



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## **Instituto Politécnico de la Salud "Luis Felipe Moncada"**

Nivel satisfacción de los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS) del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS). Enero – Marzo 2019

### **Trabajo Monográfico para optar al grado de Licenciatura en Fisioterapia**

#### **Autoras:**

Br. Alexandra Rebeca James Manzanares.

Br. Rebeca Carolina Pupiro García

#### **Tutora:**

Msc. María Alejandra Martínez G

Managua, Nicaragua marzo 2019

¡A la Libertad por la Universidad!

**Tema:** Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las clínicas prestadoras del servicio de salud del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social INSS.

Enero – marzo 2019

## **Dedicatoria.**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este momento con fe y sabiduría, ayudar a cumplir mis objetivos propuestos y por su infinita bondad, amor y misericordia.

### **A mis Padres.**

Por apoyarme y orientarme en todo este camino, por sus consejos, regaños, y la motivación que me han dado desde el principio hasta este momento. Por enseñarme que lo bueno cuesta, pero que la recompensa es mucha, y por sobre todo por ese amor incondicional que siempre he tenido.

*Br. Alexandra Rebeca James Manzanares*

## **Agradecimiento.**

A Dios que todo lo puede con su infinita misericordia, por darme muchas bendiciones y retos que cumplir para sobrellevar la vida, por brindarme sabiduría, salud y llegar a culminar una meta más.

De igual manera agradezco a mis padres por el apoyo brindado durante todo este trayecto, por las orientaciones brindadas y el amor recibido. Porque han sabido comprender cada etapa por la que he pasado para culminar mi carrera

A los maestros que formaron parte de mi formación académica.

Por último, agradecer a mis compañeras, y amigas, por todos los consejos que me dieron, entusiasmo y el enorme apoyo para enfrentar las pruebas que Dios nos presenta en la vida.

*Br. Alexandra Rebeca James Manzanares*

## **Dedicatoria**

Dedico esta monografía a Dios, por sobre toda las cosas, por darme la bendición de vivir y la sabiduría de buscar el bien y lograr terminar mi carrera

A mi Madre quien me dio la vida, educación, apoyo y consejos para obtener este gran logro.

A mis compañeros de estudios, a mis docentes y amigos quienes sin su ayuda no habría terminado esta etapa

A la vida que me ha demostrado que con esfuerzo y dedicación las metas se pueden cumplir, a todos aquellos que dijeron “no podrás”, les dedico esta monografía porque con sacrificio siempre se puede y se logra completar las metas trazadas.

***Br. Rebeca Carolina Pupiro García.***

## **Agradecimiento**

Agradezco primeramente a Dios por ser maravilloso, por darme la fuerza y Fe para creer en lo que me parecía imposible terminar.

A mi Madre que luchó hasta el cansancio para ver culminada mi carrera, por esperarme las noches que regrese tarde mientras realizaba las investigaciones y por apoyarme en cada ciclo de mi vida.

A los Docentes que me instruyeron y me acompañaron en este largo camino, con paciencia y esmero compartieron sus conocimientos en cada asignatura.

A mis compañeros que estuvieron conmigo en los momentos difíciles en donde juntos luchamos por culminar nuestro propósito.

A esa persona que me apoyó, con un adelante, con un no te rindas, a esa persona que me dijo que sí podía.

**Por qué el ser inteligente no es saber, el ser inteligente es aprender siempre.**

***Br. Rebeca Carolina Pupiro García.***

## **Resumen**

El estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las clínicas prestadoras del servicio de salud del INSS. Es un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal y prospectivo. Esta investigación tuvo una población de 111 usuarios que asistían a las IPSS que prestan el servicio de fisioterapia al INSS, el instrumento que se utilizó para la medición de las variables fue una encuesta diseñada con el modelo SERVQUAL que es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valeria A en escala Likert. Los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 25, y se calcularon estadísticos descriptivos de frecuencia simple, presentada en gráficos de barra en porcentajes y tablas de correlación en tablas cruzadas bivariadas. Donde los resultados fueron el sexo predominante femenino siendo de mayor incidencia la de 40 a más años con un nivel de escolaridad universitaria o profesional, de estado civil en relación matrimonial, seguido por asegurados activos los cuales reciben en su mayoría atención en las IPSS con diagnóstico ortopédico, Las condiciones de infraestructura los usuarios la clasifican en un nivel entre muy satisfactorio y satisfactorio, por consiguiente en relación y atención el usuario afirma que esta sensibilidad es considerada muy satisfactorio y satisfactorio, en relación a las tablas de correlación se obtuvo que las relaciones son moderadas con un nivel de significancia de 0.05 en cuanto a percepción general del usuario que asisten a las IPSS en relación a los accesos interior-exterior, orientaciones para el ingreso del local y las orientaciones para trámites administrativo.

**Palabras claves:** IPSS, Modelo SERVQUAL, SPSS.

INDICE.

<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Antecedentes .....</b>	<b>2</b>
Internacionales .....	2
Con respecto a la investigación nacional, se encontró lo siguientes:.....	3
<b>III. Identificación y Planteamiento del problema.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>V. Objetivos.....</b>	<b>6</b>
Objetivo General: .....	6
Objetivos Específicos: .....	6
<b>VI. Marco Teórico .....</b>	<b>7</b>
Satisfacción usuario.....	7
Características del usuario. ....	8
Niveles de satisfacción.....	8
Dimensiones de Satisfacción .....	8
Las causa más comunes de insatisfacción de los clientes de las empresas de salud.....	12
La satisfacción y el bienestar subjetivo.....	13
La Calidad e indicadores de calidad en Fisioterapia.....	15
Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.....	17
Clínicas Previsionales o Ambulatorias.....	18
Tipos de Patología. ....	19
<b>VII. Hipótesis.....</b>	<b>21</b>
<b>VIII. Diseño metodológico.....</b>	<b>22</b>
Según enfoque.....	22
Según análisis y el alcance de los resultados.....	22
Según tiempo .....	22
Según ocurrencia de los hechos .....	22
Área de estudio .....	22
Universo: .....	22
Muestra: .....	23
: .....	23



<b>Criterios de inclusión</b> .....	24
<b>Criterios de exclusión</b> .....	24
<b>Técnica e instrumento de recolección de la información.</b> .....	24
<b>Instrumento.</b> .....	25
<b>Método de recolección de la información.</b> .....	25
<b>Variable en estudio.</b> .....	25
<b>Operacionalización de variables</b> .....	27
<b>IX. Análisis y discusión de resultados</b> .....	34
<b>J. Bibliografía</b> .....	53
<b>XII. Anexos.</b> .....	54
<b>ENCUESTA</b> .....	55

## **I. Introducción.**

La satisfacción es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de la atención en salud por ende es importante conocer la valoración que tiene los usuarios con relación a la atención ofrecida por el personal de fisioterapia, siendo esta, el recurso humano que más cercanía tiene con el paciente y su familia, actuando como el principal canal de comunicación.

La calidad es la totalidad de las funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. Es hacer lo correcto de forma adecuada a tiempo y todo el tiempo desde la primera vez mejorar, siempre innovar y satisfacer a nuestros usuarios.

La atención dirigida a los pacientes que asisten a las áreas de fisioterapia ha sido un tema de discusión en el sector salud, así como la calidad de los servicios que se prestan en los procesos de la rehabilitación física, ya que se percibe que estos no son los adecuados y como efectos de estos, el proceso de recuperación de los pacientes se prolonga

A pesar de los esfuerzos que impulsa el gobierno central de Nicaragua para mantener la atención de salud como lo establece La **Ley 423** “Ley General de Salud” esta problemática está latente, y la misma atenta contra los derechos de los usuarios por ser atendidos con servicio de calidad y en condiciones óptimas como lo establece el modelo comunitario que se viene impulsando como la política global de las autoridades actuales.

La satisfacción es la complacencia de los pacientes los servicios de salud, los proveedores y los resultados de la atención. La satisfacción del paciente deberá ser irrenunciable para cualquier responsable de los servicios de salud, una medida del resultado y de sus intervenciones.

La atención fisioterapéutica, la accesibilidad de los servicios y la disponibilidad son algunos de los aspectos que se pueden evaluar para determinar el grado de satisfacción de los usuarios. El desempeño laboral y la satisfacción del usuario es el mejor indicador que las instituciones pueden encontrar, ya que este será el canal de comunicación entre el paciente y el equipo de salud.

## **II. Antecedentes**

### **Internacionales**

- 1- Se realizó este trabajo con el objetivo de determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, en una institución de primer nivel de atención en salud, En el cual se concluyó el nivel de satisfacción medio con relación a la atención de fisioterapia en cuanto a la parte asistencial y toda actividad realizada para el servicio de salud eficaz y eficiente. Mistrato, Risaralda febrero, Abril 2009.
- 2- Se realizó una investigación para evaluar las satisfacciones por los servicios brindados en la sala de fisioterapia del Hospital General Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso de Santiago Cuba. Medisan 2012 de julio a septiembre 2010, cuyo universo estuvo constituido por 63 trabajadores que laboraba en este departamento, como instrumento se realizó la matriz de Fisher. Autores Msc. Maritza Rodríguez López; Msc. José Rafael Labori Ruiz.
- 3- Se realizó la Evaluación de los estándares de calidad en salud aplicados a la valoración e intervención fisioterapéutica en la institución de alta complejidad en Colombia, con el objetivo de la acreditación en salud para garantizar que la institución brinde servicios diferenciados. Autores, Paola Andrea Zapata y Eduardo Antonio García Giraldo. Cali, Diciembre 2011.
- 4- Propuesta metodológica para medir la satisfacción de usuarios en consultorios públicos y privados departamento de Estudio y desarrollo, Chile, el cual describe la satisfacción de los usuarios que asiste a las clínicas y los problemas causantes de la insatisfacción en la atención de fisioterapia. Agosto, 2011
- 5- Al realizar una medición a través de una herramienta objetiva, se concluyó que la satisfacción es aceptable en cuanto a la atención brindada por los fisioterapeutas y el nivel de insatisfacción se encuentra en la infraestructura por ello se realizó la Medición objetiva de la satisfacción del usuario en el servicio de fisioterapia del

centro de medicina del ejercicio y rehabilitación, autores Janeth Pérez Rodríguez, Carolina Tamayo, Medellín 2012

- 6- En el hospital universitario de Gran Canaria, Dr. Negrin existe un programa de tratamiento grupal de pacientes tomando en cuenta las particularidades de cada paciente, debido a las características de la satisfacción salud de la población de canaria. Se realizó este trabajo de Evaluación de la funcionabilidad y grado de satisfacción de los pacientes en el hospital universitario, autor, Dr. José Luis Hernández Montesino. 26 junio de 2016

**Con respecto a la investigación nacional, se encontró lo siguientes:**

- 7- En primer lugar el siguiente estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos durante el último trimestre del 2016 Artículo científico, cuyos autores fueron Lic. Carolina Delia Trujillo Telleria, Lic. Josefa Eglantina Vargas González, Lic. Elías José Vallecillo Jirón.
- 8- En segundo lugar Satisfacción de los usuarios en el servicio de fisioterapia de la consulta externa, del hospital Alemán Nicaragüense con el objetivo de valorar la satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de fisioterapia las cuales buscan una atención especializada mediante la rehabilitación y los conocimientos que posee el personal de salud en relación al entorno laboral, autores Br.Yasmina López, Br. Celia Marcia, Br Juana sirias agosto diciembre 2016. Artículo científico, En resumen es importante señalar que hasta la fecha, no existen estudios referidos a la calidad de atención en el servicio de fisioterapia que aborde la expectativa de medir la satisfacción del usuario de la atención fisioterapéutica brindada en las clínicas prestadoras del servicio IPPS del INSS.

### **III. Identificación y Planteamiento del problema.**

Hasta el momento no se ha desarrollado trabajos que indiquen o analicen la calidad de percepción en cuanto a la satisfacción que el paciente posee de los departamentos de fisioterapia de las instituciones que prestan servicio de salud al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

Las instituciones realizan actividades que van dirigidas a mejorar los servicios de salud con estándares que se adecuen a las normas y líneas trazados previamente por el INSS, las cuales en su mayoría no abordan la problemática real del usuario en cuestión de servicio y calidad en la salud.

Se considera importante tener en cuenta al usuario al que van dirigidos todos los servicios brindados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS) del INSS, por lo cual es importante identificar el grado de satisfacción o insatisfacción de los mismos, delimitar los principales factores determinantes de su satisfacción o insatisfacción, por este motivo en la presente investigación se plantea esta problemática:

#### **IV. Justificación.**

La relación profesional-usuario es un aspecto fundamental en la recuperación del usuario, si se logra una buena comunicación basada en la confianza, se puede generar en el paciente un nivel de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden de manera positiva en la evolución de la patología.

El objetivo importante dentro del sistema de salud enfocado en fisioterapia es la satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe ya que proporciona información sobre el éxito del personal y la calidad de atención efectiva que brinda logrando establecer alcance a las expectativas del usuario.

La satisfacción según Corbella, se puede definir como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (Corbella A)

La evaluación de la satisfacción debe ser un proceso continuo y flexible, basados en los datos de resolución y en la percepción de satisfacción, dado que el grado de satisfacción será el indicador fundamental en la calidad asistencial, asimismo servirá para retroalimentar no solamente la profesión sino el servicio que cada una de las IPSS ofrece a los usuarios y estará relacionada con el grado de satisfacción que tenga.

El contacto del usuario con la institución prestadora de servicios de salud, la comunicación con el personal que labora de suma importancia para mejorar la calidad de servicios, por consiguiente el usuario debe de ser capaz de ver los procesos que se adelantan para la mejora de la calidad de servicios, con esto se pretende mejorar o aumentar la satisfacción de los usuarios en la IPSS del INSS.

## **V. Objetivos.**

### **Objetivo General:**

- Determinar el nivel satisfacción de los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS) del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

### **Objetivos Específicos:**

- Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las IPSS del INSS.
- Describir el nivel de satisfacción del usuario con relación del estado de la infraestructura y atención - relación donde recibe atención.
- Identificar los niveles de correlación que existe entre percepción general de las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud en relación a infraestructura y relación - atención

## VI. Marco Teórico

### Satisfacción usuario

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (A.L.A, 2003)

Iván Thompson refiere que la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas, al llevar esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula: **Rendimiento Percibido-Expectativas= Nivel de Satisfacción.** En término general se define como la complacencia de los pacientes con los servicios de salud y con los resultados de la atención.

La satisfacción de los clientes es un objetivo irrenunciable para cualquier institución y empresa. En el sector sanitario la satisfacción del paciente es vista como una medida más del resultado de las intervenciones sanitarias (Ibern, 1992). La tendencia actual es considerar la satisfacción del paciente como el resultado de comparar la percepción que posee el



paciente sobre el proceso asistencial, con los estándares personales de considerado una atención mínimamente aceptable (Mira, 2000)

### **Características del usuario.**

Estas se definen como aquellas variables sociodemográficas que caracterizan al usuario y en alguna medida pueden influir en su percepción y en el grado de satisfacción sobre la calidad. Para la medición se considera los indicadores: edad, zona de procedencia, estado civil, nivel de escolaridad, ocupación, distrito de residencia y tiempo de desplazamiento al establecimiento de salud.

### **Niveles de satisfacción.**

Los pacientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:

**En primer lugar Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

**En segundo lugar Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido coincide con las expectativas del paciente.

**En tercer lugar Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

### **Dimensiones de Satisfacción**

#### **➤ Confiabilidad**

La confiabilidad se define como la capacidad para desempeñar el servicio que promete de manera segura y precisa.

En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (entregar lo que se promete). La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también incluye credibilidad,

veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad que un producto realizara su función prevista sin incidentes por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas (Zeithaman, 2002)

➤ **Validez**

La validez es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado en concordancia con las expectativas del paciente. Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos del cual, se aplica la fórmula para hallar la confiabilidad de las escalas de calidad de servicio y satisfacción, (Cronbach, 1971) dice al respecto que expresa: la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios, obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida.

➤ **Lealtad**

La lealtad se plantea como:

Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por mas, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía. (Frederick, 2003).

En la actualidad la definición del término de satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de la ciencia médica y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. Según el Prof. Philip Kotler.

