresa.cat/ciencias-de-la-salud/2014/11/13/la-importancia-de-la-empatia-en-las-ciencias-de-la-salud/>.
62. Jimenez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana Salud Pública. 2004; 30(1): p. 17-36.
63. Carles March J. Tu vales tu calidad humana. [Online]; 2022. Acceso 6 de Octubre de 2023. Disponible en: <https://www.granadadigital.es/vales-calidad-humana-opinion-gd-joan-carles-march/#:~:text=Calidad%20humana%20es%20tener%20principios%20s%C3%B3lidos%2C%20que%20se%20noten%20en,sus%20creencias%20y%20mucha%20m%C3%A1s.>
64. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online]; 2023. Acceso 6 de Octubre de 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
65. Gervas J, Pané Mena O, Sicras Mainar A. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. Elsevier. 2006; 38(9).
66. Duarte J. CALIDAD DE SERVICIO: Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura) [Barcelano]: Universidad Autónoma Barcelona; 2015.
67. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988; 64(1): p. 12-40.
68. Begazo Villanueva J. ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas. 2006; 9(18): p. 73-81.
69. Banco Fassil. Tipos de Garantías. [Online] Acceso 18 de Febrero de 2022. Disponible en: <https://www.fassil.com.bo/novedades/educaci%C3%B3n-financiera/tipos-de-garant%C3%ADas.html>.
70. Cabrera Almenara J, Llorente Cejudo MC. La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación. 2013; 7(2): p. 11-22.
71. Samame Y. Calidad de Atención Farmacéutica y la Satisfacción del Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unzué. [Tesis de Magíster] ed. [Lima]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015.
72. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. [Tesis de Magíster] ed. [Monterrey]: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2012.
73. Chávez C. Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima 2016. [Tesis de Grado] ed. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2016.
74. Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana - 2015. [Tesis de Grado] ed. [Iquitos]: Universidad Peruana Los Andes; 2015.

75. Zavala C. Calidad de atención percibida por los pacientes de consultorio externo del Instituto Regional Oftalmológico de La Libertad. [Tesis de Grado] ed. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2011.
76. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis de Magíster] ed. [Quito]: Universidad Central del Ecuador; 2014.
77. Llano C, Hermida P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito noviembre 2015 febrero 2016. [Tesis de grado] ed. [Quito]: Universidad Central del Ecuador; 2016.
78. Robles R, Rodríguez N. Calidad de atención de las enfermeras relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos del servicio de Neonatología sala 205 del Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora período noviembre - enero 2016. [Tesis de grado] ed. [Quito]: Universidad Central del Ecuador; 2016.
79. Jaimes K. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2013. [Tesis de Maestría] ed. [Huaraz]: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2015.
80. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017. [Tesis de maestría] ed. [Ayacucho]: Universidad César Vallejo; 2018.
81. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud Cojitambo. Azogues, 2014. [Tesis de Pregrado] ed. [Cuenca]: Universidad de Cuenca; 2015.
82. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. [Tesis de magíster] ed. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
83. Vera V. 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. [Tesis de maestría] ed. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.

ANEXOS

1. Anexo 1 - Instrumento de recolección de datos

I.- PRESENTACION: La tesista Noemi Noelia Montoya Samata de la Escuela de Posgrado de Gerencia en servicios de Salud de la USMP – LIMA, está desarrollando la tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen pastor Arequipa 2021. Cuyo objetivo es determinar cómo influye la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la posta medica Parroquial El Buen Pastor Arequipa 2021. por tanto, es importante que usted ANONIMAMENTE nos facilite sus respuestas a los aspectos más importantes considerados.

II CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Se viene realizando la investigación con objeto de determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen pastor Arequipa 2021, por ello se requiere nos brinde la información sobre esta investigación, la cual será tratada con absoluta confidencialidad y guardando la más completa reserva sobre su identidad en el marco de la ética del investigador, por tanto, le pedimos la más absoluta sinceridad al contestar si está de acuerdo en brindar su apoyo conteste el documento que se le presenta de lo contrario devuélvalo en blanco.

