



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

**Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben
tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina
Física y Rehabilitación del Hogar Clínica “San Juan
De Dios-Cusco” en diciembre del año 2016**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología
Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación

AUTOR

Sergio Enmanuel MORENO SÁNCHEZ

ASESOR

Olga Jenny CORNEJO JURADO

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Moreno S. Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica “San Juan de Dios-Cusco” en diciembre del año 2016. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica; 2018.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
 Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Medicina
Escuela Profesional de Tecnología Médica



10-R
73.

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Conforme a lo estipulado en el Art. 45.2 y, Art. 100.13 de la Ley 30220. El Jurado de Sustentación de Tesis nombrado por la Directora de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, conformado por los siguientes docentes:

- Presidenta: Mg. Lily Carolina Palacios Novella
- Miembros: Mg. Oscar Santisteban Huaranga
- Dr. José del Carmen Abad Castillo

Se reunieron en la ciudad de Lima, el día 07 de marzo de 2018, procediendo a evaluar la Sustentación de Tesis, titulado **"NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE RECIBEN TRATAMIENTO FISIOTERAPEUTICO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DEL HOGAR CLINICA "SAN JUAN DE DIOS-CUSCO" EN DICIEMBRE DEL AÑO 2016"**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el Área de Terapia Física y Rehabilitación del Bachiller:

SERGIO ENMANUEL MORENO SÁNCHEZ

Habiendo obtenido el calificativo de:

16
.....
(en números)

Dieciseis
.....
(en letras)

Que corresponde a la mención de: *Bueno*.....

Quedando conforme con lo antes expuesto, se disponen a firmar la presente Acta.

[Firma]
.....
Presidente
Mg. Lily Carolina Palacios Novella



[Firma]
.....
Miembro
Mg. Oscar Santisteban Huaranga

[Firma]
.....
Miembro
Dr. José del Carmen Abad Castillo

[Firma]
.....
Asesor (a) de Tesis
Lic. Olga Jenny Cornejo Jurado

RESUMEN EN ESPAÑOL

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica "San Juan de Dios-Cusco" en diciembre del año 2016. Es de naturaleza observacional, descriptivo, cuantitativo, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 864 pacientes, mientras la muestra estuvo conformada por 85 pacientes. Para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario tipo SERVQUAL modificado para el área de Terapia Física y Rehabilitación. El instrumento de recolección estuvo dividido en dos bloques: Expectativas y percepciones las cuales estuvieron conformadas por 21 ítems cada una y divididas en 5 dimensiones resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho y no satisfecho. La validez y confiabilidad del instrumento se realizaron según el coeficiente de alfa de Cronbach que para el bloque de ítems de expectativas fue de un 0,973 y para el bloque de ítems de percepción fue de 0,828. En relación a los resultados, se observó que de manera general el 80% de la población se sienten satisfechos y el 20% se sienten no satisfechos. El análisis de la dimensión fiabilidad se observó que el 76% de los pacientes se sienten satisfechos mientras que el 24% se sienten no satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta se observó que el 78,2% de los pacientes se sienten satisfechos mientras que el 21,8% se sienten no satisfechos, en la dimensión seguridad el 89,4% de los pacientes se sienten satisfechos mientras que el 10,6% se sienten no satisfechos, en la dimensión empatía el 78,1% de los pacientes se sienten satisfechos mientras el 21,9% se sienten no satisfechos y en la dimensión aspectos tangibles el 78,4% de los pacientes se sienten satisfechos mientras que el 21,6% se sienten no satisfechos. La conclusión del presente estudio demuestra que los pacientes que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios-Cusco se sienten satisfechos con el servicio recibido.

ENGLISH SUMMARY

The present study was aimed at determining the overall satisfaction level of patients receiving physiotherapeutic treatment in the physical medicine and rehabilitation service of the San Juan de Dios-Cusco Clinic in December of the year 2016. It is an observational, descriptive, prospective and cross-sectional nature. The population consisted of 864 patients, while the sample consisted of 85 patients. To obtain the data a questionnaire type SERVQUAL modified for the area of physical therapy and rehabilitation was used. The collection instrument was divided into two blocks: Expectations and perceptions which were made up of 21 items each and divided into 5 dimensions summarized in the ordinal levels of satisfaction and not satisfied. The validity and reliability of the instrument were performed according to Cronbach's alpha coefficient that for the block of expectations items were 0,973 and for the block of perceptions were 0,828. Regarding the results it was observed that in general 80% of the population feel satisfied and 20% feel unsatisfied. Analysis of the reliability dimension showed that 76% of patients were satisfied while 24% felt unsatisfied, in the responsiveness dimension it was observed that 78,2% of patients were satisfied while 21,8% felt unsatisfied, in the security dimension 89,4% of patients felt satisfied while 10,6% felt unsatisfied, in the empathy dimension 78,1% of patients felt satisfied while 21,9% felt unsatisfied and in the tangible aspects dimension 78,4% of patients felt satisfied while 21,6% felt unsatisfied. The conclusion of the present study shows that patients receiving physiotherapeutic treatment at the physical medicine and rehabilitation service of the San Juan de Dios-Cusco clinic are satisfied with the service received.