**Modelo adoptado por Parasuraman,** La escala multidimensional SERVQUAL, es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A,

A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988). Mencionan que las siguientes:

VARIABLE	DIMENSIONES	ATRIBUTOS
<p>Calidad del Servicio.</p> <p>Expectativas Vs Percepción.</p>	<p><b>Fiabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen lo prometido.</li> <li>• Sincero interés por resolver problemas.</li> <li>• Realizan bien el servicio la primera vez.</li> <li>• Concluyen el servicio la primera vez.</li> <li>• Concluyen el servicio el tiempo prometido.</li> <li>• No cometen errores.</li> </ul>
	<p><b>Seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento confiable de los empleados.</li> <li>• Clientes se sienten seguros.</li> <li>• Los empleados son amables.</li> <li>• Los empleados tienen conocimientos suficientes.</li> </ul>

	<p><b>Elementos tangibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de apariencia moderna.</li> <li>• Instalaciones visualmente atractivas.</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra.</li> <li>• Elementos materiales atractivos.</li> </ul>
	<p><b>Capacidad de repuesta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunican cuando concluirán el servicio.</li> <li>• Los empleados ofrecen un servicio rápido.</li> <li>• Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.</li> <li>• Los empleados nunca están demasiados ocupados.</li> </ul>
	<p><b>Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen atención individualizada.</li> <li>• Horario de trabajos convenientes para los clientes.</li> <li>• Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se preocupan por el cliente.</li> <li>• Comprenden las necesidades de los clientes.</li> </ul>
--	--	---

**Las causa más comunes de insatisfacción de los clientes de las empresas de salud.**

Todas las empresas de salud cometen errores en la calidad del servicio, estos problemas causa de insatisfacción con el servicio deben servir para aprender de ellos y lograr reducirlos si es posible desaparecerlos de la cultura de la empresa. Por eso es importante conocer, a continuación se los presentamos

**La apatía:** es todo lo contrario a la empatía, que significa acople de personalidades, importancia en las relaciones humanas. Los pacientes dicen que la apatía les causa mucha insatisfacción porque captan la diferencia con la cual los atienden el personal asistencial o el administrativo cuando le explica algo al paciente. Esa sensación de indiferencia que el paciente siente, y además enfermo, realmente genera frustración con la calidad del servicio y los pacientes hoy en día está poco dispuestos a tolerar.

**El desaire:** tienden a expresarlo los pacientes como una sensación de aburrimiento porque se dan cuenta sea que el personal asistencial o el administrativo, desean salir rápidamente de su caso, es decir, por el hecho de que el caso es de poca importancia o porque están completo, que nadie quiere dedicarle tiempo. Esa sensación de "desechado", es francamente muy insatisfecho para el paciente, que incluso puede agravar medicamente la situación llevándolo a un severo estado depresivo.

La frialdad en la atención: los pacientes expresan que se sienten tratado como un objeto, una cosa, un número. La tristeza de encontrar las quejas de los clientes sobre esta causa común de insatisfacción del servicio, es el eco de que no existan muchas veces las mínimas normas de educación con el paciente y su familia. No lo saludan, no las miran a los ojos, no les estrecha la mano, no les manifiesta el más mínimo consuelo.

### **La satisfacción y el bienestar subjetivo.**

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en término de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública además se considera desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodología de medición. También es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. (G, 1983)

Según un estudio de Satisfacción con la atención medica realizado refiere que la razón de ser del Sistema Nacional de Salud es el bienestar de la población y su estado saludable. Una sociedad donde sus miembros viven enfermos, física o mentalmente, tienen bienes relacionales, baja productividad, aumento de gastos en el rendimiento económico, pero sobre todo presenta la disminución del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad.

Los profesionales de la fisioterapia deben adoptar acciones de mejora continua, considerando la calidad como un deber profesional y ético. Se debe plasmar que evaluar la calidad percibida es esencial para desarrollar líneas y objetivos de trabajos, cuya finalidad es orientar las actuaciones de los profesionales para cubrir las demandas, necesidades y expectativas de los ciudadanos.

### **La Calidad y Satisfacción.**

Ambos conceptos están interrelacionados, van de la mano, porque la calidad produce satisfacción, es tanto un antecedente como un consecuente de la misma y los módulos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que se evalúa un servicio y no un bien de consumo; por lo tanto la calidad de servicio influye sobre la satisfacción que se experimenta. A su vez, la satisfacción incide en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio percibido.

## **El Usuario**

Es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, un tratamiento o una intervención. Se entenderá como pacientes a las personas que asistirán a centros prestadores del servicio de salud en el área de fisioterapia

## **La Infraestructura.**

Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado. Infraestructura se puede definir como la base o fundación que sustenta, soporta o sostiene una organización.

## **La Fisioterapia.**

La Fisioterapia es el conjunto de métodos, actuaciones y técnicas que, mediante la aplicación de medios físicos, curan previenen, recuperan y adaptan a personas afectadas de disfunciones somáticas que desean mantener un nivel adecuado de salud.

## **Los Medios físicos.**

Son medios utilizados en la profesión de fisioterapia para sus diversas técnicas de tratamiento.

Se clasifican en:

- Termoterapia: Uso de calor con fines terapéuticos.
- Crioterapia: corresponde a las aplicaciones de frío para conseguir efectos fisiológicos terapéuticos.
- Hidroterapia: utilización del agua para mejorar el estado de salud.
- Fototerapia: uso de la luz con propósitos terapéuticos. Destaca el uso de los rayos infrarrojos y ultravioleta.

## **La Mecanoterapia.**

La mecanoterapia es una disciplina que se engloba dentro de la fisioterapia, se define como el arte y la ciencia del tratamiento de distintas enfermedades y lesiones mediante la utilización terapéutica de aparatos mecánicos, y dispositivos destinados a provocar y dirigir

movimientos corporales regulados en su fuerza, trayectoria y amplitud, sin riesgo de exceso por carga o rango de movimiento.

La Mecanoteria es una variedad de aparatos e ingenios, como pesas y poleas, tracciones, tabla de pedales, rampa, escalones, etc.

### **El Equipamiento.**

Conjunto de medios e instalaciones necesaria para el desarrollo de un servicio o una actividad.

### **La Calidad e indicadores de calidad en Fisioterapia.**

La calidad en la asistencia sanitaria recoge una serie de peculiaridades materiales, humanas y técnico-científicas como son la accesibilidad, la equidad, la efectividad, la competencia profesional, la seguridad, la investigación, el impacto y el grado de satisfacción por parte de los usuarios. Es un proceso continuo global y dinámico que persigue la participación de todos los gremios involucrados con el fin de ofrecer el mayor número de años saludable a sus usuarios, al menor costo posible.

Medir la calidad y eficiencia de un servicio es difícil por la necesidad de medir conceptos abstractos y por los intereses que puedan existir en su estudio, al ofrecer un servicio de fisioterapia de mejor calidad, depende de un trabajo en equipo, aportación de ideas y esfuerzo, para la adaptación de asistencia efectiva, eficiente, con un trato que busque la excelencia en la calidad en la asistencia consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Según la OMS, la calidad es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto el nivel de atención de la salud no es homogéneo. Fuente: (OMS, 1986)



En todo proceso de planificación y diseño de un plan de mejora continua de la calidad percibida, es necesario medir distintas dimensiones relacionadas directa o indirectamente con la atención prestada. Una de las herramientas válidas para alcanzar este objetivo consiste en la elaboración de un cuestionario. Habitualmente se utilizan diversos métodos para conocer las opiniones de los pacientes (Ford, 1997). Aunque las encuestas de satisfacción constituyen la forma tradicional de conocer el punto de vista del paciente sobre la asistencia sanitaria (Hall J. y Dornan, 1988a) Las encuestas son sencillas de realizar, se permite conocer opiniones de grandes números de pacientes y sus interpretaciones requieren menos tiempo y recursos que otros métodos.

La satisfacción de los pacientes viene determinada por tres aspectos interrelacionados de la atención de salud: el resultado clínico obtenido, el entorno en que se desarrolla los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que los atienden. En este sentido la satisfacción es una medida imperfecta de la calidad de la atención, ya que puede ofrecer valores elevados cuando las expectativas de los pacientes son bajas.

Los profesionales de la fisioterapia deben adoptar acciones para mejorar la calidad percibida del usuario, siendo este aspecto esencial y primordial para desarrollar objetivos que se deben cumplir, teniendo en cuenta la finalidad para orientar las actuaciones de los profesionales, para cubrir las demandas, necesidades y expectativas de los usuarios de la salud.

El paciente como eje fundamental del sistema, la mejora continua debe construir el referente para los sistemas de gestión de las organizaciones, e implantar tanto el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una fisiología de gestión y participación activa de todo el personal involucrado. (Revista médica electrónica, 2015)

## **Herramientas**

Los indicadores de calidad asistencial son una herramienta fundamental para la mejora continua de una unidad de gestión clínica, como puede ser un servicio de rehabilitación. El profesional sanitario está implicado activa y responsablemente en la gestión de las tareas, acciones y recursos utilizados en su práctica.

Un indicador da como resultado una variable numérica que nos permite:

- Medir y expresar cuantitativamente aspectos de la asistencia, la organización o la gestión.
- Conocer el funcionamiento de diferentes servicios y organizaciones.
- Facilitar comparaciones en el tiempo y el espacio.
- Evaluar y planificar mejoras.

Los indicadores deben cumplir una serie de características fundamentales:

- Ser Validos: plasmar el aspecto de calidad para que se instauro.
- Ser Fiables: mostrar el mismo resultado ante las mismas circunstancias.
- Ser Comprensibles: entenderse fácilmente.
- Ser Sencillo: aplicación y administración.

Dentro de las funciones esenciales de la salud pública, la Organización Panamericana de la Salud. (Roos AG, 2000). Ha señalado un conjunto de responsabilidades que tiene el estado para garantizar la calidad de los servicios de salud:

1. Fomentar la existencia de sistema permanente de garantía de la calidad y crear un sistema para que los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan monitorearse continuamente.
2. Facilitar el establecimiento de normas aplicables a las características básicas que deban tener los sistemas de garantías de calidad y garantizar su cumplimiento por parte de los proveedores de los servicios.
3. Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participe en la toma de decisiones de todo el sistema de salud.
4. Utilizar la metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
5. Usar el sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud.

### **Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.**

El instituto Nicaragüense de seguridad social, fue creado en 1956 durante la presidencia de Anastasio Somoza, este con el propósito de establecer mecanismos para proteger a los

trabajadores nicaragüenses de las contingencias provenientes de la vida y el trabajo, en su inicio se crearon dos ramas: las prestaciones por Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y las prestaciones por Salud y Maternidad (Régimen Integral). Posteriormente en 1979 tras el triunfo de la revolución sandinista cambia su nombre a INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y BIENESTAR, reorganizándose de manera integral, transfiriendo los servicios de salud por completo al Ministerio de Salud. (Social, 2016)

En 1990, nació una nueva reorganización del INSS, regresando los servicios de salud a la administración del mismo actualmente la prestación de servicios de salud es financiada por el INSS a través del pago per cápita a instituciones prestadoras del servicios de salud en clínicas privadas tales como: Hospital Salud Integral, Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Clínica Médica de Rehabilitación Física, Sermesa Policlínico Norte.

El INSS tiene como misión, proteger a los trabajadores y sus familias contra los riesgos relacionados con la vida y el trabajo, proporcionando prestaciones económicas por invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales; asegurando servicios de salud para enfermedad, maternidad, accidentes comunes y riesgos profesionales, teniendo a su vez como visión aumentar sustancialmente el número de trabajadores protegidos por el Seguro Social contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales, quienes recibirán prestaciones económicas dignas de acuerdo a las capacidades financieras de la institución y cobertura total de servicios de salud en un subsistema dirigido por el MINSA.

Los tipos de usuarios que atiende el INSS corresponden a cuatro categorías, AA: asegurado activo, PINC: pensionado por incapacidad, PINV: pensionado por invalidez, PV: pensionado por vejez.

### **Clínicas Previsionales o Ambulatorias.**

Las clínicas previsionales o Ambulatorias, son centros en los cuales los usuarios se pueden realizar pruebas o procedimientos médicos sin que los pacientes lleguen a pasar la noche allí. Muchos procedimientos y pruebas pueden realizarse en pocas horas, los servicios que ofrecen los centros ambulatorios son:

- Bienestar y prevención, como programas de asesoría psicológica y nutricional

- Diagnóstico, como pruebas de laboratorio y exámenes de imágenes por resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés).
- Tratamiento, como algunas cirugías y quimioterapia
- Rehabilitación, como fisioterapia.

El servicio de hospitalización está compuesta con los espacios, instalaciones y recursos necesarios para realizar la atención a los usuarios durante su estancia en el establecimiento, estos cuentan con personal altamente capacitados para brindar dichos servicios (Guillermo Jose Gonzales Gonzales, 2008)

### **Tipos de Patología.**

*Ortopédica:* La **fisioterapia traumatológica y ortopédica** es un área especializada dentro de la fisioterapia que se centra en una precisa evaluación, diagnóstico y tratamiento de lesiones músculo-esqueléticas. Las lesiones musculoesqueléticas son las lesiones en articulaciones, músculos, huesos, tejidos blandos y/o de los nervios. Las patologías tratadas más comunes son el **dolor de cuello y espalda, y lesiones de hombro, cadera y rodilla**. Estas lesiones pueden requerir una evaluación y tratamiento de fisioterapia traumatológica y ortopédica para **optimizar y acelerar el proceso de recuperación**. Tras la evaluación, el fisioterapeuta trabaja con el paciente para establecer objetivos y desarrollar un plan de fisioterapia adecuado. (Fisio, 2012)

Algunas patologías tratadas por el fisioterapeuta especializado en fisioterapia traumatológica son:

- Lesiones de ligamentos (esguinces, roturas)
- Lesiones musculares.
- Lesiones de cartílagos
- Luxaciones
- Fracturas
- Degeneración articular (artritis, artrosis)

- Patologías de espalda.
- Lesiones que requieren cirugía (preoperatorio y postoperatorio)

Neurológica: Un fisioterapeuta neurológico se especializa en la evaluación y el tratamiento de personas con problemas de movimiento, postura y/o equilibrio debido a una enfermedad o lesión del sistema nervioso. Los fisioterapeutas especializados en neurología trabajan con adultos y niños, con diversas patologías como son:

- Lesión de la médula espinal
- Lesión cerebral que resulta de un trauma o de condiciones tales como el derrame cerebral o tumores
- La esclerosis múltiple
- Enfermedad de Parkinson
- Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA)
- Polineuropatías como un síndrome de Guillan-Barré o Polineuropatías inflamatoria crónica
- Trastornos vestibulares, neuroma del acústico, u otras condiciones que causan mareos y pérdida del equilibrio, Condiciones pediátricas, como la espina bífida o parálisis cerebral

## **VII. Hipótesis.**

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción de los usuarios respecto a la atención fisioterapéutica brindada por las instituciones prestadores del servicio de salud al INSS, asociada con las dimensiones de infraestructura, atención - relación y percepción general.

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción de los usuarios respecto a la atención fisioterapéutica brindada por las instituciones prestadores del servicio de salud al INSS, asociada con las dimensiones de infraestructura, atención - relación y percepción general.

## **VIII. Diseño metodológico.**

### **Tipo de estudio**

**Según enfoque:** Es de enfoque cuantitativo porque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y parte de una idea que va acortándose, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se construye un marco o una perspectiva teórica, se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas y se establecen una serie de conclusiones. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

**Según análisis y el alcance de los resultados:** Estudio tipo descriptivo porque se pretende medir y corregir información de manera sobre las variables en estudio. Es decir se pretende describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Esto es detallando como son y cómo se manifiesta (Hernández et al.2014) además es descriptivo ya que describe una característica: nivel de satisfacción con la atención en el área de fisioterapia en las instituciones prestadoras del servicio del INSS.

**Según tiempo:** una investigación de corte transversal, porque se recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es medir la satisfacción y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Lo cual permitió a los investigadores obtener y analizar los resultados del estudio de manera oportuna.

**Según ocurrencia de los hechos:** Pineda E. & Alvarado E. (2008) afirma que los estudios prospectivos la información se registra según van ocurriendo los hechos.

**Área de estudio:** la presente investigación se realiza en las instituciones prestadoras del servicio de fisioterapia del INSS.

**Universo:** se tomara como universo todos los IPSS que prestan el servicio al INSS del área de fisioterapia, dentro de las cuales destacan: Sermesa (Policlínico norte), Hospital Salud Integral, Clínica San Rafael, Clínica Médica y Rehabilitación Física (Bolonia), Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños.

