

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA



**Niveles de Satisfacción de los usuarios adultos y asistencia al
centro de Fisioterapia San Rafael - Piura 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Tecnología Médica con Especialidad en Terapia Física y
Rehabilitación

Autora

Yarleque Machare, Ana Carolina

Asesor

Castillo Pichen, Cesar Segundo

Piura – Perú

2020

DEDICATORIA

Se lo dedico a mis padres **Agustín Yarlequé Prado y Ubaldina Macharé Dioses**. Por el apoyo brindado en todo momento por su ejemplo de perseverancia y constancia que los caracteriza y que me han inculcado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor incondicional.

A mis hermanos Cesar Enrique, Javier Arturo y José Eduardo; que han sido mis hombros para seguir guerreando en esta carrera, e investigación; por no dejarme sola. porque siempre tengo y tendré una mano amigo o una palabra de aliento. por ellos familia hasta cumplir con todas mis metas. GRACIAS

Ana Carolina Yarleque Machare

AGRADECIMIENTO

A Dios creador por darme salud, sabiduría y entendimiento para lograr y llegar cumplir esta meta. a mi familia que siempre estado ahí dando el empuje para seguir adelante y culminar mis objetivos propuestos.

Agradecer a la Universidad San Pedro por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su hogar científico para poder estudiar mi carrera de Terapia Física y Rehabilitación, así como también a los diferentes docentes que brindaron su conocimiento y su apoyo para seguir adelante cada día.

A mi asesor académico de la universidad, el LIC. Cesar Segundo Castillo Pichen, por haber aceptado ser mi guía en este camino para realizar esta investigación hasta el final, e igual a la LIC Clodomira Zapata Adrianzen por su apoyo y su valiosa colaboración hasta el término de esta investigación con mucho empeño y empuje.

GRACIAS

Ana Carolina Yarleque Machare

INDICE

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
1. PALABRAS CLAVE:.....	7
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	7
2. TITULO	8
3. RESUMEN.....	9
4. ABSTRACT.....	10
5. INTRODUCCIÓN	11
6. METODOLOGÍA	30
7. RESULTADOS.....	33
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	41
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
11 ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 01	Dimensión Geográfica _ Asistencia	33
TABLA 02	Dimensión Económica _ Asistencia	34
TABLA 03	Dimensión Arquitectónica_ Asistencia	35
TABLA 04	Dimensión Fiabilidad _ Asistencia	36
TABLA 05	Dimensión Capacidad de Respuesta_ Asistencia	37
TABLA 06	Dimensión Seguridad _ Asistencia	38
TABLA 07	Dimensión Empatía_ Asistencia	39
TABLA 08	Dimensión de Aspectos Tangibles _ Asistencia	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
GRAFICO 01	Distribución de usuarios entre Dimensión Geográfica _ Asistencia	33
GRAFICO 02	Distribución de usuarios entre Dimensión Económica_ Asistencia	34
GRAFICO 03	Distribución de usuarios entre Dimensión Arquitectónica_ Asistencia	35
GRAFICO 04	Distribución de usuarios entre Dimensión Fiabilidad _ Asistencia	36
GRAFICO 05	Distribución de usuarios entre Dimensión Capacidad de Respuesta _ Asistencia	37
GRAFICO 06	Distribución de usuarios entre Dimensión seguridad_ Asistencia	38
GRAFICO 07	Distribución de usuarios entre Dimensión Empatía _ Asistencia	39
GRAFICO 08	Distribución de usuarios entre Dimensión de Aspectos Tangibles _Asistencia	40

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Satisfacción
Especialidad	Tecnología Médica _ Terapia Física y Rehabilitación
Keywords	Satisfaction
Specialty	Medical Technology_ Physical Therapy and Rehabilitation.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Satisfacción del usuario
Área	Ciencias médicas y de la salud
Sub área	Ciencias de la salud
Sub línea o campo de Investigación	Programas de prevención

2. TITULO

**Niveles de Satisfacción de los usuarios adultos y asistencia al centro de
Fisioterapia San Rafael - Piura 2017**

3. RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia al centro de fisioterapia san Rafael.

Metodología: El tipo de exploración es Descriptivo -Correlacional, de diseño no experimental de corte transversal.

Resultados: Existe una adecuada correlación entre las extensiones de las variables estudiadas. Según los resultados el nivel de satisfacción de los usuarios en el centro fisioterapéutico san Rafael está dentro de los niveles correctos, aunque se debe poner énfasis en seguir mejorando el servicio

Conclusiones: Con referencia a la hipótesis general y según los resultados indican una relación moderada efectiva e importante entre las variables. En relación con la hipótesis específica atendiendo a los resultados los niveles de atención en el centro San Rafael son correctos. En lo que relaciona a la asistencia al centro de fisioterapia se concluye que no es los competentemente alta, sino que se encuentra en un estado de regular.

Palabras clave: satisfacción

4. ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between levels of satisfaction of adult users and assistance to the San Rafael physiotherapy center.

Methodology: The type of exploration is descriptive-correlational, non-experimental design of cross-section.

Results: There is an adequate correlation between the extensions of the studied variables. According to the results, the level of user satisfaction in the San Rafael physiotherapeutic center is within the correct levels, although emphasis should be placed on continuing to improve the service

Conclusions: With reference to the general hypothesis and according to the results they indicate a moderate effective and important relationship between the variables. Regarding the specific hypothesis based on the results, the levels of care in the San Rafael center are correct. With regard to attending the physiotherapy center, it is concluded that it is not competently high, but that it is in a regular state.

Keywords: Satisfaction

5. INTRODUCCIÓN

5.1 antecedentes y fundamentación científica

5.1.1 Antecedentes

Es considerable comprender la satisfacción de los usuarios que asisten al centro de fisioterapia San Rafael, para la exploración que nos permitirá identificar los aciertos desde el punto de vista del usuario, y cuál es su satisfacción

En la actualidad se viene atestiguando que no probablemente halla calidad, cuando el estado de salud y la atención sanitaria final, no llegan a cubrir las perspectivas del usuario.

El centro de Fisioterapia San Rafael en mayo del 2000 se inicia el trabajo con el nombre de Centro de reeducación funcional, Se cambió el nombre por San Rafael que es el ángel que guio a San Juan de Dios en el cuidado de los enfermos, y tiene una atención de niños y adultos con discapacidad de toda la región Piura. En la actualidad 2020 se sigue laborando y dando servicio de humanidad como siempre lo han continuado, en Santa Margarita _ 26 de octubre, Piura con el mismo nombre del centro San Rafael.

El propósito general del estudio es Saber la relación entre los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia al centro de fisioterapia san Rafael. El tipo de exploración es cuantitativo de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional y transversal. La técnica de contrastación de conjetura va a ser la observación.

Con informe a la hipótesis general y de acuerdo los efectos indican una relación moderada efectiva e importante entre las variables, en relación con la hipótesis específica es atendiendo a los efectos los niveles de atención en el centro San Rafael son correctos. En lo que respecta a la asistencia al centro de fisioterapia

se concluye que no es los competentemente alta, sino que es encuentra en un estado de regular.

Pérez (2015) presentó el estudio de investigación titulado, “La calidad de atención y nivel de satisfacción de los individuos del área de rehabilitación del hospital ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi”. Los resultados del estudio enseñaron la calidad de atención y nivel de agrado de los usuarios con la escala de Likert, donde se apreció datos según encuesta inicial: De 166 pacientes encuestados el 11% manifiesta que la atención es muy exitosa, el 31% es exitosa, el 19% no sabría decir, el 36% poco satisfactorio y el 3% insatisfactorio. Datos finales: De 166 individuos encuestados el 35% manifiesta que la atención es muy exitosa, el 59 % exitosa, el 4% no sabría decir y el 2% poco satisfactorio y el 1% insatisfactorio demostrando así que el nivel de satisfacción luego de aplicar los protocolos de régimen es alto. Se concluye que el hospital Latacunga en la actualidad tiene un instrumento de evaluación de la calidad de atención que se utiliza para considerar al hospital generalmente, al mismo tiempo que la asistencia de terapia física y rehabilitación no tiene un sistema de evaluación de calidad de atención al usuario, fundamento por el cual se llevó a cabo la presente investigación de acuerdo con las necesidades de la institución que tenga pertinencia con las de los pacientes.

Monguí (2015) anuncio el trabajo de exploración “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora”, localizada en la Municipalidad de la Plata, Argentina. Sus efectos concluyen que el 39,1% de los encuestados sienten que el movimiento desde su hogar hasta el trabajo es lejos, el 61,8% siente que el ingreso, dentro de las instituciones son complicadas, el 45,5% siente que las camas y camillas es fastidioso para su condición de discapacidad, y

el 59,1% siente que no se respetó su intimidad a lo extenso de la consulta médica. Concluyó que, habiendo conocimiento del agrado global, un 40% se siente contento con los servicios.