III INSTRUCCIONES:

- La información que usted nos brinde es personal, sincera y anónima.
- Marque solo una respuesta de cada pregunta.
- Debe contestar todas las preguntas.

III ASPECTOS GENERALES:

- Edad: () 18 a 20 años () 21 a 25 años () 26 a 30 años
() 31 a 35 años () 36 a 40 años (|) 41 a más años

ESCALA DE CALIFICACIÓN	1	Totalmente en Desacuerdo
	2	En Desacuerdo
	3	No sé
	4	De acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN

I. Calidad Técnica: califique cada pregunta del 1 al 5

N°	ITEMS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
3	¿La atención se realiza respetando el horario programado?					
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					

II. Calidad Humana: califique cada pregunta del 1 al 5

N°	ITEMS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
5	¿El personal que brinda la atención en el servicio de rehabilitación lo considera cortés y amable?					
6	¿La comunicación que le brindan en el servicio de rehabilitación es clara y entendible?					
7	¿El personal del servicio de rehabilitación es comprensible si Ud. llega tarde a sus atenciones?					
8	¿El terapeuta físico le brinda el tiempo que usted considera necesario previo y durante su sesión de terapia?					

III. Entorno de Calidad. califique cada pregunta del 1 al 5.

N°	ITEMS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
9	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
10	¿Las atenciones que indica el médico lo cumplen sin interrupciones (continuidad)?					
11	¿El servicio de rehabilitación cuenta con lo necesario para brindarle una atención de calidad?					

IV. Capacidad de Respuesta. califique cada pregunta del 1 al 5.

N°	ITEMS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
13	¿La atención en módulo de admisión fue rápida?					
14	¿Siente Ud. comodidad al momento de esperar su turno en el servicio de rehabilitación? (Disponibilidad)?					
15	¿Ud. recibió orientación antes de recibir una atención de rehabilitación a través de charlas o folletos (comunicación)?					
16	¿El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta considera adecuado a Ud.?					

V. Empatía. califique cada pregunta del 1 al 5.

N°	ITEMS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
17	¿Siente que el personal es cordial con Ud. al momento de su llegada al servicio de rehabilitación?					
18	¿La atención que ha recibido en el servicio de rehabilitación es amigable?					
19	¿Usted comprendió la explicación que el médico le dio sobre su problema de salud?					
20	¿El Fisioterapeuta que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?					

VI. Aspecto Tangible. califique cada pregunta del 1 al 5.

N°	ITEMS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
21	¿Los carteles, letreros y flechas de señalización son adecuados para guiarlo?					
22	¿El departamento de medicina física cuenta con materiales necesarios para su atención?					
23	¿Los equipos de rehabilitación están operativos?					
24	¿Tienen a disposición inmediata su desinfectante cada camilla y/o materiales usados en rehabilitación?					

VARIABLE DEPENDIENTE
CUESTIONARIO CSAT- MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES:

- La información que usted nos brinde es personal, sincera y anónima.
- Califique Usted del 1 al 5 según considere su valoración a cada pregunta.

Donde:

1	2	3	4	5
totalmente insatisfecho	No muy satisfecho	Indiferente	satisfecho	Totalmente satisfecho

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
¿Qué tan satisfecho estás con el servicio que acabas de recibir en el servicio de medicina física y rehabilitación?					
¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de espera para tu atención en el servicio de medicina física y rehabilitación?					
¿Qué tan satisfecho estás con los resultados hasta hoy obtenidos con el servicio de medicina física y rehabilitación?					

Anexo 3. Validación de expertos.

La Terapeuta

VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo hacer de su conocimiento que yo NOEMI MONTOYA SAMATA en mi condición de aspirante a magister de la escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres-Facultad de Medicina Humana, recorro a usted poder validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optare el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud.

La tesis que estoy desarrollando titula: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen pastor Arequipa 2021. Cuyo objetivo es Determinar cómo influye la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes que acuden a dicho servicio, por tanto, es importante que usted acceda a validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para desarrollar mi investigación.

