

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA**

**INTITUTO POLITECNICO DE LA SALUD
POLISAL- UNAN-MANAGUA**



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN - MANAGUA

“AÑO DE LA CALIDAD Y PERTINENCIA”

Tesis para optar el título de Licenciatura en Fisioterapia

Título: Percepción de la calidad de servicio brindada por el personal del área fisioterapia de la Clínica Universitaria, junio 2019 – febrero 2020.

Autores:

- ***Br. Wendy Raquel flores Cano.***
- ***Br. Janett de los Ángeles Rosales Mercado***
- ***Br. Luis Edgardo Cruz Ortiz.***

Tutor

Msc. Marlon Rafael Sánchez Mayorga

Tutor y Asesor Metodológico

Vice rectoría de Asuntos Estudiantiles

Departamento de Becas

Managua, Nicaragua.

27 de Febrero, 2020.

¡ A la Libertad por la Universidad ¡

Percepción de la calidad de servicio brindada por el personal de fisioterapia de la Clínica Universitaria.

Br. Wendy Raquel flores Cano, Br. Janett de los Ángeles Rosales Mercado, Br. Luis Edgardo Cruz Ortiz.

Wraquelcano22gmail.com

Luisedgardoortiz22

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-MANAGUA
Instituto Politécnico de la Salud “Luis Felipe Moncada”

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo en la clínica universitaria Universitaria de la UNAN-Managua con el objetivo determinar la **percepción de la calidad de servicio** brindado por el personal de fisioterapia de la clínica Universitaria UNAN-Managua, II semestre 2019; se realizó un estudio observacional, correlacional y transversal. Fueron analizados los datos sobre, las características sociodemográficas de pacientes que asisten al servicio de fisioterapia de la clínica Universitaria con una población estudiada de 120 personas que asisten de forma activa a la clínica universitaria de la salud de la UNAN-Managua; el cual tuvo como resultado que los pacientes en estudio fueron de procedencia urbana en su mayoría, siendo soltero la gran prevalencia de estos, con edades de 21 Y 25 respectivamente, siendo estos los más estudiados de sexo masculino; El análisis de **Correlación de Pearson** realizado para las **características clínicas edad y capacidad de respuestas del fisioterapeuta**, aportó las evidencias de un $p = 0.107; 0.104; 0.368; 0.308; 0.308; 0.085; 0.381; 0.067$ respectivamente, los cuales resultaron ser mayor que el nivel crítico de comparación $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida es una correlación **no** significativa. Al mismo tiempo la variable **edad** y al variable **muestra interés el fisioterapeuta a los problemas del paciente** postro un $p = 0.009$, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida es una correlación significativa.

Palabras claves: Percepción, pacientes, fisioterapia, clínica, calidad.

SUMMARY

This research was carried out at the university clinic of UNAN-Managua with the objective of determining the quality of service provided by the physiotherapy staff of the university clinic UNAN-Managua, II semester 2019; An observational, correlational and cross-sectional study was carried out. The data on the sociodemographic characteristics of patients attending the physiotherapy service of the university clinic with a studied population of 120 people who attend the active form at the university health clinic of UNAN-Managua were analyzed; which had as a result that the patients under study were of urban origin in their majority, being the high prevalence of these unmarried, with ages of 21 and 25 respectively, being these the most studied males; The Pearson Correlation analysis carried out for the clinical characteristics of age and response capacity of the physiotherapist, provided the evidence of a $p = 0.107$; 0.104 ; 0.368 ; 0.308 ; 0.308 ; 0.085 ; 0.381 ; 0.067 respectively, the results were found to be greater than the critical level of comparison $\alpha = 0.05$. Therefore, the null hypothesis of H_0 is accepted: $\rho = 0$, this means that the statistical response obtained is a non-significant correlation. At the same time, the variable age and the variable show the physiotherapist's interest in the patient's problems with a $p = 0.009$. Therefore, the null hypothesis of H_0 is rejected: $\rho \neq 0$, this means that the statistical response obtained is a significant correlation.