Herrera (2017) en el estudio titulado “Valoración del agrado de la atención a los individuos de fisioterapia en el foco de rehabilitación integral especializado de Ibarra_ Ecuador” consiguió efectos verdaderos para la exploración. En relación al agrado se prevaleció un 55% de perfección con el servicio brindado, el 3% mostro que la ayuda es frecuente; de igual modo se demostró que en relación a la aptitud del fisioterapeuta para incluir a los pacientes y los inconvenientes en su salud , por medio de una encuesta de agrado y de atención realizada en este centro, los encuestados confirmaron como increíble con un 47%, e incompleto con 3%, por lo que se concluye que la relación fisioterapeuta - paciente es incompleto en un bajo porcentaje, en relación al agrado de la atención fue mayor porcentaje la cual se mostraron como excelente.

Muñoz y Fernández (2015) en el estudio “Medición del nivel general de satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados a los individuos por los hospitales Pymes en el estado de Puebla”, en México, consiguieron resultados completamente confidenciales (96.05% de fiabilidad teniendo en cuenta el total de ítems). En los resultados hallaron, que la mayor parte dio puntajes altos de bueno a realmente bueno en relación a la clarividencia de elementos visibles, en relación a la fiabilidad, los individuos que asisten a los servicios son los que brindaron puntajes de regular a bueno, lo que apunta que hay seguridad, la cual además apunta que se puede hacer mejor, en relación a la aptitud de respuesta tienen puntajes que van de regular, bueno y numerosos; observan el puntaje más prominente es realmente bueno y en relación a seguridad se cree de esta manera una evaluación

alta. En este estudio el creador resalta considerable el nivel de agrado, pero además hay un nivel de insatisfacción que tiene relación a la capacidad de respuesta, relacionada con la vivencia del usuario.

Salazar y García (2014) en este estudio “Nivel de Satisfacción de los cuidadores familiares en la rehabilitación física de infantes con deficiencia Físico-Motora ayudantes al servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano”, hallaron en sus efectos que un 83.9% de 15 enseñaron insatisfacción de suave a moderada, siendo la extensión con más grande insatisfacción la confiabilidad, los bienes tangibles y la empatía, concluyendo que la calidad de servicio del sector de rehabilitación del Hospital fue vista como insatisfactoria.

Muro (2015) presentó el estudio: “Nivel de satisfacción al régimen fisioterapéutico en pacientes postoperadas de cirugía mamaria del Servicio de Rehabilitación Oncológica centro Nacional de patologías Neoplásicas Lima_2015”. Los resultados del estudio enseñaron que, en la exploración realizada, en la extensión científico técnico el 90,28% del total de los individuos encuestados se sienten cumplidas, superando así el umbral de satisfacción aprobado por el MINSa (75%), y superando además las investigaciones precesoras. No obstante, se puede ver que el nivel de agrado de acuerdo con la extensión; Relación Interpersonal el 74,26% del total de los usuarios encuestadas se sienten cumplidas en tanto que el 25,74% se sienten no cumplidas. Se puede ver que en el actual estudio el nivel de satisfacción de acuerdo con la extensión tranquilidad de las Instalaciones del servicio, el 92,78% del total de los usuarios encuestadas se sienten cumplidas. Se llegó a la conclusión que el nivel de agrado de las personas post operadas de cirugía mamaria con el régimen recibido por el Fisioterapeuta. en la asistencia de Rehabilitación Oncológica cuanto, del total de los individuos el 84,17% se sienten

satisfechas, estando por arriba del umbral de satisfacción predeterminado por el MINSA.

Vía (2018) En el estudio “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del sector de salud observado por personal usuario de afuera de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017”, en sus resultados enseñaron en relación con la demostración del primer propósito, se obtuvo que el nivel de fiabilidad es de 56,50% de agrado, en diferencia con un 43,52% de insatisfacción, la demostración del segundo propósito, se obtuvo que el nivel de aptitud de respuesta es de 56,00% de agrado, en diferencia con un 43,98% de insatisfacción, la demostración del tercer propósito, se obtuvo que el nivel de seguridad es de 55,30% de agrado, en diferencia con un 44,68% de insatisfacción. Finalizan que Respecto al nivel de fiabilidad es de 56,50% de agrado, en diferencia con un 43,52% de insatisfacción. Respecto al nivel de capacidad de respuesta es de 56,00% de agrado, en diferencia con un 43,98% de insatisfacción. Respecto al nivel de seguridad es de 55,30% de satisfacción, en diferencia con un 44,68% de insatisfacción. Relación al nivel de empatía es de 59,60% de agrado, en diferencia con un 40,40% de insatisfacción. Relación al nivel de aspectos tangibles es de 55,80% de agrado, en diferencia con un 44,21% de insatisfacción. Relación al total de las extensiones es de 56,80% de agrado, en diferencia con un 43,20% de insatisfacción.

Lostanau (2018) anuncio el estudio “Satisfacción del usuario de afuera y calidad de atención vista en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital regional de Ica, marzo 2018”. Los resultados que se consiguieron sobre la evaluación del nivel de satisfacción, a un más grande proporción de individuos de afuera encuestados se hallaron “satisfechos” (46.2%) y “tremendamente satisfechos” (36.6%) con la atención, siendo inferior el porcentaje de individuos

“insatisfechos” (16.1%); lo cual podría señalar que se cumplen las perspectivas de los usuarios de afuera, o bien sus perspectivas no son muy altas, además, en el actual estudio el más grande porcentaje de individuos externos tuvo en cuenta que la calidad de atención fue “muy buena” (47.3%) y “buena” (43.0%), lo que relejaría que el servicio brindado se ajusta a las pretensiones de los individuos . concluyendo que coexiste relación estadísticamente importante, moderada y de manera directa proporcional entre el agrado del usuario de afuera y la extensión fiabilidad de la calidad de cuidado.

García y Guillinta (2017) en el estudio “Nivel de agrado de los usuarios que toman atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación; en Lima, Perú”, los efectos aprobaron que nivel de agrado global fue de 76,4% y se descubrió más grande del agrado en la extensión elementos tangibles (78,8%), seguido de seguridad (77,9%), empatía (76,3%). fiabilidad (67,6%) y capacidad de respuesta (55,0%). Concluyen que El nivel de agrado completa en los pacientes evaluados fue tolerable.

Haro (2016) en el estudio “Nivel de satisfacción de los individuos acogidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos LAN Franco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016”. Según sus resultados, el nivel de agrado sobre la acogida recibida de acuerdo con la extensión fiabilidad fue de un 54,6%, de acuerdo con la extensión capacidad de respuesta fue de 59,0%, en cuanto a la extensión seguridad salió de 57,3%, en relación con la extensión empatía nos dio 56,6% y terminando de acuerdo con la extensión aspectos tangibles el resultado fue de 55,0%. Concluye que el nivel de agrado de los individuos de los despachos exteriores de pediatría es aceptable. Entonces, es importante llevar a cabo un rastreo con estudios últimos para saber la calidad de las atenciones que se está percibiendo

en el sitio que concurre al establecimiento en busca de hacer más fuerte esos puntos en los que se está fallando, teniendo como primer propósito examinar las pretensiones de salud de los usuarios.

Es requisito indicar que en el ámbito local no se hallaron estudios en relación con el tema de exploración.

5.1.2 Fundamentación Científica.

5.1.2.1 Reseña histórica del Centro San Rafael

En julio de 1994 llegaron a Piura para completar sus estudios de internado los internos María Paredes Serrano y Cesar Castillo Pichen, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima realizando labores correspondientes a su especialidad en el Hogar Clínica San Juan de Dios de Piura, además de estas labores implementaron y renovaron los instrumentos con los que trabajan los técnicos en fisioterapia, realizaron capacitación del personal e inculcaron trato humano para cada uno de los pacientes.

En el año 1995 se terminó el internado y se regresó a la ciudad de Lima, siendo contratados en esta por el Hogar Clínica de Piura y transferidos nuevamente a Piura, pero esta vez como jefes del servicio de fisioterapia, siguiendo con la línea de trabajo en comunidad se apertura centros piloto en la ciudad de Tamarindo – Paita, Santa Teresita Sullana, Chulucanas, en donde en vez de que el paciente venga a ser tratado el fisioterapeuta iba a su encuentro. En cuanto a las atenciones se logró incrementarlo de 35 pacientes diarios, a 120 pacientes diarios, de toda la Región Grau.

En el año 2000 cambiaron al director del Hogar Clínica, y el nuevo director cambio las reglas en la institución, disminuyendo la autoridad de los jefes de

fisioterapia, y el trato con los pacientes cambio, y los trabajos comunitarios fueron cortados, ante ese cambio y por no dejar sin atención comunitaria a las poblaciones menos favorecidas con fisioterapia, se optó por renunciar.

En mayo del 2000 se inicia el trabajo independiente con el nombre de Centro de reeducación funcional, en un ambiente de nuestra casa la cual alquilábamos, se comenzó con la atención de 3 pacientes por la tarde, y ante la necesidad de pagar el alquiler y servicios se veía con bastante temor la subsistencia del centro, pero poco a poco los pacientes fueron llegando y con el mismo espíritu de apoyo a la comunidad se siguió con las charlas, cursos y seminarios en el campo de la discapacidad, fuimos creciendo a tal punto que se ocuparon los demás ambientes de la casa.