**Muestra:** Para generar el tamaño de muestra máxima se utiliza  $P=Q$ , donde la proporción de usuarios que tienen buena atención es igual a la proporción de los usuarios que tienen mala atención ( $0.5$ )  $P+Q = 1$ . Generando el tamaño de la muestra máxima

$$: no = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2} + PQZ^2$$

$$no = \frac{334 (0.5)(0.5)(1.96)^2}{(333)(0.03)^2 + 0.5(0.5)(1.96)^2}$$

$$no = \frac{320.7736}{0.2997 + 0.9604}$$

$$no = \frac{320.7736}{1.2601}$$

$$no = 254.56$$

**Muestreo óptimo:**  $N = \frac{N0}{1 + \frac{N0}{N}}$

$$N = \frac{254.56}{1.7622}$$

$$N = 144.45$$

$$N = 145$$

$$N = \frac{N0}{1 + \frac{N0}{N}} > 0.1$$

$$N = \frac{254.56}{334} = 0.76 > 0.1$$

**Clínica Médica de rehabilitación física:**  $342 = 0.085 = 12.39$

**Clínica San Rafael:**  $201 = 0.0502 = 7.29$

**Hospital bautista:**  $6.35 = 0.1586 = 22.99$

**Hospital Carlos Roberto Huembé** =  $69 = 0.0172 = 2.49$

**Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños:**  $1166 = 0.2912 = 42.22$

**Hospital Salud Integral:**  $177 = 0.044 = 6.41$



**Sermesa Policlínico Norte:**  $1414 \div 0.3531 = 51.29$

### **Criterios de inclusión.**

Pacientes del servicio de fisioterapia con una edad igual o mayor a 18 años que asistieron a tratamiento a las clínicas previsionales del Inss.

El paciente tiene que tener cumplido al menos la mitad de las sesiones programadas en su proceso de rehabilitación.

Pacientes reagudizados que asisten por segunda ocasión a fisioterapia en las IPSS.

Pacientes que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal, para responder las preguntas de la encuesta.

### **Criterios de exclusión**

Pacientes con discapacidad mental.

Pacientes que voluntariamente decidieron no participar en el estudio.

### **Técnica e instrumento de recolección de la información.**

Se entiende como técnicas el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o el sujeto de la investigación (Pineda & Alvarado, 2008). El desarrollo del tema se realizó mediante la investigación precisa el cual determino una recopilación de la información necesaria

La recolección de los datos se dará por medio de un instrumento que consta de una encuesta con preguntas específicas dirigidas al usuario que se presenta en las IPSS que prestan el servicio al INSS, donde se abarcan aspectos de satisfacción en cuanto a infraestructura y atención-relación. Asimismo se permitirá al usuario realizar la encuesta en un tiempo determinado, explicando de manera rápida y precisa la finalidad de esta con el objetivo de no obstruir la labor del fisioterapeuta a cargo.

El estudio se realiza con fines académicos y como referencia a futuras investigaciones el cual no perjudicara a alguna institución o usuarios colaboradores con las encuestas.

## **Instrumento.**

### **Encuesta:**

Se elaboró una ficha de datos con el fin de tener información de los aspectos demográficos del usuario que asisten a las IPSS del INSS en la sala de fisioterapia; la ficha contiene datos generales: sexo, edad, estado civil, diagnóstico ortopédico/neurológico, nivel de escolaridad, póliza de seguro, servicio de INSS, nombre del local.

Seguidamente se especifican los niveles de puntuación que brindara el instrumento donde se refleja de la siguiente manera:

- Insatisfacción total=1
- No satisfactorio=2
- Regular=3
- Satisfactorio=4
- Muy satisfactorio=5

La encuesta se desarrolla en dos fases, la primera aborda los aspectos de infraestructura y por consiguiente la atención-relación del usuario, constando con un total de 28 preguntas, las cuales serán contestadas de manera arbitraria por los usuarios de los locales previsionales del Inss en las salas de fisioterapia, otro de los aspectos de la encuesta son las preguntas específicas (28), que tiene como objetivo determinar la infraestructura del lugar, la atención y relación del usuario en las clínicas previsionales del INSS en las salas de fisioterapia.

### **Método de recolección de la información.**

Se denomina método al medio o camino al través del cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para la recolección de datos (Pineda & Alvarado, 2008). Para la recolección de la información del presente estudio se realizó mediante cuatro etapas investigativas en las clínicas previsionales del INSS en las salas de fisioterapia:

### **Variable en estudio.**

**Infraestructura:** características generales del lugar, si se mantiene limpio el lugar, buen acceso en la entrada, el lugar de espera del usuario tenga comodidad.

**Trato del personal:** El personal trate con respeto al usuario, sea amable, muestre confiabilidad, el lenguaje con que se comunica sea entendible.

**Usuario:** perciba atención de calidad y satisfactoria dentro de las clínicas que son atendidas.

### **Aspectos éticos.**

Para el desarrollo de este trabajo se tomó en cuenta los principios éticos asimismo se hará énfasis respecto a la autonomía, privacidad y beneficencia se cuenta lo siguiente:

Solicitar aprobación por parte de los directivos de la institución con el compromiso de retroalimentarla con los resultados. Los pacientes que decidirán participar en el estudio tomarán la decisión de forma voluntaria y darán su autorización verbal. Se respetará la decisión de los pacientes que decidan no participar sin que esto afecte su atención. La información obtenida será exclusivamente para el estudio. Los nombres de los participantes y la información obtenida se utilizarán de forma confidencial y exclusivamente para uso académico.

### **Limitantes de la investigación**

- Hospital Bautista no se logró obtener el permiso para llevar a cabo el levantamiento de la información por motivos exclusivos de las instituciones.
- En Clínica San Rafael tras varios intentos de conseguir el permiso, este fue concedido pasado el periodo de recolección de la información, lo que limitó la inclusión de la misma en el documento.
- El Hospital Carlos Roberto Huembé no presta el servicio de fisioterapia al público en general, únicamente es prestadora del servicio de fisiatría a las instituciones prestadoras de servicio.

## Operacionalización de variables

Variable	Subvariable	Indicador	Criterio	Valor
Sociodemográfico	Edad	20-29	Si-No	
		30-39	Si-No	
		40-49	Si-No	
		50+	Si-No	
	Sexo	Masculino	Si- No	
		Femenino	Si-No	
	Nivel de escolaridad	Primaria	Si-No	
		Secundaria	Si-No	
		universitario	Si-No	
	Diagnostico	Ortopédico	Si-No	
		Neurológico	Si- No	
	Derecho habiente	AA	Si- No	
		PINC	Si- No	
		PINV	Si- No	
		PV	Si –No	

Variable	Subvariable	Indicador	Criterio	Valor
Infraestructura	Exterior	Accesibilidad	Insatisfacción total	1
			No satisfactorio	2
			Regular	3
			Satisfactorio	4
			Muy satisfactorio	5
Infraestructura	Interior	Limpieza	Insatisfacción total	1
			No satisfactorio	2
			Regular	3
			Satisfactorio	4
			Muy satisfactorio	5
	Interior	Iluminación	Insatisfacción total	1
			No satisfactorio	2
			Regular	3
			Satisfactorio	4
			Muy satisfactorio	5
Equipos terapéuticos	Compresas	Insatisfacción total	1	
		No satisfactorio	2	
		Regular	3	
		Satisfactorio	4	
		Muy satisfactorio	5	
				1

		Sillas	Insatisfacción	
			total	2
			No satisfactorio	3
			Regular	4
			Satisfactorio	5
		camillas,	Muy satisfactorio	
				1
			Insatisfacción	
			total	2
			No satisfactorio	3
			Regular	4
			Satisfactorio	5
			Muy satisfactorio	
			Gimnasio	1
			adecuado a mis	
terapias	Insatisfacción			
	total	2		
	No satisfactorio	3		
	Regular	4		
	Satisfactorio	5		
Muy satisfactorio				

Variable	Subvariable	Indicador	Criterio	Valor
Atención relación	-	Personal de seguridad	Insatisfacción total	1
			No satisfactorio	2
			Regular	3
			Satisfactorio	4
			Muy satisfactorio	5
		Orientación del fisioterapeuta	Insatisfacción total	1
			No satisfactorio	2
			Regular	3
			Satisfactorio	4
			Muy satisfactorio	5
		Sesiones asignadas	Insatisfacción total	1
			No satisfactorio	2
			Regular	3
			Satisfactorio	4
			Muy satisfactorio	5

Variable	Subvariable	Indicador	Criterio	Valor
Percepción de satisfacción	Satisfacción de mejoría	Mejora de síntomas	Si- No	1-0

Variable	Subvariable	Indicador	Criterio	Valor
Sesiones asignadas	N° de sesiones	1-5	Si-No	1-0
		6-10	Si-No	1-0
		11-15	Si-No	1-0
		16-20	Si-No	1-0
		21-25	Si-No	1-0
		26-30	Si-No	1-0

Variable	Indicador	Criterio	Valor
Percepción General	Relación a la calidad del indicador	1	1-0
		2	1-0
		3	1-0
		4	1-0
		5	1-0
		6	1-0
		7	1-0
		8	1-0
		9	1-0
		10	1-0



## **Procesamiento y presentación de la información.**

Para el desarrollo del estudio investigativo se utilizó el programa Microsoft office Word y para efecto de presentación, se utilizó el programa Microsoft office Power Point 2013. Así mismo los datos recolectados en la encuesta fueron procesados en un programa computarizado SPSS. Se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2013 donde se ingresaron los indicadores más relevantes de la encuesta; por lo cual, la información fue analizada mediante tablas simples y asociadas que nos facilitaron la representación de las gráficas de barras.

### **1. Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las IPSS del INSS.**

- Unidad hospitalaria
- Sexo
- Edad
- Nivel de escolaridad
- Estado civil
- Tipo de derecho habiente.

### **2. Describir el nivel de satisfacción del estado de la infraestructura y atención - relación en las IPSS que prestan el servicio de Fisioterapia al INSS.**

- Acceso del exterior al interior del local.
- Acceso al interior del local.
- Orientaciones para ingresar al local.
- Orientaciones para realizar trámites administrativos.
- Localización de la sala de fisioterapia ubicada correctamente.
- Sala de espera adecuada.
- Sala de fisioterapia aseada y ordenada.
- Sala de fisioterapia con iluminación adecuada.
- Local debidamente señalizado.
- Local de fisioterapia debidamente equipado.

- Área de gimnasio adecuado.
- Personal de seguridad amable.
- Orientaciones al momento que me registro en información fue clara y concisa
- La atención específica que brinda el fisioterapeuta
- Considera que el tiempo que dedica el fisioterapeuta dedica a mi rehabilitación es.
- El tiempo de espera entre la consulta con el fisiatra y el inicio de la rehabilitación.
- El fisioterapeuta brinda explicaciones clara para cada ejercicio o método nuevo que utiliza.
- Al realizar preguntas acerca de mis avances estos explican de manera profesional y amable.
- Los profesionales a cargo de mi rehabilitación están capacitados para mi mejoría.
- El número de sesiones cumplidas han sido de beneficio respecto a mi diagnóstico y síntomas.
- Las instrucciones que me son proporcionadas para reforzar mi atención en casa son claras.
- Los profesionales fisioterapeutas y enfermeras son accesibles y amables.

## IX. Análisis y discusión de resultados

Referente a los datos sociodemográficos de los usuarios que reciben atención en las clínicas prestadoras del servicio de salud IPSS del INSS se encontró que en relación a la edad y el género es el sexo femenino la que reciben mayor atención fisioterapéutica obteniendo un resultado de 50.45% con una incidencia del 29.73% mayores de 50 años y el sexo masculino con el 49.55% con una incidencia mayor del 18.02% entre las edades de 40 a 49 años.

Estos datos tienen relación con la Encuesta Nicaragüense de Demografía y Salud (ENDESA) teniendo en cuenta que la población capitalina desde el 2005 hasta el 2010 se cuantifica un 48% sexo masculino y 52% sexo femenino

Respecto a las edades predominantes los datos reflejan que los mayores beneficiarios del servicio de fisioterapia son usuarios de 40+ con 84 encuestados (76%) que según la OPS están en la edad de adultez, mientras que 27 encuestados (24%) oscilan en las edades de 20-39 años, que sería la edad joven

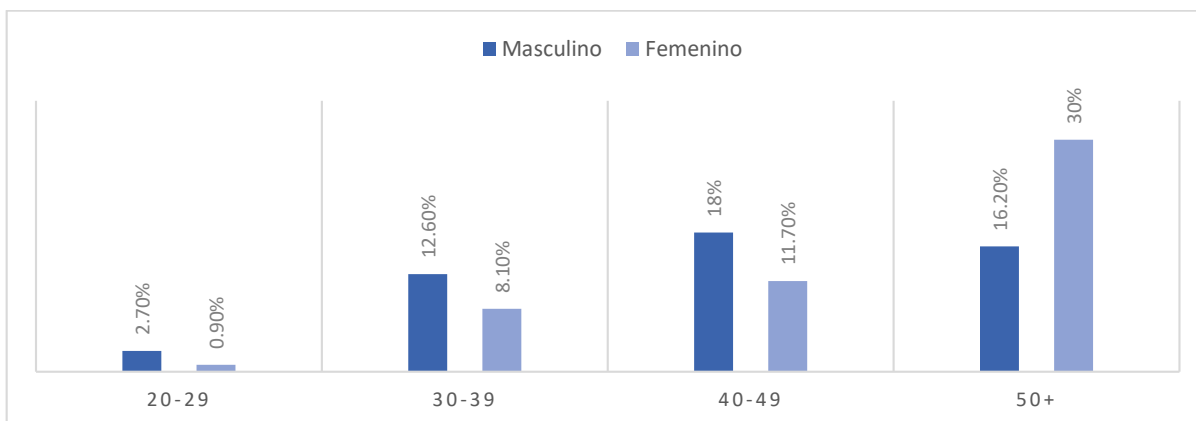


Figura 1. Relación edad y género

Con relación al estado civil se hizo una relación con el sexo dando como resultado una incidencia mayor de usuarios casados con un porcentaje de 65.76% incidiendo mayormente el sexo masculino con 34.23%.

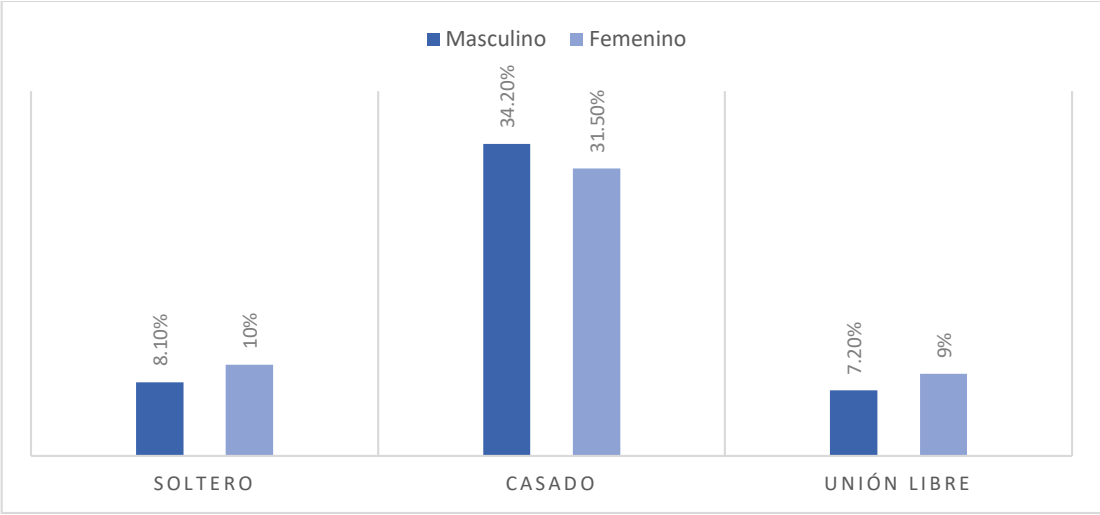


Figura 2. Estado civil y género.