Key words: Perception, patients, physiotherapy, clinic, quality.

INTRODUCCION

La Clínica médica, nace como un proyecto de una tesis monográfica en marzo el 2003, representa la unidad de vida estudiantil por la Directora María Asunción, quien dio la apertura de atención fisioterapéutica a becados internos o de programas de becas. En el 2006-2010 Se apertura el servicio para becados deportistas y departamento de danza folclórica y contemporánea, para la asistencia de emergencias como lesiones musculoesqueléticas.

El presente estudio siguió la línea de investigación; como objetivo de estudio se realizó a los pacientes característica socio-demográfica, describir el grado de equipación de la clínica, medir grado de satisfacción de los pacientes por el método SERVPERF y relación entre las características socio-demográfica y dimensión capacidad de respuesta.

La población estuvo compuesta por 120 pacientes que asistieron a la clínica universitaria, los cuales debían cumplir criterios como haber sido atendido por los servicios de

fisioterapia y que acepten participar en el estudio. Se utilizó el método SERVPERF para evaluar la percepción de la calidad del servicio que brinda el personal de fisioterapia en la clínica.

MATERIALES Y METODO

De acuerdo al método de investigación el presente estudio es observacional (Piura Lopez, 2000). Según la clasificación de (Piura Lopez, 2000) , el tipo de estudio es correlacional, lo cual se pretende establecer el grado de la relación existente de las variables. De acuerdo, al tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información, el estudio es prospectivo por que va de una causa al conocimiento del efecto; por la orientación en el tiempo es transversal. (Piura Lopez, 2000), Según diseño de investigación es de tipo cualitativo; según el nivel de profundidad del conocimiento es descriptivo (Sampieri R. , 2010). De acuerdo al periodo de secuencia es transversal (Rojas, 2002).

El presente estudio cumplió los criterios de inclusión como: Haber sido atendido por los servicios de fisioterapia, que acepten participar en el estudio, firmando el consentimiento informado.

Procedimiento la recolección de datos; se entregó la carta de consentimiento informado al departamento de beca para solicitar autorización de realizar el estudio en la clínica universitaria y la aplicar el cuestionario SERVPERF a los pacientes atendidos en el área de fisioterapia, de esta manera se extraerán los datos para posteriormente ser procesados con fines de recolectar y registrar la información.

RESULTADO

La variable socio-demográfica procedencia se muestra, que 67% es urbano, 29% pertenece a la zona rural; en variable edad es de 41.7% entre las edades de 21-25 años; la variable de estado civil corresponde con el 88% eran solteros y el 9% eran casados, en la figura 1 se muestra que un 57% de los pacientes estudiados son masculinos y un 43% son femeninos.