Se cambió el nombre por San Rafael que es el ángel que guio a San Juan de Dios en el cuidado de los enfermos, y tenemos una atención de niños y adultos con discapacidad de toda la región Grau. Se presta docencia en el campo de la fisioterapia a alumnos del Instituto Superior Tecnológico Otto Tonsmann, poniendo a la vanguardia la preparación académica de los estudiantes, convirtiéndose el centro en sede docente del instituto.

En la actualidad 2020 se sigue laborando y dando servicio de humanidad como siempre lo han continuado, en Santa Margarita _ 26 de octubre, Piura con el mismo nombre del centro San Rafael. Cabe señalar también que se prestan servicios de enseñanza en la universidad San Pedro filial Piura, en la Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS) de Chulucanas y en la universidad Alas Peruanas, dando siempre la enseñanza y practica adquiridas para mayor desempeño de los estudiantes ante la sociedad.

Organización del centro San Rafael

Personal

Codirectores:

Lic. TM Cesar Castillo Pichen _Tecnólogo Medico Fisioterapeuta

Lic. TM María Paredes Serrano _Tecnólogo Medico Fisioterapeuta

Técnicos:

Tec. Marlene Ordinola

Técnica Terapeuta

Tec. Lourdes Zullón

Técnica terapeuta

Actividades comunitarias

Atención y asesoramiento de discapacitados en el centro de fisioterapia “corazones unidos” de Paita, de la asociación de discapacitados de Paita ASDIP.

Atención y asesoramiento en el centro de fisioterapia RBC de la ciudad de Chulucanas, entidad de la iglesia casa de oración.

Asesoramiento en el centro de fisioterapia “Caritas Felices “de tambogrande entidad de la Parroquia de Tambo grande.

Campañas de despistajes en las ciudades de Sullana, el Alto y Morropón.
En coordinación con el ministerio de educación, se brinda detecciones precoces de discapacidad en los centros de educación especial de castilla y Sullana.

Se brinda atención a los niños en estado de abandono del Hogar Santa Rosa, para niños huérfanos

Se evalúa y dirige el tratamiento del centro de educación especial de Castilla – Piura

Actividades de capacitación

Se dictan cursos sobre cultura física en poblaciones especiales, para el instituto “Felipe García Figallo” para docentes de educación física.

Charlas sobre discapacidad a profesoras de nivel inicial y primario de colegios de Piura

Se dictan temas sobre estimulación temprana para la Universidad Nacional de Piura en la facultad de educación y ciencias sociales, escuela de post grado.

Actividades:

En el centro san Rafael se dedican al área de fisioterapia en lograr la funcionalidad independiente del usuario que llega con patologías genéticas o adquiridas por virus o alguna enfermedad expuesta, para poder realizar esto se considera:

- Evaluación y diagnóstico de la discapacidad
- Programación y desarrollo de planes fisioterapéutico
- Supervisión de planes fisioterapéuticos
- Atención precoz de discapacidad probable y definitiva
- Indicación de ayudas biomecánicas
- Asesoramiento sobre discapacidad a los familiares de los pacientes

Usuarios:

Personas con algún tipo de discapacidad temporal o permanente de toda la región de Piura

Usuarios:

Personas con algún tipo de discapacidad temporal o permanente de toda la región de Piura

Total, de personas que se atienden.82 usuarios.

Niños:..... 60 usuarios

Adultos.....	21 usuarios
Ancianos:	9 usuarios

5.1.2.2 Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud

La satisfacción es la sensación de cumplir eficazmente una necesidad o deseo (NCBI. 2013) (Real Academia Española 2014). y permite un sentimiento efectivo percibido por la persona (Pérez, Hernández, Nogales, Sánchez, 2010). El criterio se apoya en la adecuación entre las expectativas depositadas al principio y la percepción final (Bustamante, Avendaño, Camacho, Ochoa, Alemany, Asenjo, et al. 2013) (Generalitat de Catalunya. Departamento de salud. 2013)

La satisfacción de los pacientes además se relaciona con el agrado de los expertos, lo que se ve ser bueno para los expertos, además lo es para los pacientes (Welch, 2010). Además, las perspectivas de los individuos afectan al accionar del profesional (Franco, Bennett, Kanfer, 2002). El agrado del personal sanitario se puede contemplar desde dos pendientes diferentes, por una sección, aprendiendo la razón y el agrado laboral y por otra, analizando el desgaste profesional o trastorno del burnout.

La salud se definió como un estado de terminado bienestar físico, mental y social, y no únicamente el abandono de dolencias o patologías (Organización Mundial de la Salud y Ministerio de Sanidad y Consumo, 2014). Siendo varios los componentes que la establecen. La salud es un derecho primordial de las personas fundamentales para su avance social, económico y personal, es un recurso para la vida día tras día y no un propósito (World Health Organization 2013).

Mientras avanza el saber sobre la salud, crecen las perspectivas hacia ella y la inclinación a medir dicha salud desde el bienestar y de la calidad de vida. El bienestar es un estado de agrado o felicidad que deriva del desempeño óptimo,

pero que no supone un desempeño especial de la persona, sino que es una expresión subjetiva y relativa (Ryan, Deci, 2001), puede ser apreciado por una medida de calidad de vida de los individuos y de las sociedades, y puede ser considerado en cada dominio de la salud: físico, emocional, social y espiritual. (Huppert, Baylis, Well, 2004).

Cuando un individuo visita un servicio de salud, el familiar que le conduce juega un papel importante en la provisión de apoyo psicosocial (Ekwall, Gerdtz, Manias, 2009). La vivencia en el servicio inquietará la percepción de los acompañantes de la calidad de cuidados que reciben los pacientes y su agrado con el servicio sanitario. Los pacientes satisfechos cumplen mejor los tratamientos prescritos, observándose que el agrado puede ser un ingrediente considerable en el momento de fomentar la salud y el bienestar (Boudreaux, O'Hea, 2004)

Considerar la satisfacción por medio de investigaciones que faciliten hacer mejor la calidad de cuidados en los servicios de urgencias, averiguar las variables que afectan al nivel de satisfacción y comprender las causas de insatisfacción. El agrado de los usuarios es un ingrediente clave en la selección de un servicio de urgencias para recibir cuidados y también para sugerirlo a otros.

Entre los varios estudios que analizaron los componentes que se relacionan con la satisfacción de los individuos en los años anteriores, resaltan las indagaciones similares con las emociones y propiedades de los individuos, con la empatía del personal sanitario, los tiempos de espera (reales y percibidos), la rivalidad técnica, el ámbito del servicio, la información y la comunicación, los puntos culturales, el dolor, el nivel de urgencia, el abandono del servicio sin ser visitado, el día de la visita y la hospitalización previa o el saber previo del servicio.

Un usuario satisfecho toma como optimización el cumplimiento del régimen, pone menos denuncias por mala práctica y tiene más intención de volver al servicio. Por lo cual tenemos a la posibilidad de asegurar que comprender la satisfacción del paciente y de sus acompañantes es una medida de calidad de los cuidados en el servicio de urgencias.

Una atención de calidad debe de conseguir la satisfacción del cliente desde la vivencia vivida en el servicio. (Generalitat de Catalunya. Departament de salut. 2013).

Se ha visualizado que el periodo de espera tiene relación de manera inversa con la satisfacción del paciente.

Uno de los indicios simples extensamente divulgada por años fue que el usuario sólo aprecia sanarse como producto de una hospitalización. Por otro lado, esta iniciativa quedo atrás en el sentido que complementariamente se descubrió que coexisten elementos asociados a la satisfacción o calidad que están incorporados en el desarrollo de evaluación que los individuos hacen de la atención de salud. Hoy en día el criterio de satisfacción toma presente cómo es la atención del paciente, pero además valora sus perspectivas de cómo debería ser atendido y a su vez, otras extensiones que marchan más allá de salir saludable de su hospitalización. (Pezoa, M. (2013)

La causa de ser del Sistema Nacional de Salud es el bienestar de la localidad y su estado saludable. Una sociedad donde sus integrantes viven enfermos, física o mentalmente, tiene menos bienes relacionales, baja de eficacia, incremento de costos y falta en el desempeño económico, pero más que nada muestra la reducción del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad. (Hamui, Fuentes, Aguirre, Ramírez, 2013)

5.2 Justificación de la investigación

Es importante conocer la satisfacción de los usuarios que asisten al centro de fisioterapia San Rafael es un valioso instrumento para la investigación en el área de terapia física y rehabilitación, que nos permitirá identificar los aciertos desde el punto de vista del usuario, de cómo es atendido, dentro del centro y cuál es su satisfacción, a pesar de los diferentes cambios de lugares de atención que ha tenido el centro en la misma ciudad de Piura y siempre manteniendo la misma frecuencia de usuarios, trabajando durante muchos años hasta en la actualidad, llevando a cabo esta labor los pioneros de terapia física en la ciudad de Piura. Es por esta razón que al realizar esta investigación ayude a otros centros establecidos que adopten estrategias similares y obtener resultados favorables.