Expresando los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

INSTRUMENTO

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CALIDAD TÉCNICA							
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿Su historia clínica se encuentre disponible para su atención?	✓		✓		✓		
3	¿La atención se realiza respetando el horario programado?	✓		✓		✓		
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
	CALIDAD DE HUMANA							
5	¿El personal que brinda la atención en el servicio de rehabilitación lo considera cortés y amable?	✓		✓		✓		
6	¿La comunicación que le brindan en el servicio de rehabilitación es claro y entendible?	✓		✓		✓		
7	¿El personal del servicio de rehabilitación es comprensible si Ud. llega tarde a sus sesiones?	✓		✓		✓		
8	¿El terapeuta físico le brinda el tiempo que usted considera necesario previo y durante su sesión de terapia?	✓		✓		✓		
	ENTORNO DE CALIDAD							
9	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
10	¿Las indicaciones del médico lo cumplen sin interrupciones (continuidad)?	✓		✓		✓		
11	¿El servicio de rehabilitación cuenta con lo necesario para brindarle una atención de calidad?	✓		✓		✓		
12	¿Los ambientes de atención y sala de espera se encuentran limpios y cómodos?	✓		✓		✓		

CAPACIDAD DE RESPUESTA							
13	¿La atención en módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓	
14	¿Siente Ud. comodidad al momento de esperar su turno en el servicio de rehabilitación (Disponibilidad)?	✓		✓		✓	
15	¿Ud. recibió orientación antes de recibir una atención de rehabilitación a través de charlas o folletos (comunicación)?	✓		✓		✓	
16	¿El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de evaluación terapeutica considera adecuado para Ud. ?	✓		✓		✓	
EMPATIA							
17	¿Siente que el personal es cordial con Ud. al momento de su llegada al servicio de rehabilitación?	✓		✓		✓	
18	¿La atención que ha recibido en el servicio de rehabilitación incluyo respeto a su privacidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted comprendió la explicación que el medico le dio sobre su problema de salud?	✓		✓		✓	
20	¿el Fisioterapeuta que le atedio mostró interés ne solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓	
ASPECTOS TANGIBLES							
21	¿los carteles, letreros y flechas de señalización son adecuados para guiarlo?	✓		✓		✓	
22	¿El departamento de medicina fisica se encuentra limpio y ordenado?	✓		✓		✓	
23	¿Los equipos de rehabilitación están todos operativos?	✓		✓		✓	
24	¿cada camilla, materiales usados en rehabilitación tienen a disposición inmediata su desinfectante?	✓		✓		✓	
MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO							
a	¿Qué tan satisfecho estás con el servicio que acabas de recibir en el departamento de Medicina Fisica?	✓		✓		✓	
b	¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de terapia fisica recibido en el servicio de Medicina Fisica?	✓		✓		✓	
c	¿Qué tan satisfecho estás con los resultados hasta hoy obtenidos en el servicio de Medicina Fisica y Rehabilitación?	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Si son suficientes para aplicar la medición:

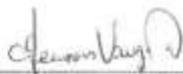
Suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (✓) / Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Alcira Filomena Tercera Vasquez

Especialidad del Validador: Magister en Salud Pública / Magister en Gestión Educativa



Firma del experto informante

DNI 07841581

VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo hacer de su conocimiento que yo NOEMI MONTOYA SAMATA en mi condición de aspirante a magister de la escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres-Facultad de Medicina Humana, recorro a usted poder validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optare el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud.

La tesis que estoy desarrollando titula: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen pastor Arequipa 2021. Cuyo objetivo es Determinar cómo influye la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes que acuden a dicho servicio, por tanto, es importante que usted acceda a validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para desarrollar mi investigación.