Los niveles de derecho habiente en concordancia a sexo hay una mayor incidencia en los usuarios asegurados activos con el 80% siendo las mujeres el porcentaje más alto con 40.54% y por consiguiente los pensionados por vejez con el 18.02% siendo de igual manera las mujeres las de mayor participación con el 9.91%

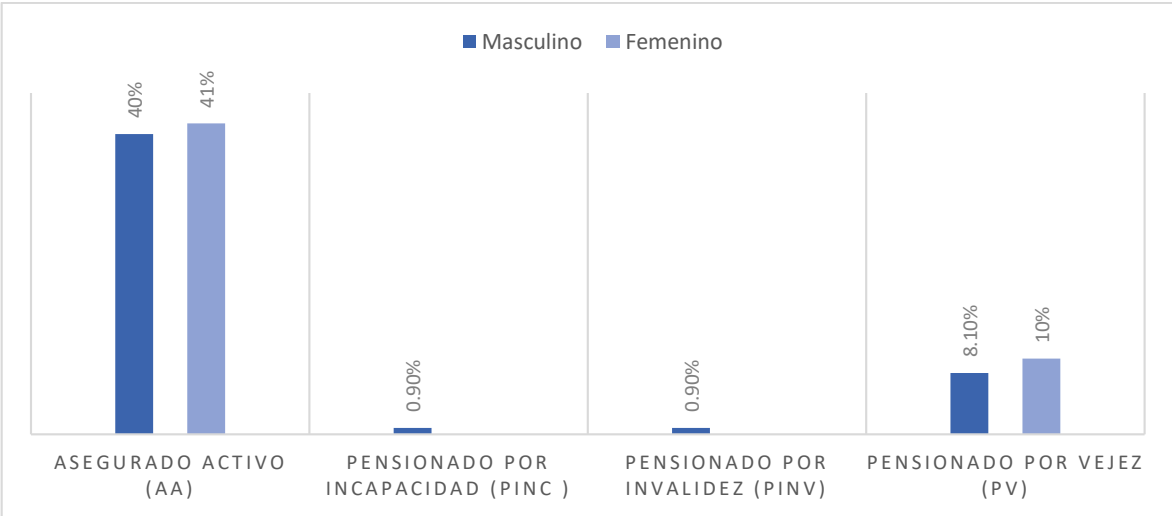
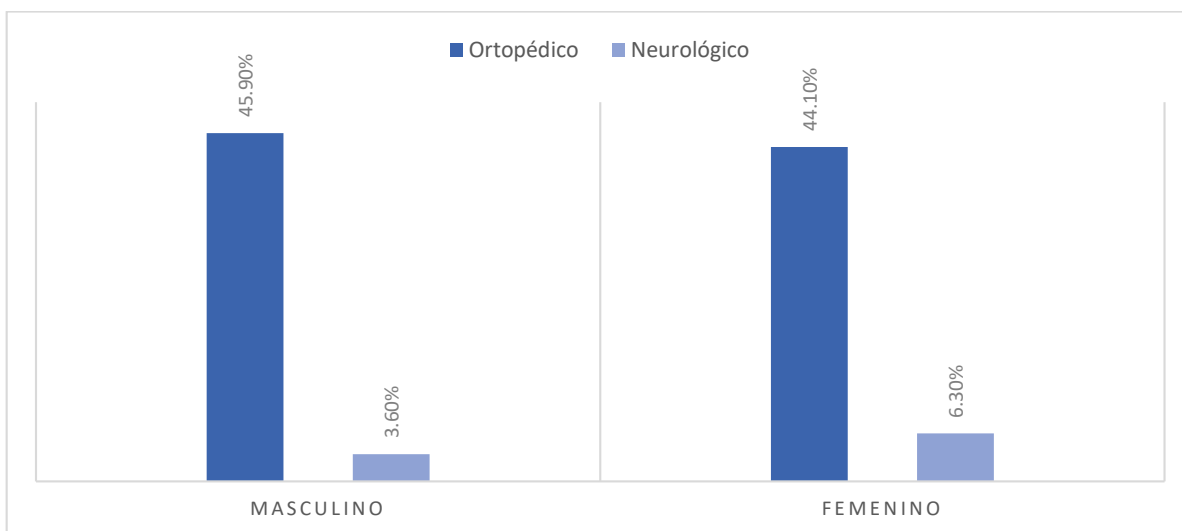


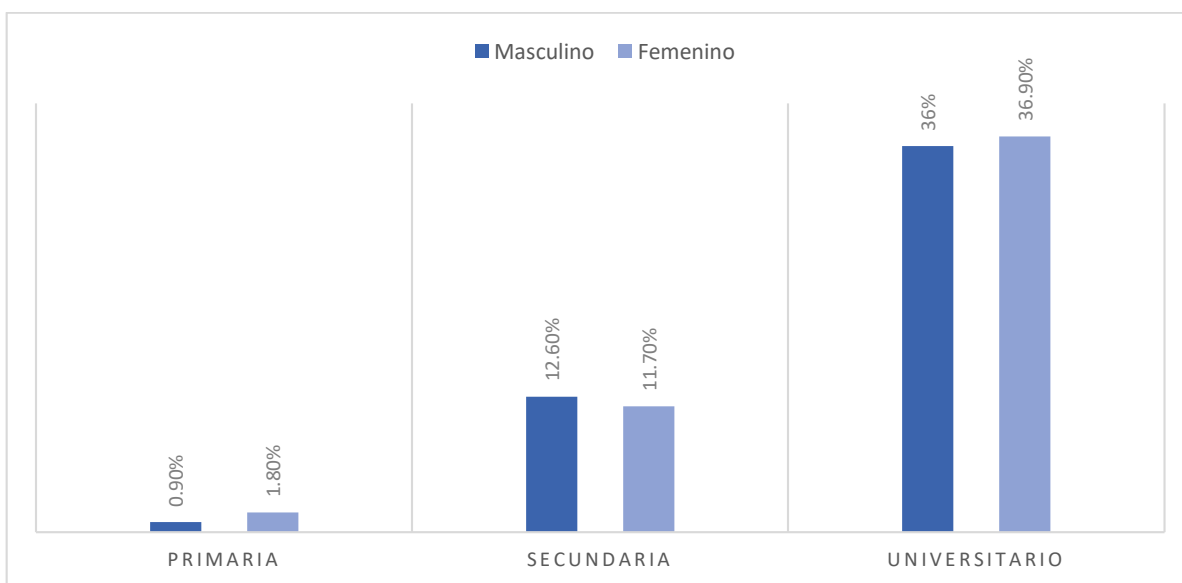
Figura3. Derecho habiente y género

Por cuanto a diagnóstico hay un 90.09% de incidencia ortopédica, con mayor porcentaje de participante en el sexo masculino con el 45.95% y el femenino con 44.14%



*Figura 4. Diagnóstico – género*

El nivel de escolaridad que poseen los usuarios de las IPSS el 72.98% son universitarios con mayor incidencia el sexo femenino con el 36.94% y en secuencia el 24.32% es de escolaridad secundaria teniendo mayor proporción el sexo masculino con el 12.61%.



*Figura 5. Nivel de escolaridad- género*

El grado de satisfacción del usuario que recibe atención en las instituciones prestadoras del servicio de salud en relación a la infraestructura externa, entendidos como: parqueo, rampas, pasa manos, ubicación del local; se indica como muy satisfactorio y satisfactorio con un 85%, el restante se clasifica en 11% regular y 4% insatisfecho.

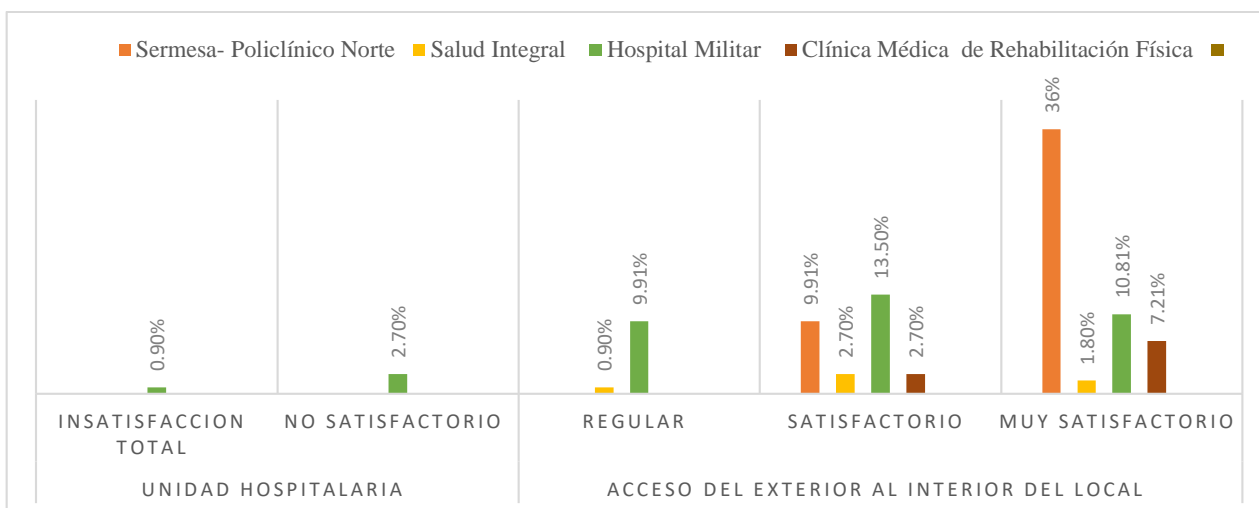


Figura 6. Acceso del exterior al interior del local.

En cuanto a infraestructura interna se tomaron en cuenta los aspectos de escaleras, sillas de rueda, puertas con anchura adecuada; indicando como muy satisfactorio y satisfactorio un 96% por otro lado un 3% lo considera regular y el 0.90% está insatisfecho totalmente. Según el modelo SERVQUAL este agrupa cinco modelos tangibles para medir la calidad del servicio los cuales son: apariencia física, instalaciones, infraestructura, equipos materiales y personal. (Matsumoto, N.R2014)

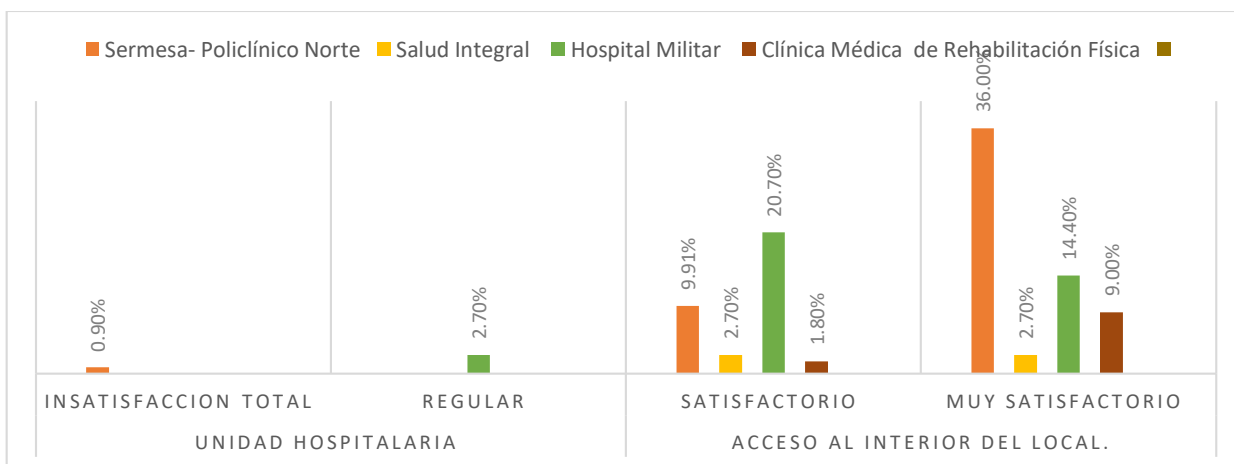


Figura 7. Acceso al interior del local.

En cuanto al grado de satisfacción que existe entre las orientaciones para el ingreso del local, se indica como muy satisfactorio y satisfactorio un 84% , seguidamente un 16% piensa que las orientaciones son regulares, es decir poco claras.

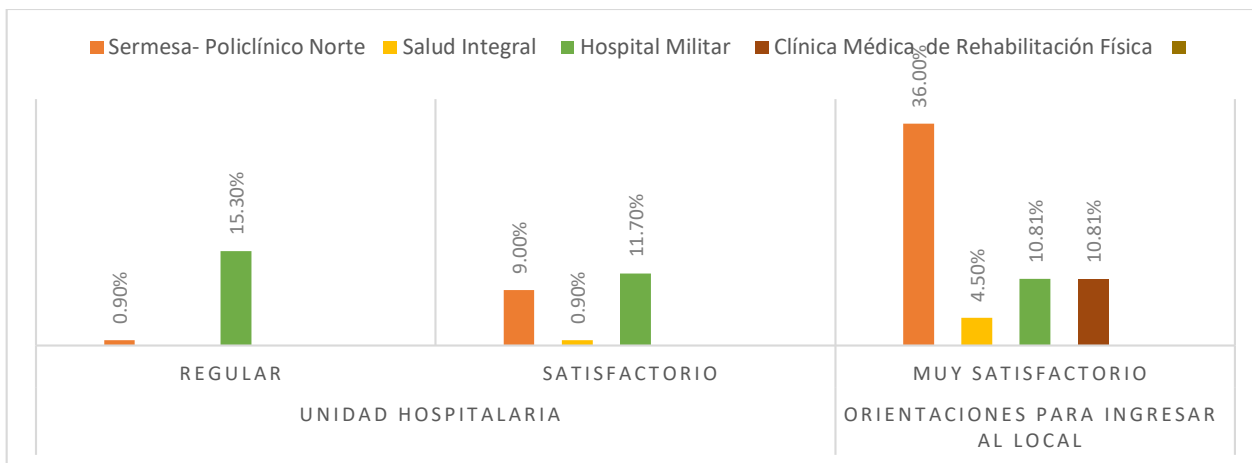


Figura 8. Orientaciones para el ingreso del local.

Seguidamente las orientaciones para realizar trámites administrativos los indicadores muy satisfactorio y satisfactorio cuentan con un 83% y el resto de usuarios de 17% opina que las orientaciones no son claras o de fácil entendimiento.

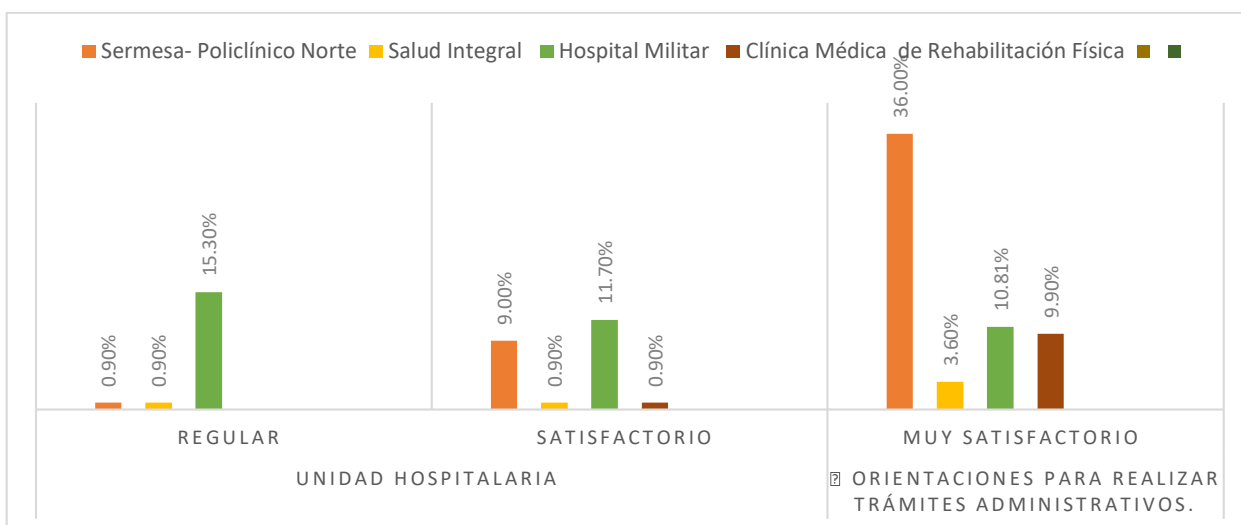


Figura 9. Orientaciones para realizar trámites administrativos.

Seguidamente la localización de la sala de fisioterapia en las IPSS es considerada satisfactoria o muy satisfactoria con un 89% y el restante dice que 10% es considerado regular y solo el 0.90 está en insatisfacción total.