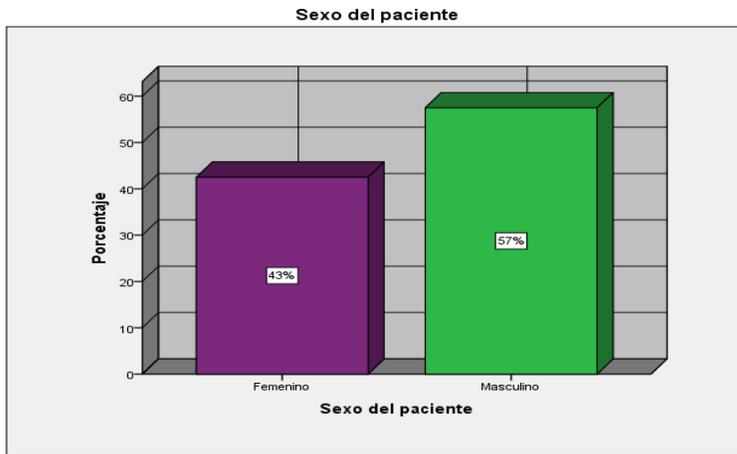


Figura 1: Se presenta el sexo de los pacientes

La variable grado de equipamiento de la clínica; en la dimensión 1, de los equipos terapéuticos se obtuvo como resultados que la clínica cuenta con equipos principales y necesarios tales como; ultrasonido, electro estimulador, compresas frías y calientes, baño de parafina e infrarrojo; en la dimensión 2, equipamiento de rehabilitación, la clínica cuenta con pocos aparejo, ya que son equipos el cual tomarían mucho espacio; en la dimensión 3, personales de la clínica el cual tiene 3 licenciados en fisioterapia, 2 alumnos ayudantes, personal en recepción, un master en investigación, un doctor general y ortopedista; seguido de la dimensión 4, insumos médicos la clínica cuenta con diversidad de implementos médicos.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, aportan evidencia que en la dimensión de elementos tangibles (8 ítems) la cual corresponde a la apariencia física de la instalación, equipos, personal y materiales; en la figura 2, en la variable tiene área de trabajo amplia dimensión elemento tangible, se aprecia que el total de los pacientes en el estudio, 49% estaban de acuerdo, un 18% ni acuerdo ni desacuerdo, el 15% en desacuerdo, seguido de un 13% en cual están totalmente de acuerdo y con un 5% tuvieron totalmente en desacuerdo.

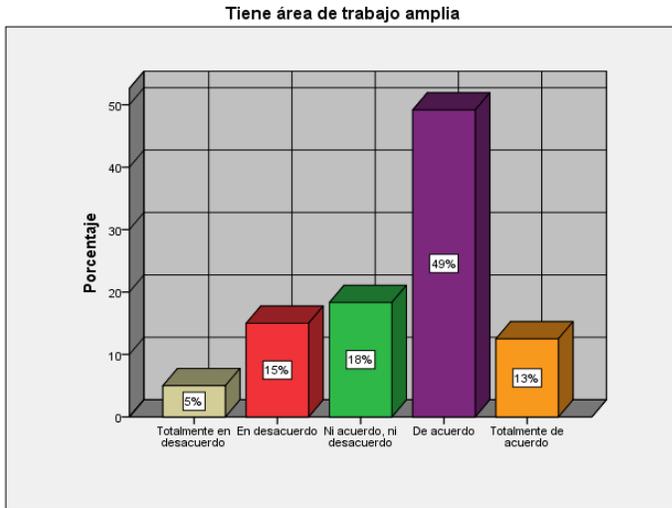


Figura 2: Representa la dimensión elementos tangibles.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, aporta evidencia que en la dimensión de fiabilidad (3 ítems) se trata de la capacidad de ofrecer el servicio prometido de forma seria, segura, formal, libre de dudas, riesgos e inseguridad; la figura 3 se muestra que el 48% de los pacientes de estudio estaban de acuerdo que cuando el terapeuta promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple, el 21% de los pacientes estuvieron ni acuerdo ni desacuerdo, con el 14% totalmente de acuerdo, el 13% en desacuerdo y con el 3% totalmente en desacuerdo.