En la práctica esta investigación servirá para que otros centros cambien su actuar y realicen estrategias de marketing que conlleven a incrementar el número de usuarios, en su servicio. A concientizar y conocer el concepto del servicio de los terapeutas o tecnólogos médicos hacia la atención del usuario en cuidar, apoyar en el logro de su recuperación de salud perdurando la satisfacción a largo tiempo favorable así ir accediendo hacia su avance de los centros que mantienen estas estrategias.

Proponer protocolos como resultado de la investigación de atención al usuario con una contemplación humana y de calidad además de tener en cuenta que las necesidades del usuario son el eje sobre el cual se articulan los servicios prestados. Debe existir una permanente comunicación entre el servicio de terapia con el usuario para mejorar los niveles de satisfacción, garantizando y mejorando la calidad del usuario en atención de salud.

Los servicios de fisioterapia deben brindar eficacia, eficiencia para el logro de los objetivos establecidos de tal forma que se asegure y construya aceptables niveles de eficiencia para aumentar la satisfacción del usuario.

5.3 Problema

5.3.1 Planteamiento del problema.

En todo el mundo la satisfacción de los individuos se ha apoyado en un grupo de causantes que se han visto a lo largo de visitas a los hospitales, o centros perfeccionados causando de esta forma diferentes escenarios de agrado que más se relacionan con las vivencias vividas que con las distintas perspectivas con las que concurren, que van desde el momento de la entrada del individuo y lo que espera recibir; un trato amable, cálido, seguridad, tiempo y más que nada calidad que cubra las pretensiones de un régimen educado.

En la actualidad se viene basando que no probablemente haya calidad, cuando el estado de salud y la atención sanitaria final, no llegan a descubrir las expectativas del usuario. Entonces, la organización debe tener en cuenta las pretensiones de los pacientes, de esta forma como las expectativas que estos traen. (Thompson & Sunol, 1995).

El usuario y sus valores, introduce aspectos nuevos que van más allá de lo expertos o técnicos y, además tiene adentro un grupo de relaciones entre expertos de la salud, individuos. La participación del usuario se concreta, al señalar qué valores tienen que asignarse a los distintos resultados del desarrollo asistencial, en otras expresiones, qué resultados importan para él. (Medina, Meseguer, Navarrete, Valera, & Montilla, 2005)

La terapia Física y Rehabilitación en la actualidad se considera como un servicio que empieza a realizarse desde su primer parte en los establecimientos de salud “como entidades simples de la atención principal, respondiendo por ejemplo causas a la necesidad de arrimar los servicios a la localidad, de esta forma como a ofrecer respuestas al destacable envejecimiento de la población” (Barceló & Gandul, 2008, p.1)

Para Pascoalinho & Souza-Guerra (2007) la “satisfacción es un indicio muy importante en Fisioterapia y los individuos son importantes para considerar el agrado de los cuidados en fisioterapia”

En Perú, según el ministerio de salud (MINSA) la satisfacción está relacionada de manera directa con el trato entre el usuario y profesional de terapia física, de esta forma como con la red social y el conjunto de servicios de salud.

Huiza (2003) muestra que hay que formar parte en la satisfacción de los inconvenientes de salud, en la promoción del bienestar del ser humano comprender las pretensiones presentes y futuras, agradecer las solicitudes para esforzarse en agradar las expectativas de los usuarios”.

Tienen una gran afluencia de usuarios para los servicios de terapia física, como producto del aumento de la localidad, de particulares que necesitan estos servicios, en estos ambientes se elaboran procedimientos y técnicas terapéuticas para usuarios con modificaciones en algún sector que se vea afectado con su ocupación con lo que se deduce realizar un trabajo óptimo.

Se expone este estudio con la intención de poder considerar, hacer mejor y remarcar las debilidades que ya están para de esta forma hacer tácticas de calidad no solo para hacer mejor la atención, sino que sirvan para tomar conciencia a otros centros y se logre conseguir un trato más humanizado en que el usuario salga

satisfecho en el instante de su régimen la calidad de atención que reciba sea con todas las tácticas establecidas

5.3.1 Formulación del problema

¿Cuál es la relación de los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia en el centro de fisioterapia san Rafael 2017?

5.4 Conceptuación y Operacionalización de las variables

5.4.1 Definición conceptual

Satisfacción:

Es la complacencia de los usuarios con los servicios de salud, siendo un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y de sus intervenciones (Uruve Isabel, 2006)

Asistencia:

La noción de asistencia tiene varios usos. Por lo general se asocia a estar presente en algún lugar, como una clase, un acto, una asamblea, confirmada por algún sello o tarjeta asistencial (Pérez Julián y Ana Gardey. Publicado: 2012)

VARIABLES

Variable 1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Variable 2

ASISTENCIA AL CENTRO SAN RAFAEL

5.4.2 Operacionalización de variables:

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicador
Niveles de satisfacción de los usuarios adultos	Es la complacencia de los usuarios con los servicios de salud, siendo un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y de sus intervenciones (Uruve Isabel, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, Ni desacuerdo 4. Desacuerdo 5. Totalmente desacuerdo
Asistencia al centro de Fisioterapia San Rafael	La noción de asistencia tiene varios usos. Por lo general se asocia a estar presente en algún lugar, como una clase, un acto, una asamblea, confirmada por algún sello o tarjeta asistencial (Pérez Julián y Ana Gardey. Publicado: 2012)	Enero a Diciembre	<p>Control de asistencia diaria en un mes</p> <p>De 24 sesiones diarias, mensuales</p> <p>De 12 sesiones diarias, mensuales</p>

5.5 Hipótesis

H1 Existe relación entre los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia al centro fisioterapia san Rafael 2017.

H0 No existe relación entre los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia al centro fisioterapia san Rafael 2017

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

H1. Los niveles de satisfacción de los usuarios adultos son adecuados.

H2. La Asistencia al centro de fisioterapia san Rafael es alta.

5.6 Objetivos

5.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia al centro de fisioterapia san Rafael.

5.6.2 Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel de satisfacción de usuarios adultos del centro San Rafael.
- b. Identificar la asistencia de usuarios adultos al centro fisioterapia San Rafael.
- c. Identificar el lugar de procedencia de usuarios adultos asistentes en el centro San Rafael.

6. METODOLOGÍA

6.5 Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional y transversal.

Diseño de investigación

El diseño de investigación, entregado al análisis y eficacia de sus resultados, es descriptivo_ correlacional y transversal, por cuanto se observaron el curso de la variable en un momento dado.

El diseño utilizado se representa en el siguiente esquema:



Dónde:

M: Los usuarios adultos del Centro de Fisioterapia San Rafael

O: La Satisfacción

6.6 Población y Muestra

Población

Usuarios adultos, atendidos en el centro de fisioterapia San Rafael del distrito 26 de octubre –Piura, 2017

Muestra:

30 usuarios adultos atendidos en el centro de fisioterapia San Rafael del distrito 26 de octubre –Piura, 2017, y que cumplieron con los criterios establecidos para el estudio.

Criterios de inclusión:

Pacientes adultos atendidos en el centro de fisioterapia San Rafael.

Pacientes que acepten ser parte de la exploración.

Pacientes que firmen un consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Usuarios que voluntariamente eligieron no formar parte con la encuesta.

Usuarios agresivos, o en efectos de sedación

Usuarios que su estado de salud le impide responde la encuesta.

Usuarios que no están comprendidos por su edad.

Usuarios que nos asisten todo el tiempo

6.7 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos de los usuarios fue por medio de la entrevista a los usuarios en el centro de fisioterapia San Rafael, distrito de 26 de octubre - Piura y que cumplieron los criterios de incorporación

Instrumento

El instrumento que se manejó es la encuesta SERVQUAL (García, Guillinta 2017) modificada, para su uso en el centro de fisioterapia “San Rafael”, la misma que tiene dentro 21 cuestiones de satisfacción, organizados en 5 criterios para la evaluación de los niveles de satisfacción:

FICHA TECNICA

Nombre del instrumento	: Encuesta SERVQUAL
Autor	: Garcia Alvarado Diana, Guillinta Garcia ,Estefany
Administración	: colectiva
Duración	: 10 a 20 minutos aproximadamente

Significación : Recolección de datos de los usuarios adultos asistentes en el centro sobre su atención y satisfacción dentro y fuera del área.

Tipificación : tabularemos los datos general para muestra total, por dimensiones relacionadas con la asistencia

6.8 Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos se empleará el programa Software Excel SPSS V16. Se empleará la estadística descriptiva para la obtención de los resultados, los cuales van a ser presentados en tablas y gráficos.

El análisis de los datos obtenidos de la exploración se llevó a cabo por medio de técnicas estadísticas que permitan principalmente:

Seriación: Agrupar el instrumento

Codificación: Conceder el código a la categoría de cada ítem

Tabulación: Preparación de cuadros categóricos

Tratamiento estadístico

Establecer títulos a los cuadros

Elaboración de gráficos y barras

Interpretación de los resultados.

7. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de usuarios entre la dimensión geográfica y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión geográfica * Asistencia					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Dimensión geográfica	Totalmente de acuerdo	8	2	5	15
	De acuerdo	2	7	4	13
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	2	0	2
Total		10	11	9	30

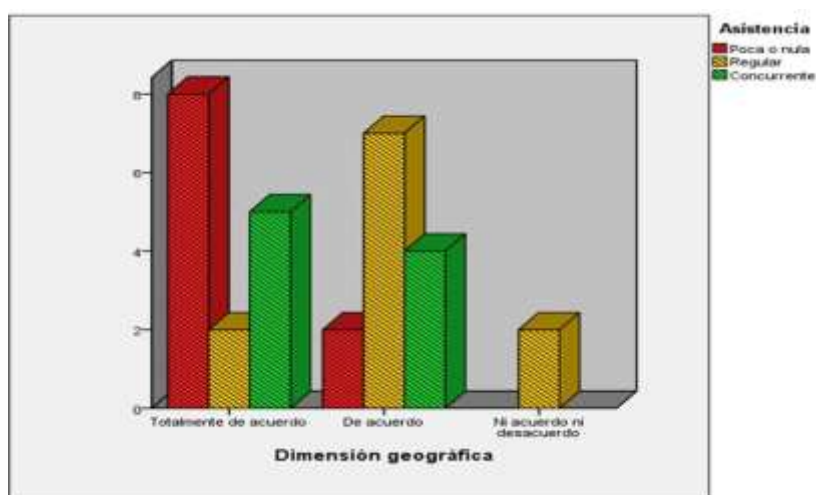


Gráfico 1

Distribución de usuarios entre la dimensión geográfica y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Interpretación: Según la tabla y figura 1 con respecto a la dimensión geográfica se instituye que el informe de los usuarios casi el 80 % no se aprecian satisfechos. Con relación a la asistencia se observa que es ligeramente regular.

Tabla 2

Distribución de usuarios entre la dimensión económica y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión económica * Asistencia					
Recuento		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Dimensión económica	Totalmente de acuerdo	10	3	6	19
	De acuerdo	0	6	3	9
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	2	0	2
Total		10	11	9	30

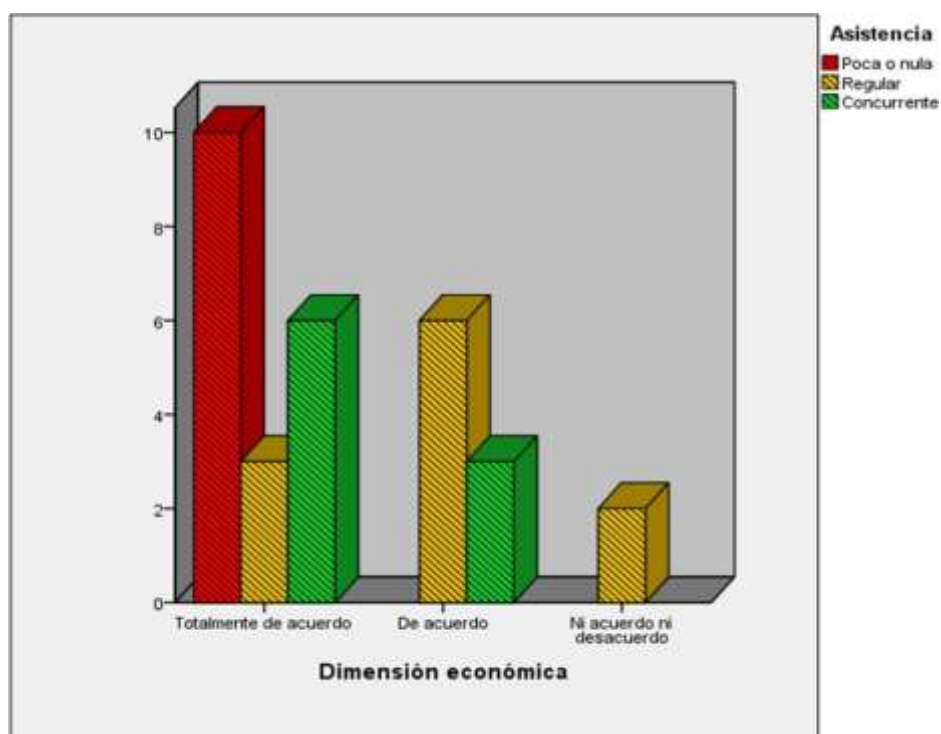


Gráfico 2

Distribución de usuarios entre la dimensión económica y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Interpretación: Según la tabla y figura 2 con respecto a la dimensión económica se establece que el informe de los usuarios un 60% están totalmente de acuerdo que no se aprecian satisfechos. Con relación a la asistencia es recurrentemente favorable.

Tabla 3

Distribución de usuarios entre la dimensión arquitectónica y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión arquitectónica * Asistencia					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Dimensión arquitectónica	Totalmente de acuerdo	7	5	3	15
	De acuerdo	3	3	6	12
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	3	0	3
Total		10	11	9	30

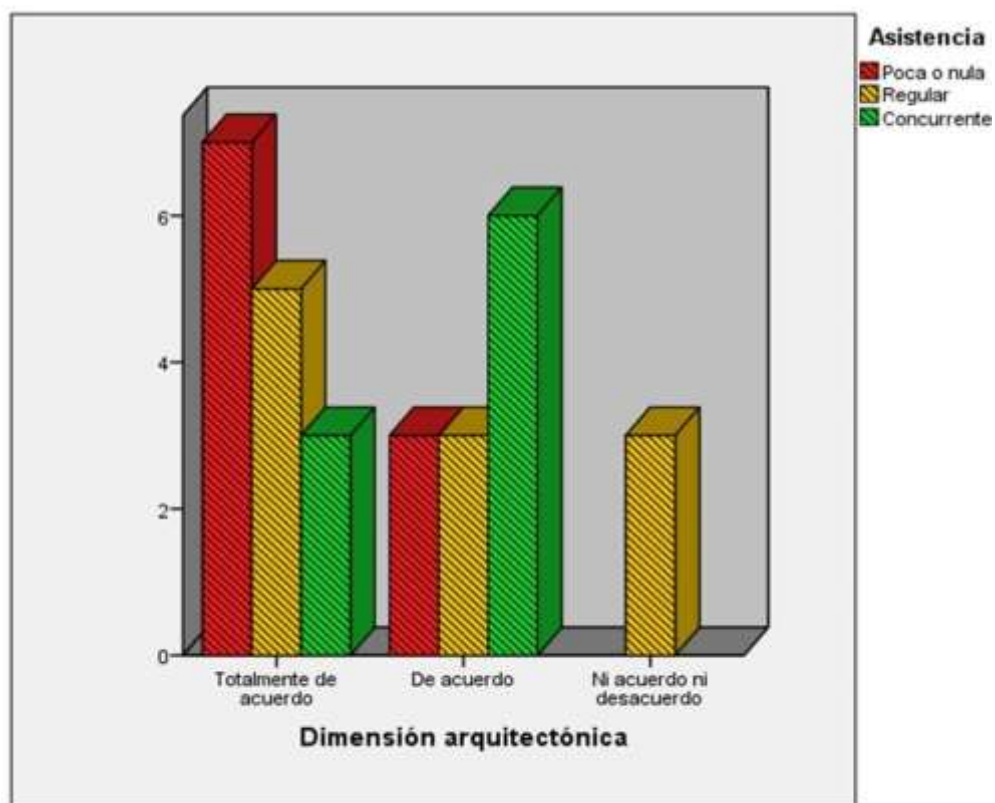


Gráfico 3

Distribución de usuarios entre la dimensión arquitectónica y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael.

Interpretación: Según la tabla y figura 3 con respecto a la dimensión arquitectónica se forma que el informe de los usuarios el 50 % están de acuerdo en una fase satisfiecho. Con relación a la asistencia se deduce que es regular.