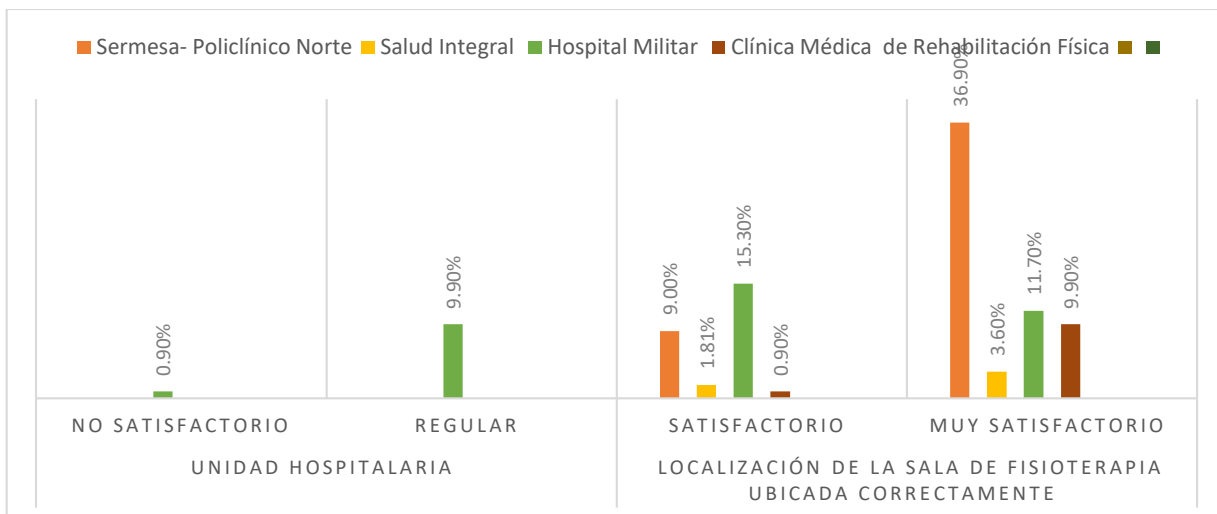


Figura 10. Localización de la sala de fisioterapia.

CONRELACIÓN A la sala de espera el 88% DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS REFIEREN estar muy satisfecho o satisfecho, el 11 % opina que la sala de espera es regular, es decir que no está acorde a la cantidad de personas que esperan ser atendidas y el 0.90 dice estar insatisfecho totalmente, es decir que no cumple con los estándares para la cantidad de personas esperando.

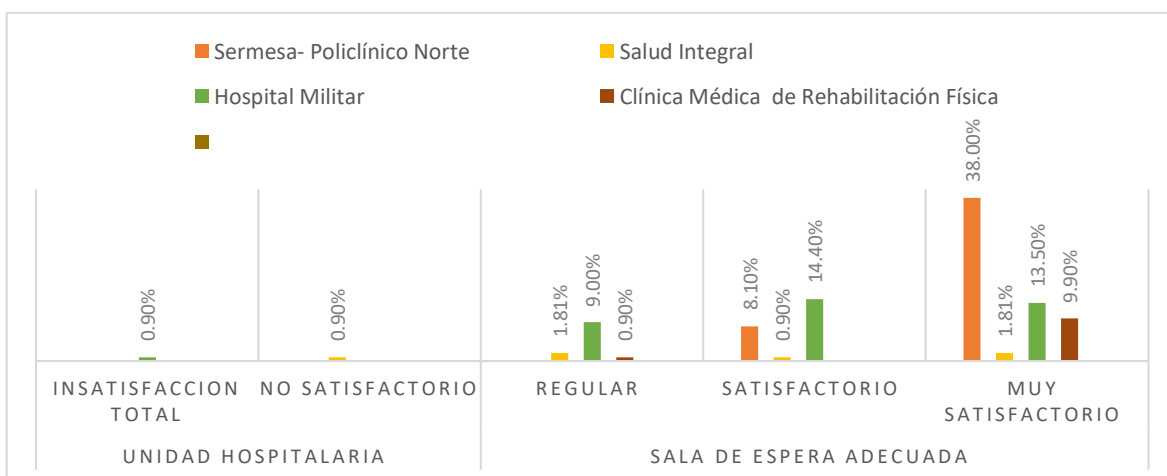


Figura 11. Sala de espera adecuada.



Al entrar a la sala de espera los pacientes consideran en un 100% que esta se encuentra debidamente aseada – ordenada y además cuenta con una iluminación adecuada para que el paciente se desarrolle sin problema dentro del área de rehabilitación.

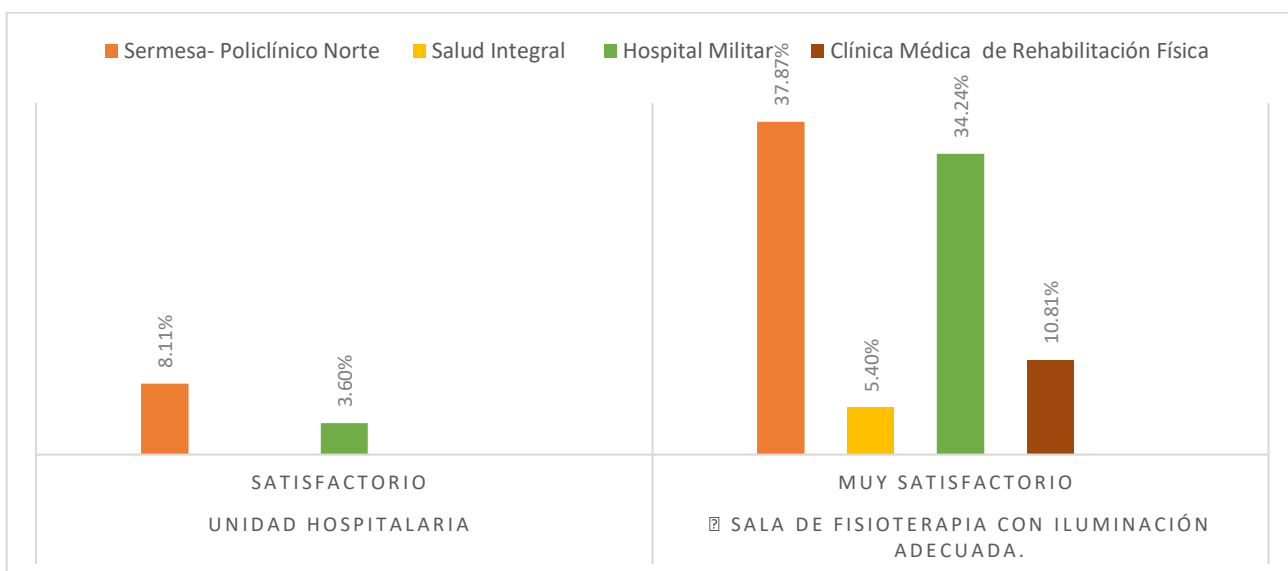
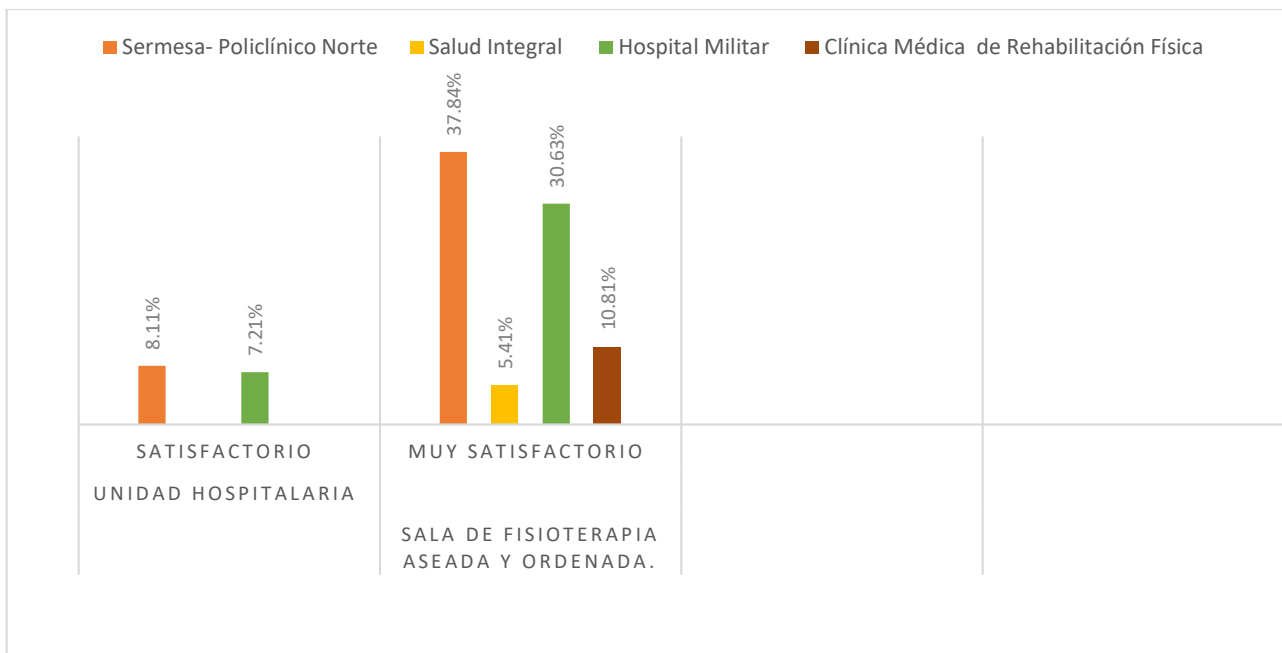
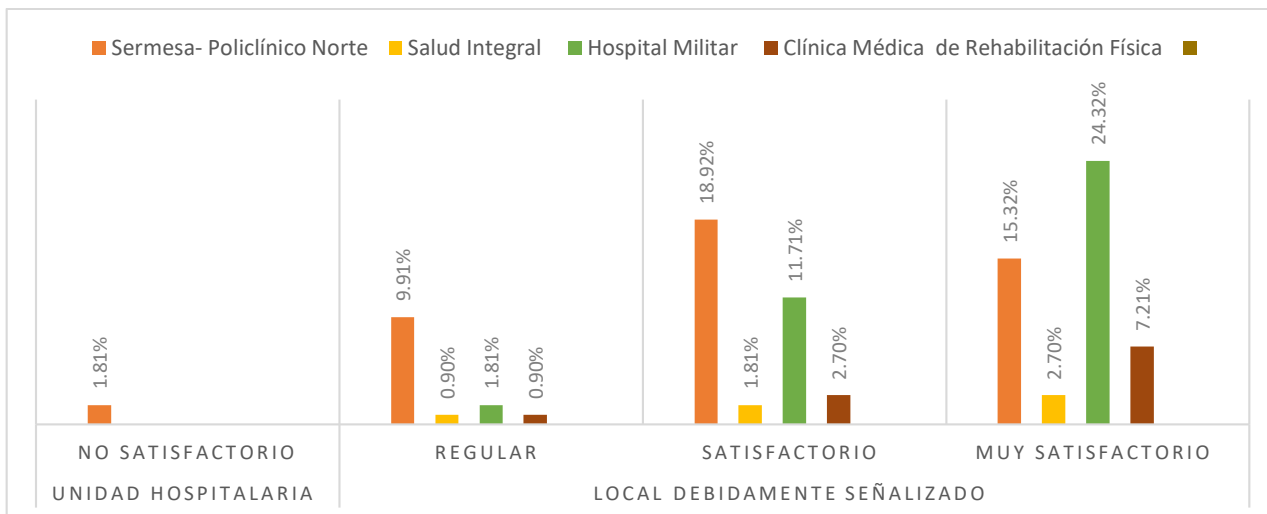


Figura 12. Sala de fisioterapia aseada- ordenada e iluminada adecuadamente.

En cuanto a la señalización que tienen las salas de fisioterapia los usuarios consideran en un 85% muy satisfactorio o satisfactorio la manera en la que son señalizados los cubículos, un restante de usuarios del 13% piensan que la señalización esta regular y un 2% no se encuentra satisfecho con las señalizaciones.



*Figura 13. Local debidamente señalado.*

Por último y no menos importante el debido equipamiento de los locales es considera como satisfactorio o muy satisfactorio en un 97% y 3% lo considera regular. De la misma manera el área de gimnasio es considerado satisfactorio o muy satisfactorio 99% y solo 1% considera que este es regular.

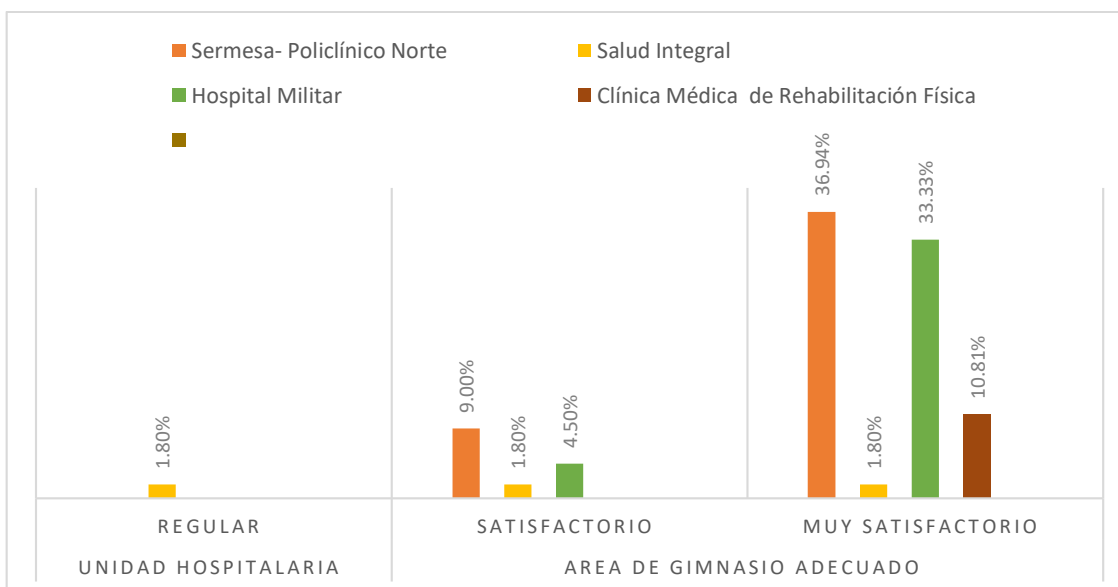
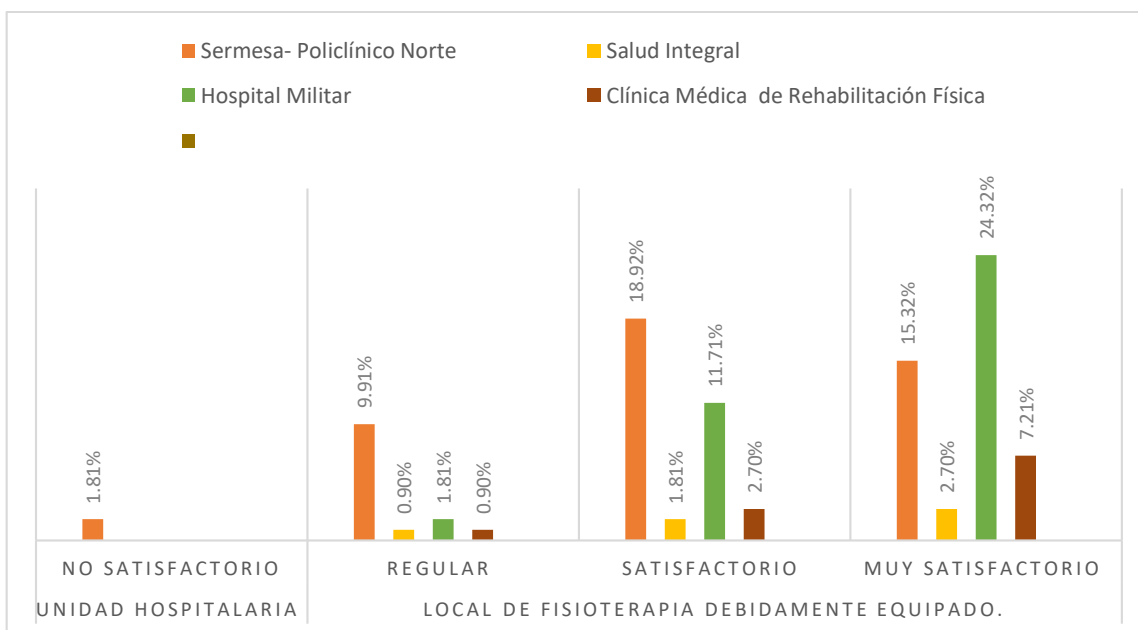


Figura 15. Local debidamente equipado y área de gimnasio adecuada.

En cuanto a la atención y relación la satisfacción del cliente comienza desde la atención del personal de seguridad, el cual el 99% se encuentra en los rangos de satisfecho o muy satisfecho en donde el modelo SERVQUAL dice que es la disposición para ayudarle a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado.