Expresando los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

INSTRUMENTO

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD TÉCNICA								
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?	✓		✓		✓		
3	¿La atención se realiza respetando el horario programado?	✓		✓		✓		
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
CAUDAD DE HUMANA								
5	¿El personal que brinda la atención en el servicio de rehabilitación lo considera cortés y amable?	✓		✓		✓		
6	¿La comunicación que le brindan en el servicio de rehabilitación es claro y entendible?	✓		✓		✓		
7	¿El personal del servicio de rehabilitación es comprensible si Ud. llega tarde a sus sesiones?	✓		✓		✓		
8	¿El terapeuta físico le brinda el tiempo que usted considera necesario previo y durante su sesión de terapia?	✓		✓		✓		
ENTORNO DE CALIDAD								
9	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
10	¿Las atenciones que indica el médico lo cumplen sin interrupciones (continuidad)?	✓		✓		✓		
11	¿El servicio de rehabilitación cuenta con lo necesario para brindarle una atención de calidad?	✓		✓		✓		
12	¿Los ambientes de atención y sala de espera se encuentran limpios y cómodos?	✓		✓		✓		

CAPACIDAD DE RESPUESTA							
13	¿La atención en módulo de admisión fue rápida?	/	/	/			
14	¿Siente Ud. comodidad al momento de esperar su turno en el servicio de rehabilitación (Disponibilidad)?	/	/	/			
15	¿Ud. recibió orientación antes de recibir una atención de rehabilitación a través de charlas o folletos (comunicación)?	/	/	/			
16	¿El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta considera adecuado para Ud. ?	/	/	/			
EMPATIA							
17	¿Siente que el personal es cordial con Ud. al momento de su llegada al servicio de rehabilitación?	/	/	/			
18	¿La atención que ha recibido en el servicio de rehabilitación es amigable?	/	/	/			
19	¿Usted comprendió la explicación que el medico le dio sobre su problema de salud?	/	/	/			
20	¿El Fisioterapeuta que le atendio mostró interés en solucionar su problema de salud?	/	/	/			
ASPECTOS TANGIBLES							
21	¿Los carteles, letreros y flechas de señalización son adecuados para guiarlo?	/	/	/			
22	¿el departamento de medicina fisica cuenta con materiales necesarios para su atención?	/	/	/			
23	¿Los equipos de rehabilitación están operativos?	/	/	/			
24	¿Tienen a disposicion inmediata su desinfectante cada Camilla y/o materiales usados en rehabilitacion?	/	/	/			
MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO							
a	¿Qué tan satisfecho estás con el servicio que acabas de recibir en el departamento de Medicina Física?	/	/	/			
b	¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de terapia física recibido en el servicio de Medicina Física?	/	/	/			
c	¿Qué tan satisfecho estás con los resultados hasta hoy obtenidos en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación?	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Si son suficientes para aplicar la medición:

EL instrumento es suficiente para medir los indicadores y variables en estudio

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) / Aplicable después de corregir () / No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador:

Martínez Montes, José Carlos

Especialidad del Validador:

Darar en Salud Pública

Dr. Martínez Montes José Carlos
Tecnólogo Médico
Laboratorio Clínico y Anatómico Patológico
C.T.M.P. 3596



Firma del experto informante

DNI 07498994

VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo hacer de su conocimiento que yo NOEMI MONTOYA SAMATA en mi condición de aspirante a magister de la escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres-Facultad de Medicina Humana, recorro a usted poder validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optare el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud.

La tesis que estoy desarrollando titula: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Terapia Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen pastor Arequipa 2021. Cuyo objetivo es Determinar cómo influye la Calidad de Atención en la Satisfacción de los pacientes que acuden a dicho servicio, por tanto, es importante que usted acceda a validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para desarrollar mi investigación.

Expresando los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

INSTRUMENTO

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	CALIDAD TÉCNICA							
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	✓		✓		✓		
2	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?	✓		✓		✓		
3	¿La atención se realiza respetando el horario programado?	✓		✓		✓		
4	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
	CALIDAD DE HUMANA							
5	¿El personal que brinda la atención en el servicio de rehabilitación lo considera cortés y amable?	✓		✓		✓		
6	¿La comunicación que le brindan en el servicio de rehabilitación es claro y entendible?	✓		✓		✓		
7	¿El personal del servicio de rehabilitación es comprensible si Ud. llega tarde a sus sesiones?	✓		✓		✓		
8	¿El terapeuta físico le brinda el tiempo que usted considera necesario previo y durante su sesión de terapia?	✓		✓		✓		
	ENTORNO DE CALIDAD							
9	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
10	¿Las atenciones que indica el médico lo cumplen sin interrupciones (continuidad)?	✓		✓		✓		
11	¿El servicio de rehabilitación cuenta con lo necesario para brindarle una atención de calidad?	✓		✓		✓		
12	¿Los ambientes de atención y sala de espera se encuentran limpios y cómodos?	✓		✓		✓		