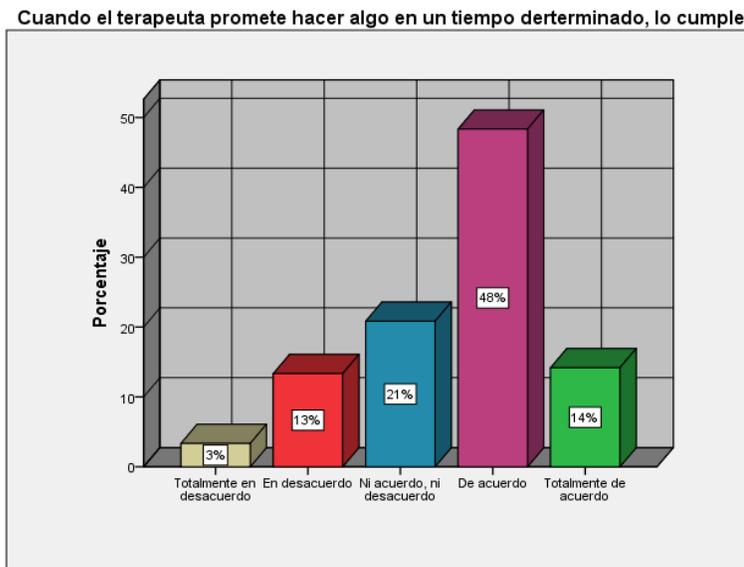


Figura3:Representa la dimensión fiabilidad

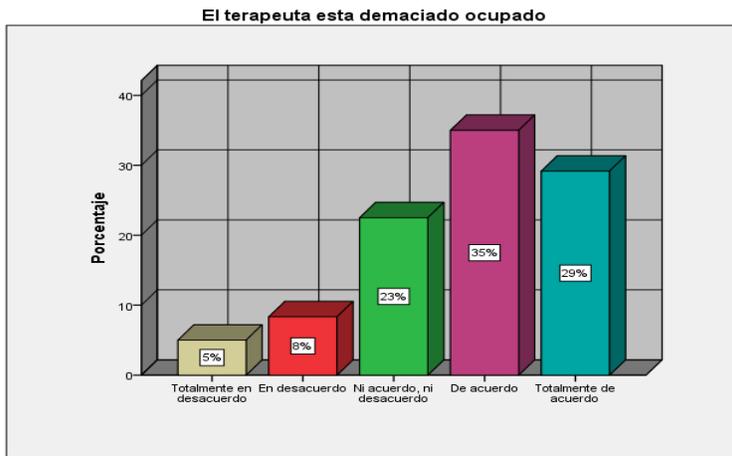


Figura 4: Representa la dimensión capacidad de respuesta.

Los resultados obtenidos en la dimensión de capacidad de repuesta (4 ítems) se trata del deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápido; en la figura 4 demuestra que el 35% de los pacientes estaban de acuerdo que el terapeuta está demasiado ocupado, con el 29% de los estudiados estaban totalmente de acuerdo, el 23% ni acuerdo ni desacuerdo, con el 8% en desacuerdo y un 5% totalmente desacuerdo.

La variable de la dimensión de seguridad se trata del deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente; en la figura 5, se demuestra que el 48% de los estudiados estaban de acuerdo que el terapeuta le trasmite confianza, el 29% estaban totalmente de acuerdo, con el 15% ni acuerdo ni desacuerdo, mostrando el 4% estaban en desacuerdo y con solo el 3% totalmente en desacuerdo.

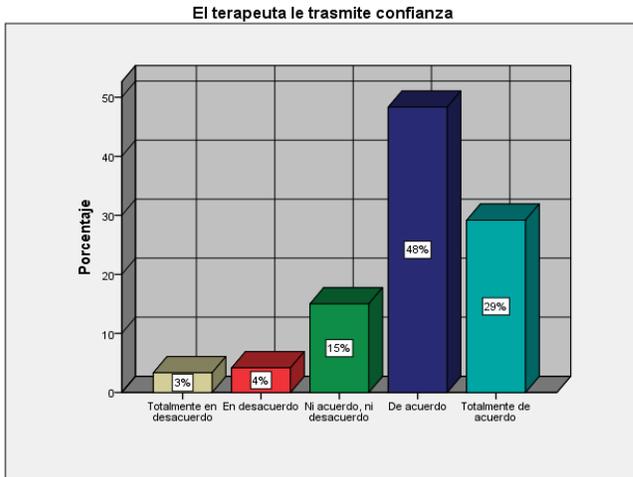


Figura 5: Representa la dimensión de seguridad

La variable de dimensión de empatía es entendida con el respeto y la consideración personalizada con el cliente; en la figura 6, representa que el 42% de los pacientes estaban de acuerdo que el terapeuta tiene una atención de calidad y da al paciente una atención personalizada, con el 35% estaban totalmente de acuerdo, seguido del 19% estuvieron ni acuerdo ni desacuerdo, con el 3% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