Tabla 4

Distribución de usuarios entre la dimensión de fiabilidad y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión de fiabilidad * Asistencia					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Dimensión de fiabilidad	Totalmente de acuerdo	10	11	9	30
Total		10	11	9	30

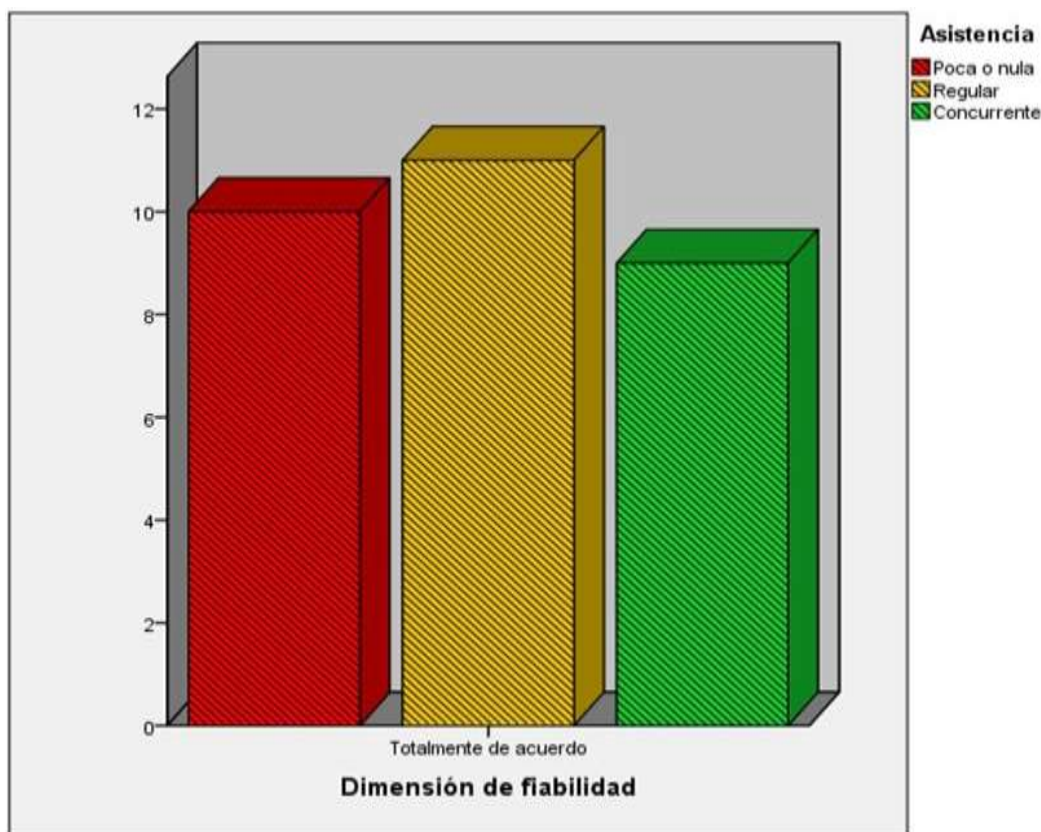


Gráfico 4

Distribución de usuarios entre la dimensión fiabilidad y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael.

Interpretación: Según la tabla y figura 4; con respecto a la dimensión fiabilidad se instituye que el informe de los usuarios casi el 50 % se encuentran totalmente de acuerdo satisfechos. Con relación a la asistencia es concurrentemente favorable.

Tabla 5

Distribución de usuarios entre la dimensión de capacidad de respuesta y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla Capacidad de respuesta*Asistencia					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Capacidad de respuesta	Totalmente de acuerdo	9	10	9	28
	De acuerdo	1	1	0	2
Total		10	11	9	30

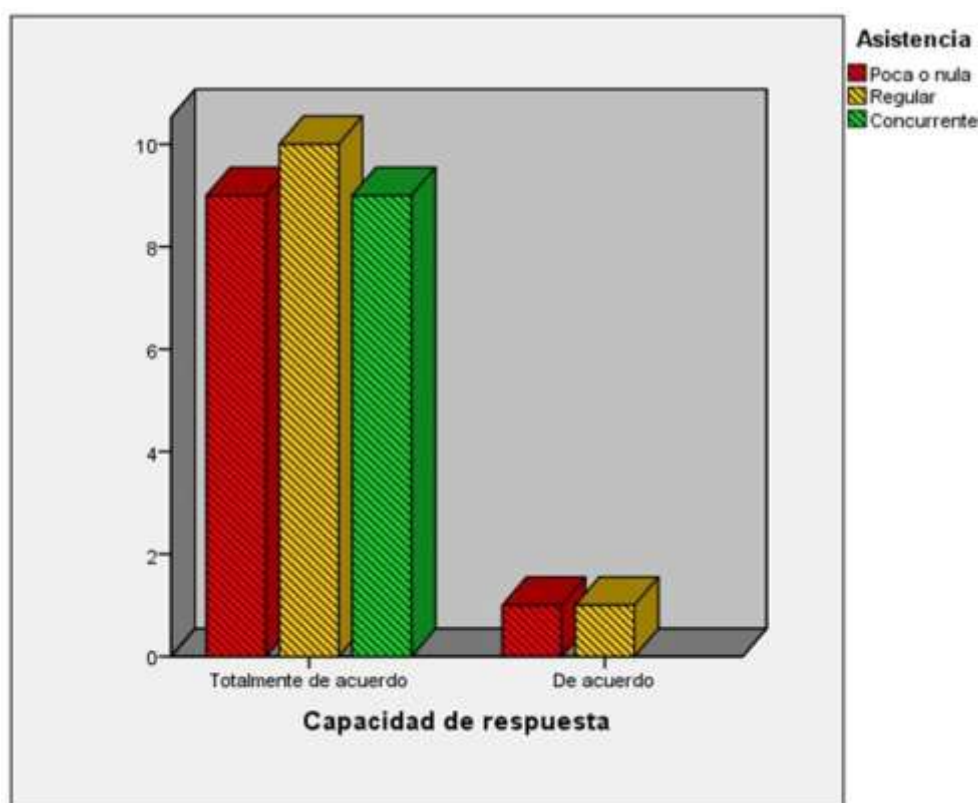


Gráfico 5

Distribución de usuarios entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael.

Interpretación: Según la tabla y figura 5; con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta se instituye que el informe de los usuarios la mayor parte de población casi el 80% están totalmente de acuerdo satisfechos. Con relación a la asistencia es regular.

Tabla 6

Distribución de usuarios entre la dimensión de seguridad y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión seguridad*Asistencia					
Recuento					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Seguridad	Totalmente de acuerdo	10	11	9	30
Total		10	11	9	30

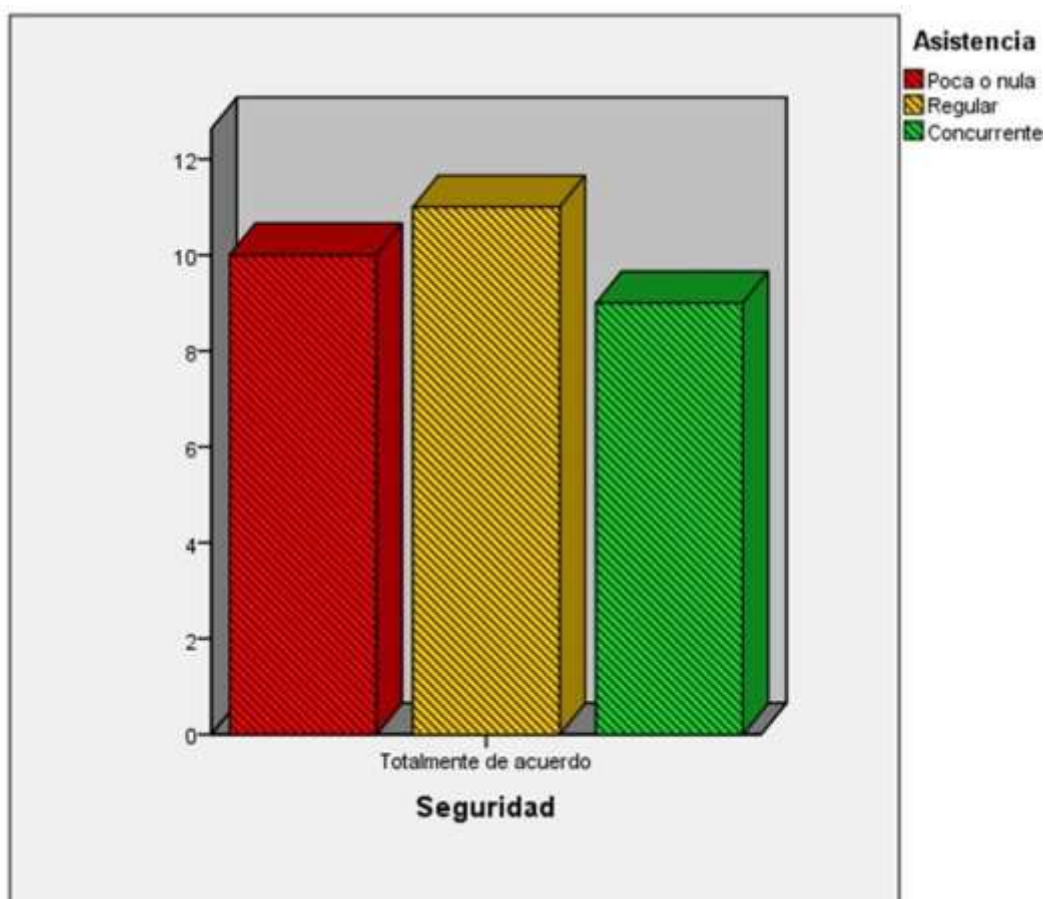


Gráfico 6

Distribución de usuarios entre la dimensión de seguridad y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael.

Interpretación: Según la tabla y figura 6; Con respecto a la dimensión de seguridad se establece que el informe de los usuarios casi el 50 % se encuentran totalmente de acuerdo satisfechos. Con relación a la asistencia es concurrentemente favorable.