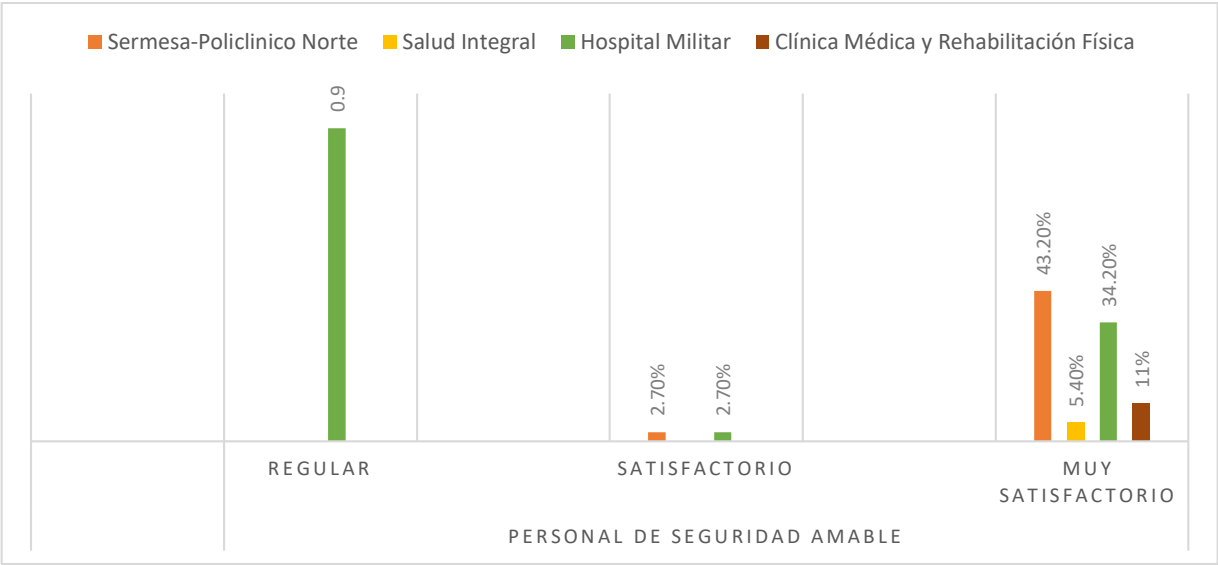


Figura 16: personal de seguridad amable.

Por consiguiente las orientaciones recibidas por el personal, son consideradas un 94% claras y concisas, un 6% considera las orientaciones de manera regular y un 0.90% lo considera totalmente insatisfactorio,

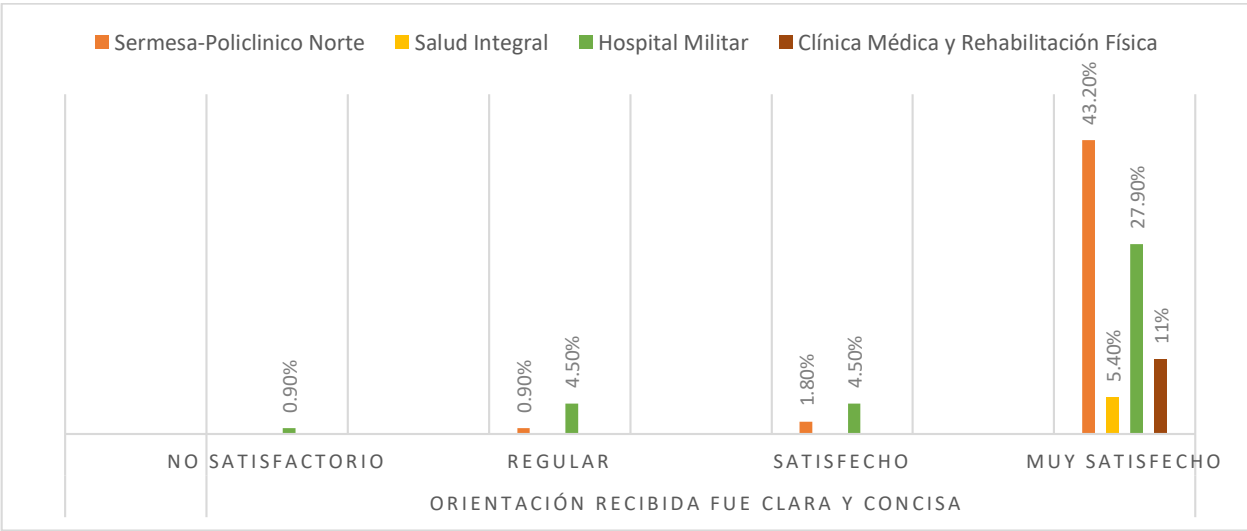


Figura 17: orientaciones recibidas claras y concisas.

En cuanto al tratamiento brindado para la atención del cliente un 96% considera que está satisfecho o muy satisfecho y un 4% lo considera regular.

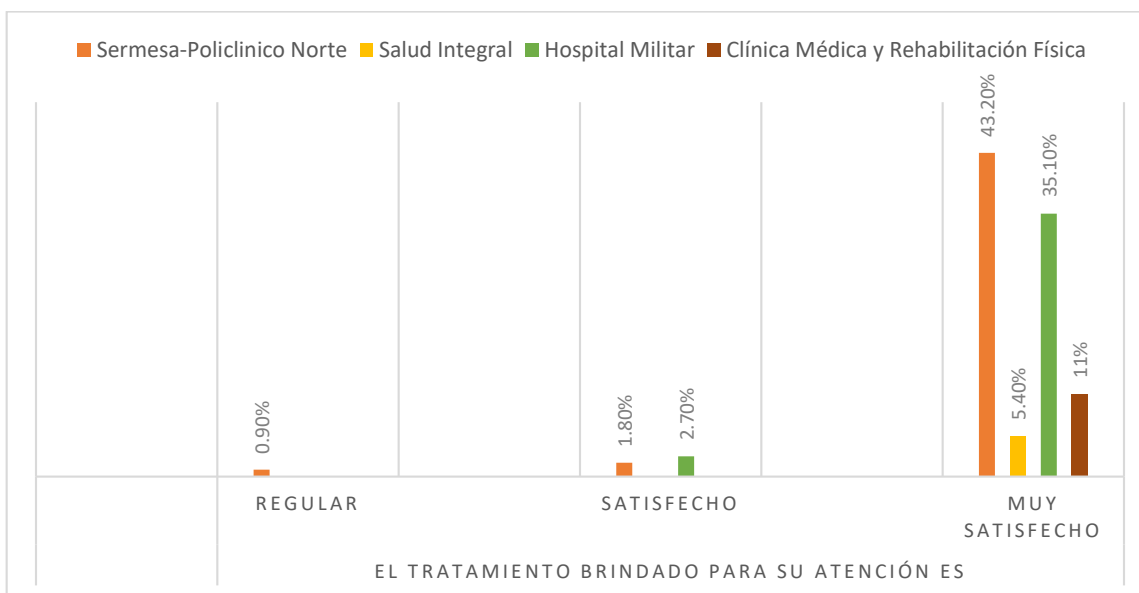


Figura 18: tratamiento brindado para su atención

En cuanto a la consulta con el medico fisiatra y el inicio de la rehabilitación los usuarios lo consideran 97% satisfactorio o muy satisfactorio y el 3% lo considera de manera regular.

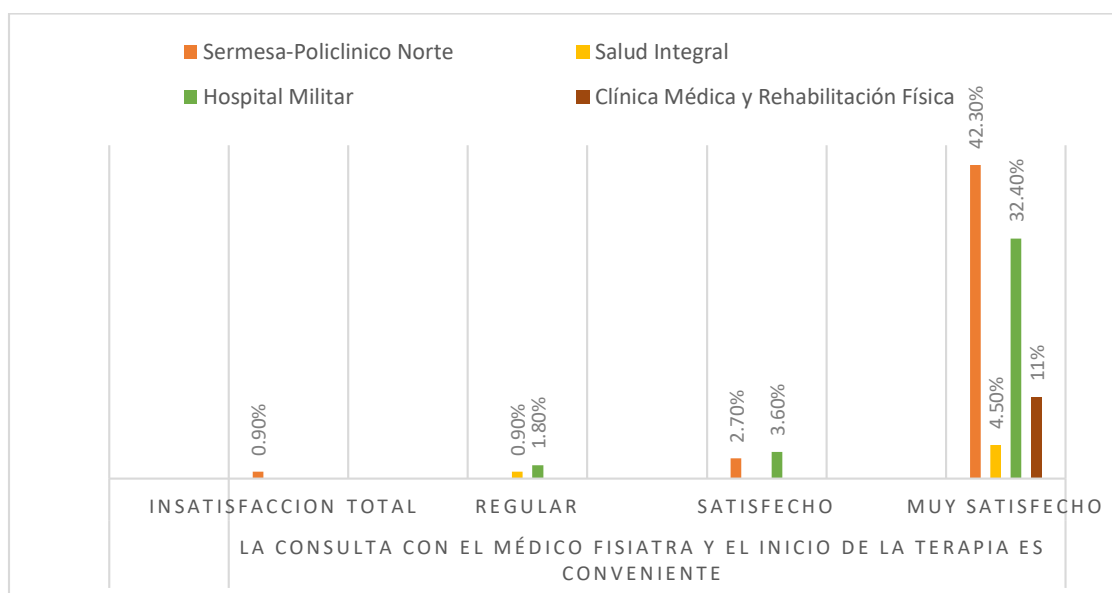


Figura 19: consulta con el fisiatra y el inicio de la terapia es conveniente.

En cambio el tiempo que dedica el fisioterapeuta a la terapia el usuario lo califican como 96% satisfactorio o muy satisfactorio y el 4% lo considera regular.

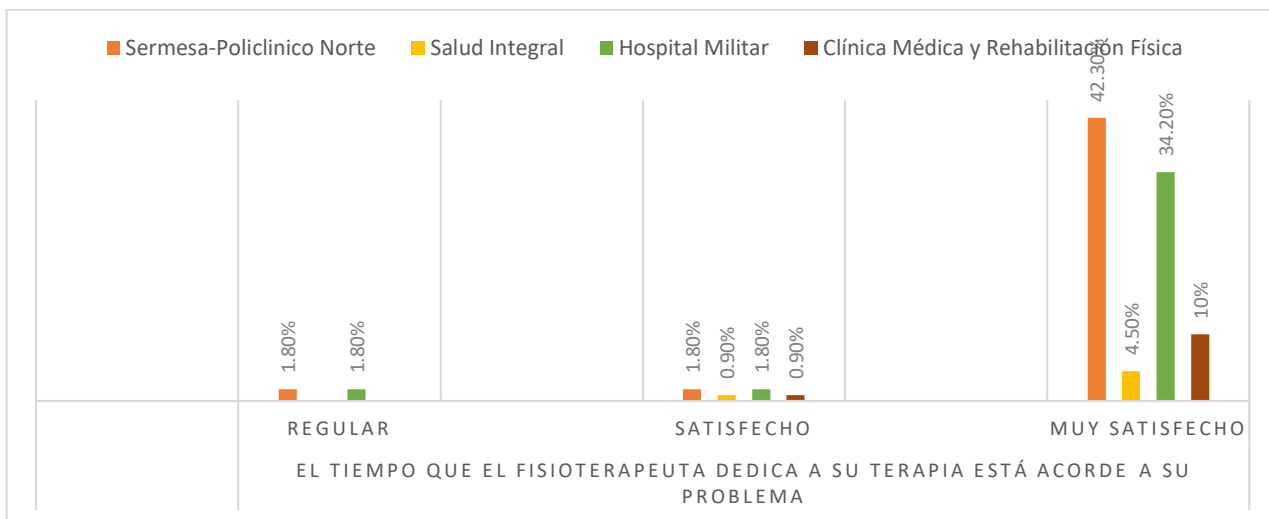


Figura 19: el tiempo que el fisioterapeuta le dedica a sus terapias ésta acorde a su problema

Subsiguientemente el fisioterapeuta explica cada nuevo ejercicio o método que utiliza con un 98.4% como satisfactorio o muy satisfactorio, 0.90 lo considera regular y 0.90 lo considera poco satisfactorio.

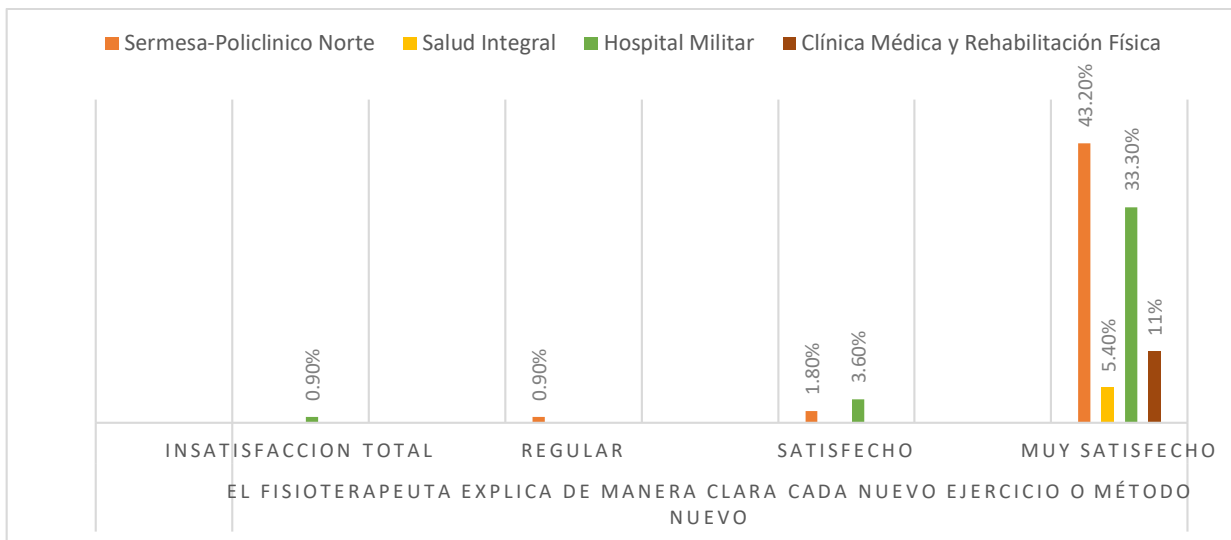


Figura 20: el fisioterapeuta explica de manera clara cada ejercicio o método nuevo

En relación a la consulta que realiza el usuario a su fisioterapeuta de sus avances el 98% considera que lo hacen de manera amable y profesional y el 0.90% lo considera regular.

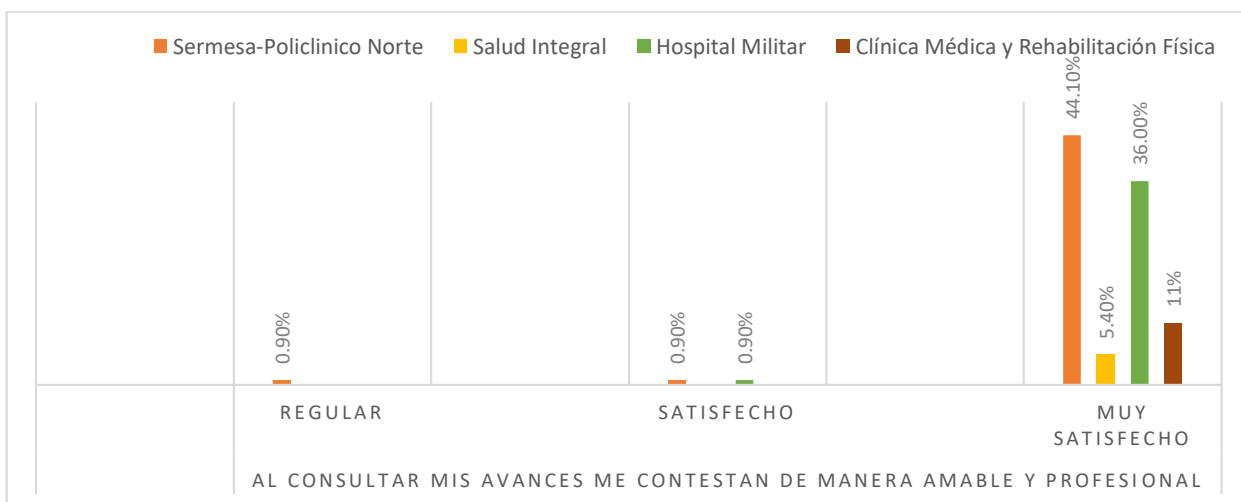


Figura 21: al consultar avances me contesta de manera amable y profesional.

Los usuarios consideran un 99% que los profesionales están capacitados para su rehabilitación es por lo cual lo califican como satisfecho o muy satisfecho y solo el 1% lo considera regular.