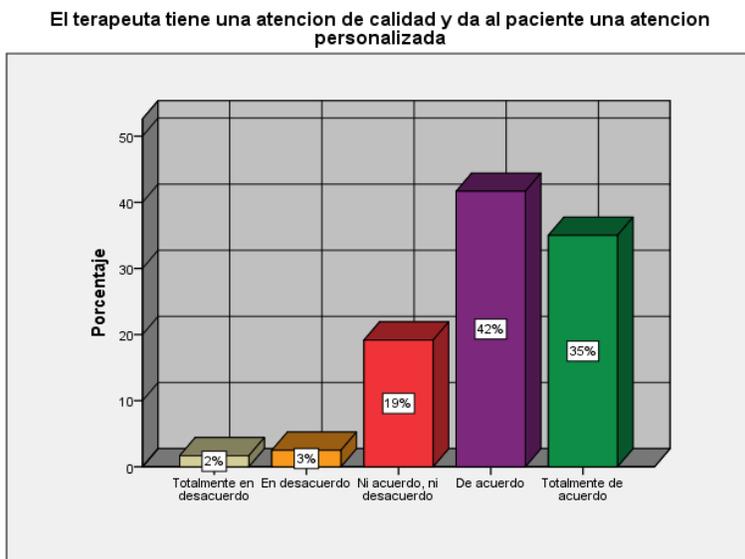


Figura 6: Representa la dimensión de empatía

Tabla 1: Análisis de la correlación entre características sociodemográfica y dimensión capacidad de respuesta.

			Edad	Sexo del paciente	Procedencia	Estado Civil	Escolaridad	Cuando el terapeuta promete hacer algo, en un tiempo determinado lo cumple?	Muestra interés el Fisioterapeuta a a los problemas del paciente?	El terapeuta concuye su servicio en el tiempo prometido; al inicio de la terapia, al concluir?	El fisioterapeuta siempre esta dispuesto a ayudar a los pacientes?	Ofrece un servicio rapido y eficaz?	El fisioterapeuta espica al paciente de su tratamiento o cuando conclura sus terapias?	El terapeuta esta demaciado ocupado?	El terapeuta le trasmite confianza?
Rho de Spearman	Edad	Coefficiente de correlación	1.000	-.059	-.007	.511**	.303**	-.148	.237**	.149	.083	.094	.158	.081	.168
		Sig. (bilateral)	.	.519	.938	.000	.001	.107	.009	.104	.368	.308	.085	.381	.067
		N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Sexo del paciente		Coefficiente de correlación	-.059	1.000	-.180*	.023	-.012	.005	-.248**	-.182*	-.031	-.124	-.096	-.182*	-.001
		Sig. (bilateral)	.519	.	.049	.804	.894	.953	.006	.047	.737	.178	.296	.047	.993
		N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Procedencia		Coefficiente de correlación	-.007	-.180*	1.000	-.160	-.164	.040	-.002	-.050	-.093	-.129	-.101	-.172	-.075
		Sig. (bilateral)	.938	.049	.	.081	.073	.663	.982	.588	.312	.162	.274	.061	.419
		N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Estado Civil		Coefficiente de correlación	.511**	.023	-.160	1.000	.310**	-.110	.083	.059	.093	.108	.146	.104	.104
		Sig. (bilateral)	.000	.804	.081	.	.001	.230	.369	.523	.311	.240	.111	.257	.260
		N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Escolaridad		Coefficiente de correlación	.303**	-.012	-.164	.310**	1.000	-.072	-.013	.013	.013	.051	.137	.017	.084
		Sig. (bilateral)	.001	.894	.073	.001	.	.435	.890	.886	.884	.580	.137	.852	.359
		N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