Tabla 7

Distribución de usuarios entre la dimensión de empatía y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión empatía*Asistencia					
Recuento					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Empatía	Totalmente de acuerdo	10	11	9	30
Total		10	11	9	30

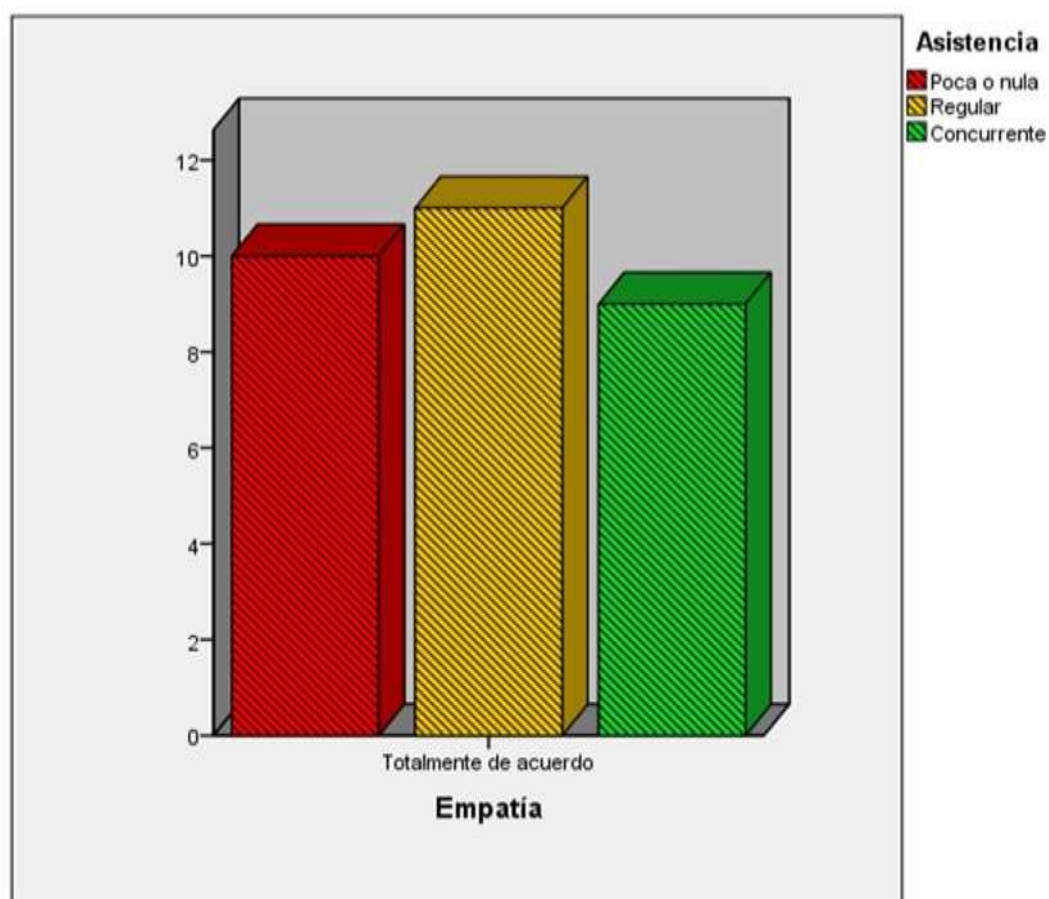


Gráfico 7

Distribución de usuarios entre la dimensión de empatía y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael.

Interpretación: Según la tabla y figura 7; Con respecto a la dimensión de empatía se establece que el informe de los usuarios casi el 50 % se encuentran totalmente de acuerdo satisfechos. Con relación a la asistencia es concurrentemente favorable.

Tabla 8

Distribución de usuarios entre la dimensión de aspectos tangibles y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael

Tabla dimensión de aspectos tangibles*Asistencia					
		Asistencia			Total
		Poca o nula	Regular	Concurrente	
Aspectos tangibles	Totalmente de acuerdo	10	11	9	30
Total		10	11	9	30

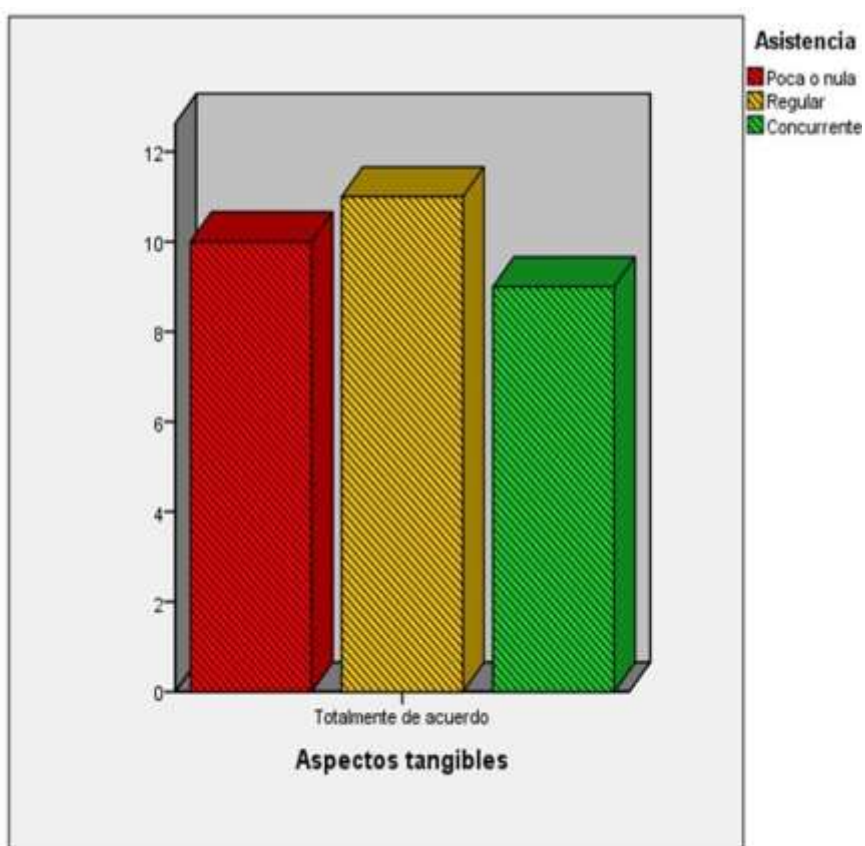


Gráfico 8

Distribución de usuarios entre la dimensión de Aspectos Tangibles y la Asistencia de los servicios del centro de fisioterapia San Rafael.

Interpretación: Según la tabla y figura 8; Con respecto a la dimensión de Aspectos Tangibles se instituye que el informe de los usuarios casi el 50 % se encuentran totalmente de acuerdo satisfechos. Con relación a la asistencia es concurrentemente favorable.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha ejecutado el examen estadístico de carácter descriptivo correlacional entre los niveles de satisfacción de los usuarios adultos y asistencia al centro de fisioterapia san Rafael_ Piura 2017.

El análisis se llevó a cabo con el objetivo de determinar el nivel de apreciaciones predominante en relación a todas las variables de estudio y sus dimensiones. Y descubrir la relación que coexiste entre las extensiones de la variable satisfacción y la variable asistencia.

Con referencia a la hipótesis general y de acuerdo con los resultados indican una relación moderada efectiva e importante entre las variables, en relación a la hipótesis específica atendiendo a los resultados los niveles de atención en el centro San Rafael son correctos. En lo relacionado a la asistencia al centro de fisioterapia se concluye que no es competentemente alta, sino que es encuentra en un estado de regular.

Es requisito ejecutar estudios de exploración en este rubro. De acuerdo con la investigación de Pérez (2015) “La calidad de atención y nivel de satisfacción de los individuos del sector de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi”, se concluye que el servicio de terapia física y rehabilitación del hospital no tiene un sistema de evaluación de calidad de atención al usuario, fundamento por el cual se llevó a cabo la presente exploración de acuerdo con las pretensiones de la institución que tenga pertinencia con las de los individuos.

En la situación de Monguí (2015) que anuncio el trabajo de exploración “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad

físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P”, llevo a la conclusión desde la percepción del agrado global, que solo un 40% que se siente satisfecho con los servicios.

En el estudio anunciado por Lostaunau (2018) “Satisfacción del usuario de afuera y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital regional de Ica, marzo 2018, se estableció que Existe relación estadísticamente importante, moderada y de manera directa proporcional entre el agrado del usuario de afuera, la extensión fiabilidad, la dimensión de seguridad, la dimensión capacidad de respuesta, de la calidad de atención. Existe relación estadísticamente significativa, baja y manera directa proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018. Estos resultados son compatibles con los obtenidos en el presente estudio.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

- Se concluye en el objetivo general de acuerdo con los resultados, si existe una determinada positiva específica relación entre los niveles de satisfacción de usuarios adultos y asistencia al centro de fisioterapia San Rafael.
- Se identifico en el objetivo específico que el nivel de satisfacción de los usuarios estuvo gradualmente satisfecho.
- Referente al segundo objetivo específico de la asistencia de los usuarios se dedujo en el campo de investigación que fue regular.
- Se identifico el lugar de procedencia de usuarios adultos, los resultados expuestos no estuvieron totalmente de acuerdo.
- Mejorar protocolos de calidad humana en servicios prestados de salud.