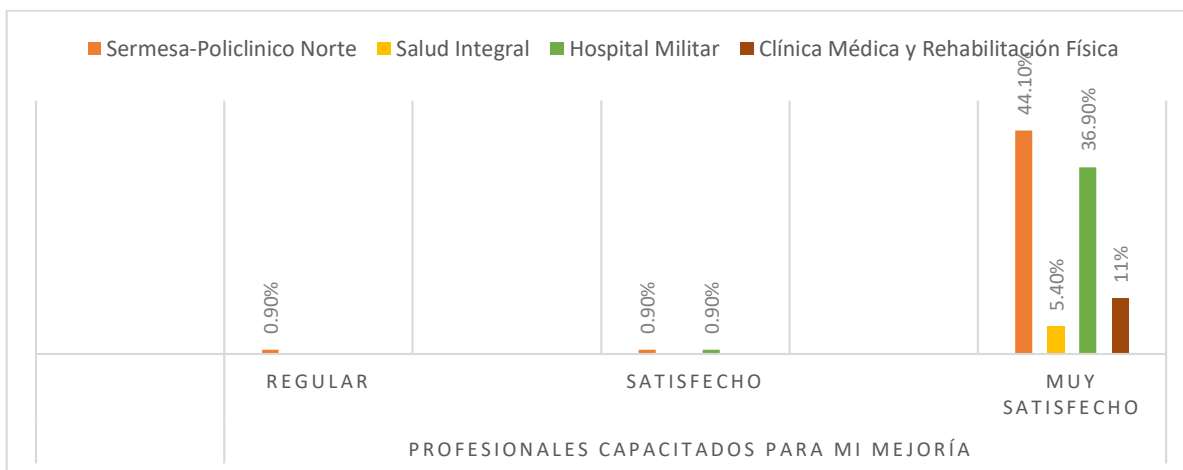


Figura 22: profesionales capacitados para mi mejoría

De acuerdo con las sesiones cumplidas para el beneficio del usuario es considerado un 97% satisfecho o muy satisfecho y el 3% regular el número de sesiones cumplidas para su beneficio.

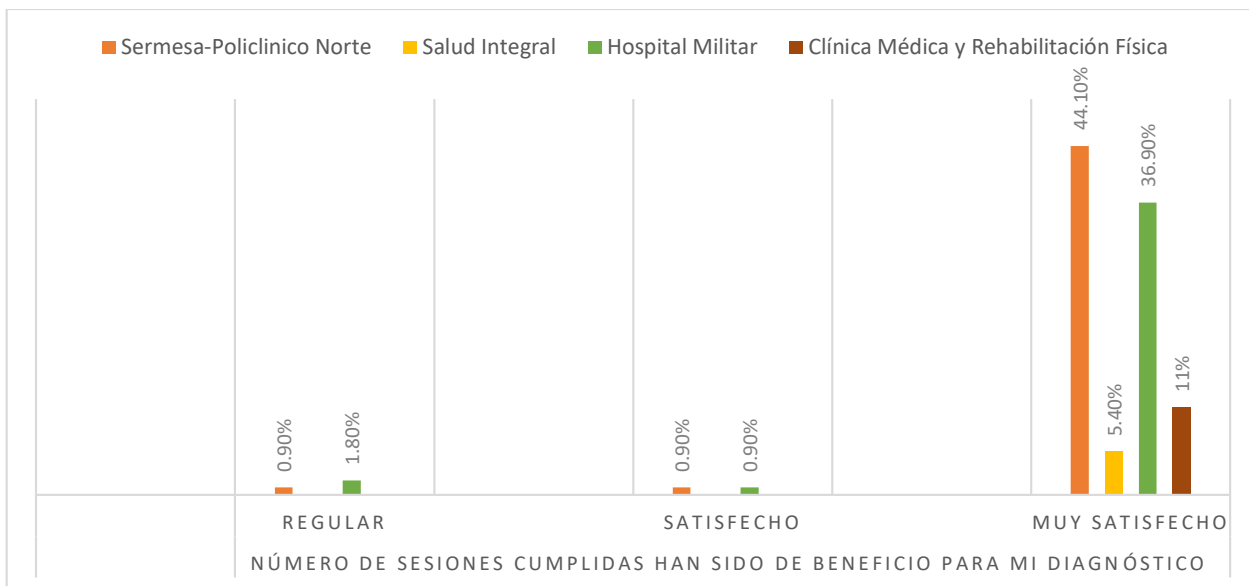


Figura 23: número de sesiones cumplidas han sido de beneficio para mi diagnóstico.

Por consiguiente las instrucciones para el reforzamiento del tratamiento en el hogar el 98% de los usuarios lo considera claras y a su vez lo encuentran satisfecho o muy satisfecho y el 2% lo encuentra regular.

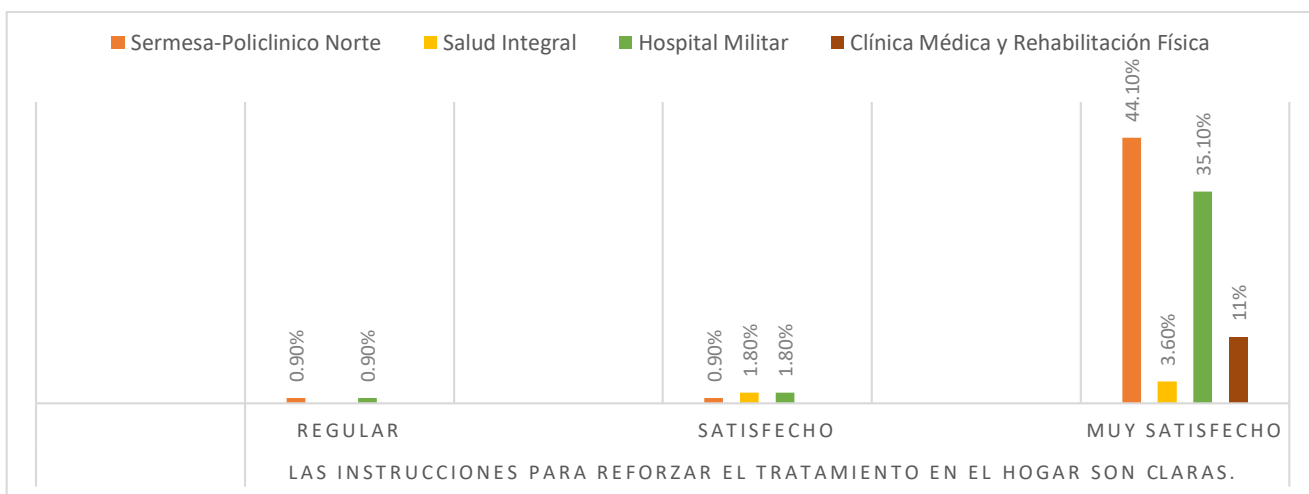
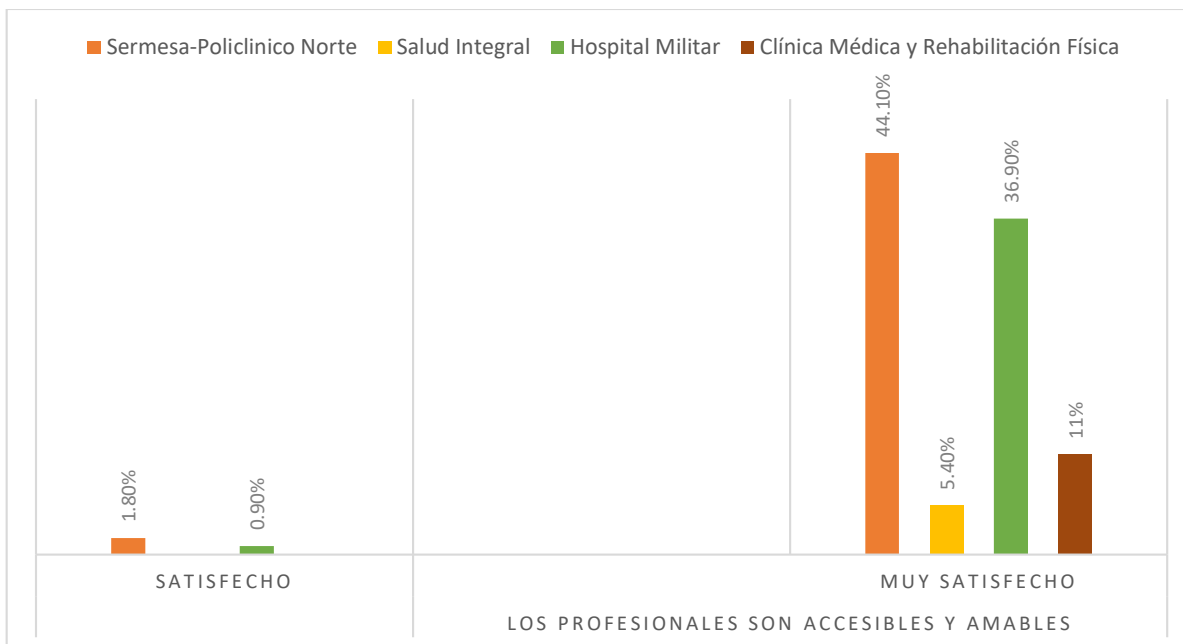


Figura 25: las instrucciones para reforzar mi tratamiento en el hogar son claras.



Finalmente los usuarios consideran en un 100% que los profesionales tanto enfermeras, fisiatras como fisioterapeutas son amables y accesibles, por lo tanto es considerado muy satisfactorio.



*Figura 25: los profesionales son accesibles y amables.*

### Tablas de correlación.

Para definir los factores que inciden en la selección y referencia de los servicios de fisioterapia de la unidad en estudio se utilizó el estadístico Tau b de Kendall como medida de correlación para variable en un nivel ordinal, se realizaron correlaciones entre varias variables, resultando algunas correlaciones significativas, la primera corresponde a la percepción general en relación al exterior con un coeficiente de correlación significativa moderada de 0.292.

Como segunda correlación tenemos la percepción general de los usuarios del servicio de fisioterapia en las instituciones prestadoras del servicio de salud en relación al acceso interior del local dando como resultado un coeficiente de correlación significativa 0.306.

Lo cual nos indica que el acceso al exterior e interior del local son elementos que inciden en la percepción general del usuario.

Correlaciones					
			Percepción General	Acceso del exterior al interior del local	Acceso al interior del local
Tau B de Kendall	Percepción General	Coeficiente de correlación	1.000	.292*	.306*
		Sig. (bilateral)	.	.041	.031
		N	49	49	49
	Acceso del exterior al interior del local	Coeficiente de correlación	.292*	1.000	.776**
		Sig. (bilateral)	.041	.	.000
		N	49	49	49
	Acceso al interior del local	Coeficiente de correlación	.306*	.776**	1.000
		Sig. (bilateral)	.031	.000	.
		N	49	49	49

Para esto se realizaron relaciones entre varias variables, resultando algunas correlaciones significativa. La primera de ella corresponde a las orientaciones recibidas para el ingreso al local, correlación a la percepción general de usuario que reciben fisioterapia en las clínicas prestadoras del servicio de salud en el área de fisioterapia con un nivel de significancia moderado de 0.334.

Seguidamente se realizó la correlación entre la percepción general del usuario que recibe fisioterapia en las clínicas prestadoras del servicio de salud correlacionadas con las orientaciones para trámites administrativos con un nivel de significancia moderado de 0.334

Correlaciones					
			Percepción General	Orientaciones para el ingreso del local	Orientaciones para realizar trámites administrativos
Tau B Kendall	Percepción General	Coefficiente de correlación	1.000	.334*	.334*
		Sig. (bilateral)	.	.018	.018
		N	49	49	49
	Orientaciones para el ingreso del local	Coefficiente de correlación	.334*	1.000	1.000**
		Sig. (bilateral)	.018	.	.
		N	49	49	49
	Orientaciones para realizar trámites administrativos	Coefficiente de correlación	.334*	1.000**	1.000
		Sig. (bilateral)	.018	.	.
		N	49	49	49

## **X. Conclusiones.**

En datos generales los resultados que obtuvimos por parte de los usuarios encuestados fueron que el sexo predominante fue el femenino siendo de mayo incidencia la edad de 40 años a más con un nivel de escolaridad universitaria o profesional predominando los usuarios de estado civil en relación matrimonial. Seguidamente los datos arrojan que los usuarios asegurados activos recibían en su mayoría atención en las clínicas previsionales del servicio de salud del Inss el área de fisioterapia, asistiendo con diagnósticos ortopédicos en su mayoría.

De acuerdo con el estado de la infraestructura de las instituciones prestadoras del servicio de fisioterapia del INSS en las unidades hospitalarias en estudio, los usuarios clasifican en nivel muy satisfactorio y satisfactorio

Por otro lado en cuanto a relación y atención el usuario piensa que esta sensibilidad es considerada satisfactorio o muy satisfactorio.

Por consiguiente en las tablas de correlación, obtuvimos que las relaciones eran moderadas con un nivel de significancia de 0.05 en relación con la percepción general del usuario que asiste a las instituciones prestadoras del servicio de salud en relación a los accesos interior – exterior, orientaciones recibidas para el ingreso del local y las orientaciones para trámites administrativos.

## **XI. Recomendación**

### **Al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).**

- Crear nuevos convenios con un mayor número de hospitales para brindar el servicio de fisioterapia, de esta manera aumentar la satisfacción entre los usuarios y las instituciones prestadoras del servicio de salud.
- Realizar investigaciones de mayor profundidad que aborden aspectos sensibles a la recuperación de los pacientes.

### **Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud. (IPSS)**

- Ser participe en los estudios que se desarrollen en relación al beneficio del usuario y de ellos mismo.
- Señalizar debidamente las áreas que tienen convenio con el INSS.
- Capacitar al personal de manera general en relación al trato que se le tiene que brindar al usuario.

## Elementos pos textuales.

### J. Bibliografía

- A.L.A, R. (2003). *satisfaccion dos utentes com os cuidados de enfermagem. construccion y validez de un instrumento de medida.* porto.
- Chile, U. d. (2018). *Hospital Clinico,Universidad de Chile* . Obtenido de <https://www.redclinica.cl/informacion-al-paciente/atencion-ambulatoria.aspx>
- Corbella A, S. P. (s.f.). *la garantia de la calidad en atencion primaria de salud.* Madrid: : Instituto Nacional de Salud.
- Cronbach, L. J. (1971). *desarrollo de la teoria de la generalidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas.*
- Fisio, S. (31 de 05 de 2012). *SoloFisio.* Obtenido de <http://www.solofisio.com/especialidades/articulo/fisioterapia-traumatologica-y-ortopedica-en-que-consiste-26>
- Ford, R. B. (1997). Methods of measuring patient satisfaction in health care organizations. *health care management* 22:74-89.
- Frederick, R. (2003). *El efecto de la lealtad* (original en ingles the loyatty efecto 1996 ed.). norma.
- G, P. (1983). *Patient satisfaccion in primary care: a literature review and analysis* .
- Hall J. y Dornan, M. (1988a). *Meta-analysis of satisfaccion with mwddical care: description of research domain and analysis of overall satisfaccion levels.*
- Ibern, P. (1992). *la medida de satisfaccionb en los servicios sanitarios.* *Gac. sanit*, 6:176-185.
- Mira, J. A. (2000). *La satisfaccion del paciente como medida de resultado de la atencion sanitaria.*
- OMS. (1986). *Carta de ottwa para la promocion de la salud. conferencia internacional para la promocion de la salud ottawa.*

Pineda, E., & Alvarado, E. L. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Washington, D.C: Organizacion Panamericana de la Salud.

Revista médica electrónica. (2015).

Roos AG, Z. J. (2000). calidad y la reforma del sector salud,. *panama salud public* 8.

Social, I. N. (2016). *INSS* . Obtenido de <https://www.inss.gob.ni/index.php/instituto2>

Zeithaman, v. A. (2002). *Marqueting de servicio*. (Vol. 2da). fic. graw-hill interamericana.

## **XII. Anexos.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA,  
MANAGUA**

**INSTITUTO POLITECNICO DE LA SALUD**

**POLISAL, UNAN-MANAGUA**



### **ENCUESTA**

Nos dirigimos a usted como estudiantes de quinto año de fisioterapia del INSTITUTO POLITECNICO DE SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”, con la presente encuesta, la cual está enfocada en medir la satisfacción del usuario respecto a la atención fisioterapéutica brindada por las instituciones prestadoras de servicios de salud a los derechos habientes y al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, INSS.

Los resultados de la presente encuesta son de exclusiva utilidad investigativa y de carácter anónimo.

#### **1. Datos Generales.**

##### **1.2 Unidad Hospitalaria.**

SERMESA-Policlínico norte

Hospital Salud Integral

Hospital Militar

Clínica médica y rehabilitación física.