El análisis de **Correlación de Pearson** realizado para las características clinicas edad y capacidad de respuestas del fisioterapeuta, aportó las evidencias de un $p = 0.107$; 0.104 ; 0.368 ; 0.308 ; 0.308 ; 0.085 ; 0.381 ; 0.067 respectivamente, los cuales resultaron ser mayor que el nivel crítico de comparación $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida es una correlación no significativa. Al mismo tiempo la variable edad y al variable muestra interés el fisioterapeuta a los problemas del paciente postro un $\rho = 0.009$, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida es una correlación significativa; la variable sexo y la variable muestra interés el fisioterapeuta a los problemas del paciente postro un $\rho = 0.006$, y la variable sexo y el terapeuta está **demasiado ocupado, con un $\rho = 0.047$** , Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida

DISCUSION DE RESULTADOS

Las características sociodemográficas de la población en estudio con respecto a la procedencia de los pacientes provenían de la zona urbana, debido a la posición geográfica

en la que se encuentra la universidad, también tenemos personas que provienen del área rural con un porcentaje de 67% estos son alumnos becados internos. En cuanto a la edad la mayoría de los pacientes en estudios se encontró concentrada en edades de 21 a 25 años, ya que en su mayoría son jóvenes de preparatoria y universitarios. Con respecto al estado civil de los pacientes encuestados la mayoría eran solteros, pero se refleja un porcentaje del 9% por ciento de personas del área de docencia y administrativa. En cuanto al sexo de los pacientes de estudio prevaleció el sexo masculino, relativo a los diagnóstico más frecuente atendido en la clínica universitaria fue en miembro inferior prevaleciendo los diagnósticos de esguince de tobillo con el 18.3% y rodilla con el 13.3% los cuales corresponden a deportistas de alto rendimiento, tales como fútbol de campo, fútbol sala, atletas.

El presente estudio, aporta la importancia de la medición del grado de satisfacción de los pacientes estudios mediante el método SERVPERF y sus 5 dimensiones la cual da pauta a obtener la satisfacción de las necesidades de los estudiados en nuestro ámbito del sector salud; además como resultado del análisis de correlación se muestra claramente la relación de la dimensión capacidad de respuesta con variables sociodemográfica edad y sexo como determinantes para categorizar la calidad de atención del fisioterapeuta en la clínica universitaria.

La correlación de las características sociodemográfica y la dimensión capacidad de respuesta la cual trata del deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente; La variable sexo mostro un valor **con un $\rho = 0.047$** y la variable edad mostro un **$\rho = 0.009$** Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida es una correlación significativa.

CONCLUSIÓN

Se concluye que existe correlación significativa entre las variables característica sociodemográfica y dimensión capacidad de respuesta esto fue obtenido en la variable edad y al variable muestra interés el fisioterapeuta a los problemas del paciente la cual postro un valor menor lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula de $H_0: \rho = 0$, esto quiere decir que la respuesta estadística obtenida es una correlación significativa. Al analizar los datos se interpreta que por las características sociodemográfica resulta significativa la corrección entre la dimensión de capacidad de repuesta.

BIBLIOGRAFÍA

1. Piura Lopez, J. (2000). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Managua: Centro de Investigacion y estudio de la salud CIES- UNAN-Managua.
2. Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia De La Investigacion* . Colonia Desarrollo Santa Fe, C.P. 01376, MEXICO D.F.: MCGRAW W-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S,A DE C.V
3. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V
4. Cobo-Mejia, E. A.-L. (2018). Persepccion de la calidad de servicio del servicio en un centro de fisioterapia de una institucion universitaria. *Revista de investigacion en salud universitaria.*, <https://doi.org/10.24267/23897325.305>.
5. Torres Navarro, C. C. (18 de junio de 2014). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN UN SERVICIO DE URGENCIA UTILIZANDO EL MODELO SERVPERF*.
Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283712158_Evaluacion_de_la_calidad_en_un_servicio_de_urgencia_utilizando_el_modelo_Servperf