9.2. Recomendaciones

- Se deben realizar estudios periódicamente sobre la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud en general públicos y privados.
- Todos los centros fisioterapéuticos deben contar con protocolos, manuales para la atención a los usuarios.
- Se debe capacitar a todo el personal de salud, especialmente a los fisioterapeutas en la buena atención de los usuarios, tomando en consideración varias dimensiones.
- Cuando se realicen estudios debe asegurarse que en lo mejor posible la asistencia sea alta.
- Los centros terapéuticos deben tener como un objetivo principal que los usuarios entren y se vayan satisfechos con la atención.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boudreaux, E.; O’Dea, E. (2004). *Patient satisfaction in the emergency department: a review of the literature and implications for practice*. J Emerg Med. 2004; 26(1): 13-26.
- Bustamante.; Avendaño.; Camacho, B.; Ochoa, E.; Alemany, F.; Asenjo, M. et al. (2013). *Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados*. Emergencias. 2013; 25(3): 171-76.
- Castillo, C. (2000). *Historia San Rafael*. Obtenido de <https://www.tuugo.pe/Companies/centro-de-fisioterapia-y-rehabilitacion-san-rafael/130000135681>
- Costa, B. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enwall, A.; Gertz, M.; Manias, E. (2009). *Anxiety as a factor influencing satisfaction with emergency department care: Perspectives of accompanying persons*. J Clin Nurs. 2009; 18: 3489-97.
- Franco, M.; Bennett, S.; Kanter R. (2002). *Health sector reform and public sector Health worker motivation: a conceptual framework*. Soc. Si Med. 2002; 54: 1255-66.
- Fuentes, R.; Aguirre, R.; Ramírez, O. (2013). *Satisfacción en la Atención Médica*. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- García.; Guillinta. (2017). *Universidad Cayetano Heredia*. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/578/Nivel+de+satisfacci%F>

3n+de+los+pacientes+que+reciben+atenci%F3n+fisioterap%E9utica+en+el+De
partamento+de+Unidad+Motora+y+Dolor+del+Instituto+Nacional+de+Rehabili
taci%F3n.pdf;jsessionid=328588BAEC1C0

Generalitat de Catalunya. Departament de salut. (2013). *La voz de la ciudadanía. Cómo la percepción de la ciudadanía se vincula a la mejora de los servicios sanitarios y el sistema de salud de Cataluña* [Internet]. Barcelona: Generalitat de Catalunya; 2012 [Citado 18 noviembre 2013]. Disponible en: http://www20.gencat.cat/docs/salut/Minisite/catsalut/Ciudadania/serveis_atencio_salut/Documents/Arxius/veu_ciudadania_plaensa_castella.pdf

Ha mui, L.; Fuentes, R.; Aguirre, R.; Ramírez, O. (2013). *Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Primera edición: 25 de febrero de 2013. D.R. © Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

Haro, G. (2016). *Repositorio universidad SJB*. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/540>

Herrera, E. (2017). *Repositorio universidad técnica*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6188>

Huppert, F.; Baylis, N.; Well, B. (2004). *Towards an integration. Phil Trans R Soc Lond B. 2004; 359: 1447-51.*

Lostanau, J. (2018). *Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>

Monguí, E. (2015). *Universidad nacional de la plata*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1

- Morales, C. (2009). *Universidad Javeriana*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9784>
- Muñoz y Fernández. (2015). *repositorio de la ucv*. Obtenido de <https://docplayer.es/129353070-Universidad-cesar-vallejo.html>
- Muro, A. (2015). *Cybertesis*. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4534>
- NCBI. (2013). *National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine [internet]*. Rockville Pike, Bethesda MD: National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine; 1999 [actualizada 9 December 2013; Citada 27 September 2013]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/?term=satisfaction>
- Organización Mundial de la Salud y Ministerio de Sanidad y Consumo. (2014). *Promoción de la salud: Glosario*. [Internet]. Ginebra: World Health Organization; 1998 [Citado 19 mayo 2014]. Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/docs/glosario.pdf>
- Pérez, J. (2015). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9329/1/P%C3%A9rez%20Riera%20%20Jenny%20Elizabeth.pdf>
- Pérez, L.; Hernández, M.; Nogales, M.; Sánchez, M. (2010). *Evaluación de la satisfacción de los familiares en las urgencias pediátricas*. Rev. Cal Asist. 2010; 25(2): 58-63.
- Pezoa, M. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global*. Departamento de Estudios y Desarrollo.

- Marzo 2013. Gobierno de Chile. Obtenido de:
http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf.
- Real Academia Española (2014). *Madrid: Real Academia Española; 2014*. [Citada 27 setiembre 2013]. Disponible en: www.rae.es
- Ryan, M.; Deci, L. (2001). *On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being*. *Annu Rev Psychol.* 2001; 52: 141-66
- Salazar y García. (2014). *universidad Cesar vallejo*. Obtenido de
<https://docplayer.es/129353070-Universidad-cesar-vallejo.html>
- Tello, V. (2017). *Universidad Cayetano Heredia*. Obtenido de
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/988>
- Uruve, I. (2006). *Cybertesis*. Obtenido de
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1345>
- Vía, L. (2018). *Repositorio UCV*. Obtenido de Escuela de Posgrado:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17144/V%C3%ADa_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Welch, J. (2010). *Twenty years of patient satisfaction research applied to the emergency department: a qualitative review*. *Am J Med Qual.* 2010; 25(1): 64-72.
- World Health Organization. (2013). *Milestones in health promotion. Statements from global conferences*. [Internet]. Ginevra: World Health Organization; 2009
Disponible en: http://www.who.int/healthpromotion/Milestones_Health_Promotion_05022010.pdf
- Zambrano, V. (2016). *Universidad Católica de Ecuador*. Obtenido de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13718/tesis%20final%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11 ANEXOS

CUESTIONARIO - NIVEL DE SATISFACCION

➤ INSTRUCCIONES

Presentaremos una serie de preguntas referidos sobre la satisfacción y asistencia en el centro “San Rafael” brindado en el servicio de terapia física.

➤ DATOS GENERALES

✓ Sexo: marca con “x”

- Masculino.....
- Femenino.....

✓ Edad:

✓ Dirección:

✓ Grado de Instrucción: marca con “x”

Primaria ()

Superior Técnico ()

Secundaria ()

Superior Universitario ()

✓ Condición laboral

Independiente ()

Dependiente ()

Su casa ()

Otros ()

➤ Se presentará 21 preguntas; las alternativas son:

1_Totalmente de acuerdo 2_De acuerdo 3_Ni acuerdo, Ni desacuerdo

4_Desacuerdo 5_Totalmente desacuerdo

DIMENSIONES	ÍTEMS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	2	3	4	5
I. FIABILIDAD	1. El personal de recepción de rehabilitación le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en terapia física.					
	2. La sesión de terapia física se realizó el día programado.					
	3. Su atención en terapia física se realizó respetando el orden de llegada.					
	4. Su hoja de control de asistencia a terapias y su ficha de evaluación se encontraron disponibles en el área de terapia para su atención.					
	5. Las citas de terapia física se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
II. CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. La atención en sala de admisión fue rápida.					
	7. El fisioterapeuta le realizó la terapia a la hora indicada.					
	8. El fisioterapeuta le explico que tratamiento es que va a realizar y por qué?					
	9. Usted espero más de 20 minutos para ser atendido.					
III. SEGURIDAD	10. Durante su atención en la terapia física se respetó su privacidad antes y después del tratamiento.					
	11. El fisioterapeuta que lo atendió le inspiro confianza.					
	12. El fisioterapeuta que lo atendió le realizó un examen físico según su lesión.					
	13. El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado.					
IV. EMPATIA	14. El fisioterapeuta le trato con amabilidad, respeto y paciencia.					
	15. El fisioterapeuta mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención.					

	16. El fisioterapeuta explicó en palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron.					
	17. El fisioterapeuta lo ayudo en todo momento y le daba ánimo para seguir adelante.					
	18. El fisioterapeuta, cree usted que si está especializado para su lesión.					
	19. Cree usted que la atención es agradable y cómoda					
V. ASPECTOS TANGIBLES	20. Los ambientes de terapia están limpios y ordenados.					
	21. El fisioterapeuta informo y oriento al usuario y acompañante.					
Geográfico	1. Al asistir, el desplazamiento desde su residencia hasta el centro de fisioterapia le parece agradable.					
	2. El tiempo que utilizó desde su residencia hasta el centro de fisioterapia le pareció seguro.					
Económico	3. Al asistir al centro, el gasto desde su residencia hasta el centro de fisioterapia estuvo.					
	4. El gasto para cubrir sus actividades cotidianas (alimentación, vestido, higiene) mientras le dura su tratamiento, usted estuvo.					
Arquitectónico	5. El ingreso al centro de fisioterapia (puerta, rampa) usted estuvo.					
	6. La movilización y el desplazamiento dentro del centro para recibir su terapia, usted estuvo.					
	7. La señalización para llegar a sus ambientes de terapia (carteles, letreros, flechas) le pareció adecuado.					