CAPACIDAD DE RESPUESTA							
13	¿La atención en módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓	
14	¿Siente Ud. comodidad al momento de esperar su turno en el servicio de rehabilitación (Disponibilidad)?	✓		✓		✓	
15	¿Ud. recibió orientación antes de recibir una atención de rehabilitación a través de charlas o folletos (comunicación)?	✓		✓		✓	
16	¿El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de evaluación terapéutica considera adecuado para Ud. ?	✓		✓		✓	
EMPATIA							
17	¿Siente que el personal es cordial con Ud. al momento de su llegada al servicio de rehabilitación?	✓		✓		✓	
18	¿La atención que ha recibido en el servicio de rehabilitación incluyo respeto a su privacidad?	✓		✓		✓	
19	¿Usted comprendió la explicación que el medico le dio sobre su problema de salud?	✓		✓		✓	
20	¿el Fisioterapeuta que le atedio mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓	
ASPECTOS TANGIBLES							
21	¿Los carteles, letreros y flechas de señalización son adecuados para guiarlo?	✓		✓		✓	
22	¿El departamento de medicina física se encuentra limpio y ordenado?	✓		✓		✓	
23	¿Los equipos de rehabilitación están todos operativos?	✓		✓		✓	
24	¿cada camilla, materiales usados en rehabilitación tienen a disposición inmediata su desinfectante?	✓		✓		✓	
MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO							
a	¿Qué tan satisfecho estás con el servicio que acabas de recibir en el departamento de Medicina Física?	✓		✓		✓	
b	¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de terapia física recibido en el servicio de Medicina Física?	✓		✓		✓	
c	¿Qué tan satisfecho estás con los resultados hasta hoy obtenidos en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Si son suficientes para aplicar la medición:

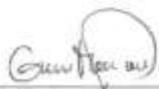
Se son suficientes y oportunos para su aplicación según sea el caso

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (✓) / Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Raquel Maucha, Marjory Maucha

Especialidad del Validador: Mg. en Gestión y servicios de salud U.C.S.M



Firma del experto informante
DNI 29239449

2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS USUARIOS PARTICIPANTES

La presente investigación es llevada a cabo por Noemi Noelia, Montoya Samata, alumna de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo de este estudio es sobre **calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación posta medica parroquial el buen pastor Arequipa 2021.**

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio. Si se sintiera incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Yo: _____ doy mi consentimiento para participar de forma voluntaria en el estudio, He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he tenido la oportunidad de discutir sobre este y hacer preguntas.

Al firmar este consentimiento, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluso los relacionados a mi salud o condición física y mental, y raza u origen étnico, puedan ser usados, según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Nombre completo del participante.	Firma	Fecha
-----------------------------------	-------	-------

Nombre del investigador	Firma	Fecha
-------------------------	-------	-------



PARROQUIA "EL BUEN PASTOR"

Misioneros Combonianos del Corazón de Jesús

Calle García Calderón, 303 Urb. Independencia - A.S.A.

AREQUIPA

Teléfono (054) 284744 - Fax 225849

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Arequipa 7 de enero del 2021

Sres.: FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSTGRADO DE UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES

**ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION PARA ESTUDIO DE
INVESTIGACION EN LA POSTA MEDICA PARROQUIAL EL BUEN
PASTOR**

Mediante la presente damos a conocer que aceptamos el pedido de la Lic. TM Noemi Noelia Montoya Samata para realizar un estudio en nuestras instalaciones y con los usuarios que asisten al servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Posta Medica Parroquial El Buen Pastor, sito y dirigido por nuestra Parroquia El Buen Pastor.

Sin más que mencionar, deseamos éxitos y beneficio a la comunidad que atendemos.



R.P. Conrado Franco Lorenzo MCCJ

PARROCO Y PROMOTOR DE LA OBRA SOCIAL