Clínica San Rafael

**1.3 Sexo:** F  M

**1.4 Estado Civil:** Soltero  Casado  Unión libre

**1.5 Nivel de escolaridad:** primaria  Secundaria  universitario



**1.6 Edad**

20-29  40-49

30-39  50+

**Tipo de derecho habitante.**

AA  PINC  PINV  PV

**Diagnóstico:** Ortopédico \_\_\_\_\_ Neurológico \_\_\_\_\_

Orientaciones Generales.

se le harán una serie de preguntas relacionadas a las características de la atención que usted recibe, las cuales están valoradas del 1 al 5, siendo así **1 el valor que indica que no le satisface del todo**, y el **5 el valor que indica que usted está muy satisfecho de la atención que recibe**.

Puntuación.

Puntuación	1	2	3	4	5
Significado	Insatisfacción total	No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio

Señor usuario: su opinión es muy importante para mejorar la calidad de atención del servicio en las clínicas previsionales, por favor, responde las siguientes preguntas.

1. Infraestructura	Valor				
	1	2	3	4	5
El acceso desde el exterior al interior del local donde recibo mi atención fisioterapéutica no se encuentra acorde a mis necesidades (parqueo para discapacitados, rampas, pasa manos)					
La accesibilidad interior del local donde recibo mi atención fisioterapéutica está acorde a mis necesidades (escaleras, rampas, pasa manos, sillas de rueda)					
Las orientaciones que se me fueron brindadas para el ingreso del local fueron claras y de fácil entendimiento					
Las orientaciones para realizar los trámites administrativos para recibir mi atención fisioterapéutica (fueron de fácil entendimiento) se encuentran dentro de mis posibilidades (físicas y psicológicas)					
Considero que la localización de la sala de fisioterapia está correctamente ubicada en el local donde recibo mi terapia.					
La sala de espera esta adecuada para la cantidad de pacientes que esperamos para ser atendidos en la sala de fisioterapia					
Al entrar a la sala de fisioterapia esta se encuentra debidamente aseada y ordenada para brindarme la atención debida					
La sala y sector donde recibo mi atención fisioterapéutica posee una iluminación adecuada para realizar mis terapias					
El local donde asiste a mis terapias está debidamente señalado					
El local donde asiste a mis terapias está debidamente equipado para brindar una atención adecuada (camillas, sillas, compresas, banco de cuádriceps, escaleras, etc.)					
La unidad a la que asisto a mi rehabilitación física cuenta con área de gimnasio adecuada para realizar mis terapias					

<b>1. Atención y Relación</b>	<b>Valor</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Al ingresar al local, el trato brindado por el personal de seguridad fue amable					
La orientación recibida en el omento que me registro en información fue clara y concisa					
Considero que los demás pacientes no permanecen dentro de la sala de fisioterapia un tiempo, igual o equivalente al que yo permanezco					
La atención específica que me brinda la fisioterapeuta en el tratamiento es					
Considero que el tiempo que espere entre la consulta con el medico fisiatra el inicio de mi rehabilitación ha sido conveniente					
El fisioterapeuta me brinda explicaciones claras para cada nuevo ejercicio o método que utiliza para mi rehabilitación.					
Al realizar preguntas a mi fisioterapeuta con respecto a mis avances, este me explica y/o contesta de manera profesional y amable					
Los profesionales a cargo de mi rehabilitación están capacitados para mi mejoría					
Con el número de sesiones que he cumplido han sido de beneficio con respecto a mi diagnostico y/o síntomas.					
Las instrucciones que me son proporcionadas para reforzar mi atención fisioterapéutica en el hogar son claras y de fácil entendimiento					
Los profesionales (fisioterapeutas y enfermeras) son accesibles y amables.					

<b>2. Numero de sesiones asignadas</b>	<b>si</b>	<b>no</b>
1-5		
6-10		
11-15		
16-20		
21-25		
26-30		

<b>3. Percepción General.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
La percepción con relación a la calidad de atención que brinda la clínica sería de										

<b>4. Percepción de satisfacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Mis síntomas mejoran con la terapia		



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA,  
MANAGUA**

**INSTITUTO POLITECNICO DE LA SALUD**

**POLISAL, UNAN-MANAGUA**



**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ con número de \_\_\_\_\_ cédula. Autorizo mi participación en el llenado de la encuesta para la medición de la satisfacción que realizan estudiantes de quinto año en el departamento de fisioterapia de las clínicas previsionales del INSS. Managua, Nicaragua 2018.

Así mismo asumo las responsabilidades que conllevan al participar en la investigación, tomando en cuenta que los resultados de cada una de las encuestas serán utilizadas única y exclusivamente en la defensa del trabajo de curso académico dentro de la universidad.

Dado en la ciudad \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días, \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año correspondiente.

Firman:

\_\_\_\_\_

Paciente

Estudiantes

Tablas de gráficos.

		Edad				Total
		20-29	30-39	40-49	50+	
Sexo	Masculino	3	14	20	18	55
	Femenino	1	9	13	33	56
Total		4	23	33	51	111

		Estado Civil			Total
		Soltero	Casado	Unión Libre	
Sexo	Masculino	9	38	8	55
	Femenino	11	35	10	56
Total		20	73	18	111

		Derecho Habiente				Total
		Asegurado Activo (AA)	Pensionado por incapacidad (PINC)	Pensionado por Invalidez (PINV)	Pensionado por Vejez	
Sexo	Masculino	44	1	1	9	55
	Femenino	45	0	0	11	56
Total		89	1	1	20	111

Recuento

		Diagnostico		Total
		Ortopédico	Neurológico	
Sexo	Masculino	51	4	55
	Femenino	49	7	56
Total		100	11	111

		Nivel de escolaridad			Total
		Primaria	Secundaria	Universitario	
Sexo	Masculino	1	14	40	55
	Femenino	2	13	41	56

Total	3	27	81	111
-------	---	----	----	-----

		Acceso del exterior al interior del local					Total
		Insatisfacción total	No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
Unidad Hospitalaria	Sermesa-Policlínico Norte	0	0	0	11	40	51
	Salud Integral	0	0	1	3	2	6
	Hospital Militar	1	3	11	15	12	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	1	0	0	3	8	12
Total		2	3	12	32	62	111

		Acceso al interior del local				Total
		No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
Unidad Hospitalaria	Sermesa-Policlínico Norte	1	0	11	39	51
	Salud Integral	0	0	3	3	6
	Hospital Militar	0	3	23	16	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	2	10	12
Total		1	3	39	68	111

		Orientaciones para el ingreso del local			Total
		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	10	40	51
	Salud Integral	0	1	5	6
	Hospital Militar	17	13	12	42

	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
Total		18	24	69	111

		Orientaciones para realizar trámites administrativos			
		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	10	40	51
	Salud Integral	1	1	4	6
	Hospital Militar	17	13	12	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	1	11	12
Total		19	25	67	111

		Localización de la sala de fisioterapia correctamente ubicada				
		No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	0	0	10	41	51
	Salud Integral	0	0	2	4	6
	Hospital Militar	1	11	17	13	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	1	11	12
Total		1	11	30	69	111

		Sala de espera adecuada				
		No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Insatisfacción total						



Unidad Hospitalaria	Sermesa-Policlínico Norte	0	0	0	9	42	51
	Salud Integral	0	1	2	1	2	6
	Hospital Militar	1	0	10	16	15	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	1	0	11	12
Total		1	1	13	26	70	111

		Sala de fisioterapia aseada y ordenada		
		Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	9	42	51
	Salud Integral	0	6	6
	Hospital Militar	8	34	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	12	12
Total		17	94	111

		Sala y sector de fisioterapia con iluminación adecuada		
		Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	9	42	51
	Salud Integral	0	6	6
	Hospital Militar	4	38	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	12	12
Total		13	98	111

Local debidamente señalado

Total

		No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	2	11	21	17	51
	Salud Integral	0	1	2	3	6
	Hospital Militar	0	2	13	27	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	1	3	8	12
Total		2	15	39	55	111

Local de fisioterapia debidamente equipado

		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	2	12	37	51
	Salud Integral	0	1	5	6
	Hospital Militar	1	6	35	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
Total		3	19	89	111

#### Recuento

Área de gimnasio adecuada

		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	0	10	41	51
	Salud Integral	2	2	2	6
	Hospital Militar	0	5	37	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
Total		2	17	92	111

		Orientación recibida fue clara y concisa				
		No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	0	1	2	48	51
	Salud Integral	0	0	0	6	6
	Hospital Militar	1	5	5	31	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	0	12	12
Total		1	6	7	97	111

		El tratamiento brindado para su atención es			
		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	2	48	51
	Salud Integral	0	0	6	6
	Hospital Militar	0	3	39	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
Total		1	5	105	111

		La consulta con el fisiatra y el inicio de la terapia es conveniente				
		Insatisfacción total	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	0	3	47	51
	Salud Integral	0	1	0	5	6
	Hospital Militar	0	2	4	36	42

	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	0	12	12
Total		1	3	7	100	111

El tiempo que el fisioterapeuta le dedica a su terapia  
esta acorde a su problema

		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	2	2	47	51
	Salud Integral	0	1	5	6
	Hospital Militar	2	2	38	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	1	11	12
Total		4	6	101	111

El fisioterapeuta explica de manera clara cada ejercicio o  
método nuevo

		Insatisfacción total	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	0	1	2	48	51
	Salud Integral	0	0	0	6	6
	Hospital Militar	1	0	4	37	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	0	12	12
Total		1	1	6	103	111

		Al consultar mis avances me contestan de manera amable y profesional			
		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	1	49	51
	Salud Integral	0	0	6	6
	Hospital Militar	0	1	40	41
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>107</b>	<b>110</b>

		Profesionales capacitados para mi mejoría			
		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	1	49	51
	Salud Integral	0	0	6	6
	Hospital Militar	0	1	41	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>108</b>	<b>111</b>

		Numero de sesiones cumplidas han sido de beneficio para mi diagnostico			
		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	1	49	51
	Salud Integral	0	3	3	6
	Hospital Militar	2	3	37	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	2	10	12
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>9</b>	<b>99</b>	<b>111</b>

Las instrucciones para reforzar el tratamiento en el hogar son claras

		Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	1	1	49	51
	Salud Integral	0	2	4	6
	Hospital Militar	1	2	39	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	0	12	12
Total		2	5	104	111

Los profesionales son accesibles y amables

		Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Unidad Hospitalaria	Sermesa- Policlínico Norte	2	49	51
	Salud Integral	0	6	6
	Hospital Militar	1	41	42
	Clínica Medica y Rehabilitación Física	0	12	12
Total		3	108	111





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA



DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA  
2019: "AÑO DE LA RECONCILIACIÓN"

Managua, 31 de enero 2019

**Dra. María Gabriela Barrios**  
**Directora Hospital Salud Integral**  
**Su Despacho**

Estimada Doctora Barrios:

Reciba cordiales saludos de la Dirección del Departamento de Fisioterapia del Instituto Politécnico de la Salud "Luis Felipe Moncada UNAN Managua. Por medio de la presente estamos solicitando sus buenos oficios para permitir que las estudiantes:

- Alexandra Rebeca James Manzanares      carnet: 13071929
- Rebeca Carolina Pupiro García              carnet: 13072303

Alumnas activas del V año de la carrera de Licenciatura en fisioterapia, realicen recolección de la información para su trabajo de monografía durante el mes de febrero. Las estudiantes se presentarán con camiseta distintiva de la carrera y no perturbarán el proceso de atención de los pacientes. Los días que asistirán serán coordinados con su persona. El tema y los objetivos del estudio: **Título: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en instituciones prestadoras de servicios de salud del INSS.**

**Objetivo General:**

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.

**Objetivos Específicos:**

- Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.
- Describir la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipos terapéuticos, en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales.
- Identificar el nivel de calidad de atención que tiene el departamento de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS
- Establecer los factores de satisfacción del usuario en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS.

Agradeciendo el apoyo brindado a la formación de las nuevas generaciones, aprovecho para enviar muestras de estima.

Atentamente,

*[Firma]*  
**Msc. Teodoro Isaac Torcero Rivera**  
**Director Departamento de Fisioterapia**  
**POLISAL UNAN MANAGUA**

*v.B. María Gabriela Barrios*  
*Directora Hospital Salud Integral*  
Msc. Martha Morales D.  
DIRECTORA MEDICA  
HOSPITAL SALUD INTEGRAL

*Tel: 2253-6165*  
*8566-7431*

**¡A la Libertad por la Universidad!**

Rotonda Universitaria Rigoberto López Pérez, 150 Metros al Este, Código Postal: 664 - Managua, Nicaragua  
Teléfonos 505 22770267 | 22770268, Ext. 6118  
Correo: [info@unan.edu.ni](mailto:info@unan.edu.ni) | [www.unan.edu.ni](http://www.unan.edu.ni)





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA



DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA  
2019: "AÑO DE LA RECONCILIACIÓN"

Managua, 7 febrero 2019

**Dr. Gustavo García**  
**Gerente General SERMESA**  
**Su Despacho**

Estimado Doctoro:

Reciba cordiales saludos de la Dirección del Departamento de Fisioterapia del Instituto Politécnico de la Salud "Luis Felipe Moncada UNAN Managua. Por medio de la presente estamos solicitando sus buenos oficios para permitir que las estudiantes:

- Alexandra Rebeca James Manzanares carnet: 13071929
- Rebeca Carolina Pupiro García carnet: 13072303

Alumnas activas del V año de la carrera de Licenciatura en fisioterapia, realicen recolección de la información para su trabajo de monografía durante el mes de febrero. Las estudiantes se presentarán con camiseta distintiva de la carrera y no perturbarán el proceso de atención de los pacientes. Los días que asistirán serán coordinados con su persona. El tema y los objetivos del estudio se describen a continuación. Título: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en instituciones prestadoras de servicios de salud del INSS.

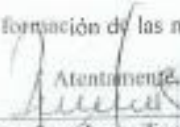
**Objetivo General:**

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.

**Objetivos Específicos:**

- Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.
- Describir la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipos terapéuticos, en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales.
- Identificar el nivel de calidad de atención que tiene el departamento de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS
- Establecer los factores de satisfacción del usuario en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS.
- Agradeciendo el apoyo brindado a la formación de las nuevas generaciones, aprovecho para enviar muestras de estima.

Agradeciendo el apoyo brindado a la formación de las nuevas generaciones, aprovecho para enviar muestras de estima.

Atentamente,  
  
**Msc. Teodoro Isaac Lencero Rivera**  
Director Departamento de Fisioterapia  
POLISAL UNAN MANAGUA



CC: Archivo  
TIT:ADM

**¡A la Libertad por la Universidad!**

Rotonda Universitaria Rigoberto López Pérez, 150 Metros al Este, Código Postal 6603 Managua, Nicaragua  
Teléfonos 505 22736067 | 227710259. Fax: 5218  
Correo: info@unan.edu.ni | www.unan.edu.ni



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN MANAGUA



DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA  
2019: "AÑO DE LA RECONCILIACIÓN"

Managua, 31 de enero 2019

**Dra. Mirian Gutiérrez**  
**Directora Clínica Médica de Terapia Física y Rehabilitación**  
**Su Despacho**

Estimada Doctora Gutiérrez:

Reciba cordiales saludos de la Dirección del Departamento de Fisioterapia del Instituto Politécnico de la Salud "Luis Felipe Moncada UNAN Managua. Por medio de la presente estamos solicitando sus buenos oficios para permitir que las estudiantes:

- Alexandra Rebeca James Manzanares      carnet: 13071929
- Rebeca Carolina Pupiro García              carnet: 13072303

Alumnas activas del V año de la carrera de Licenciatura en fisioterapia, realicen recolección de la información para su trabajo de monografía durante el mes de febrero. Las estudiantes se presentarán con camiseta distintiva de la carrera y no perturbarán el proceso de atención de los pacientes. Los días que asistirán serán coordinados con su persona. El tema y los objetivos del estudio: **Título: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en instituciones prestadoras de servicios de salud del INSS.**

**Objetivo General:**

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.

**Objetivos Específicos:**

- Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.
- Describir la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipos terapéuticos, en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales.
- Identificar el nivel de calidad de atención que tiene el departamento de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS
- Establecer los factores de satisfacción del usuario en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS.

Agradeciendo el apoyo brindado a la formación de las nuevas generaciones, aprovecho para enviar muestras de estima.

Atentamente,  
  
Msc. Teodoro Isaac Tercero Rivera  
Director Departamento de Fisioterapia  
POLISAL UNAN MANAGUA

  
Miriam Gutiérrez Martínez  
ESPECIALISTA EN FISIATRÍA  
CÓDIGO 7426

CC: Antelma:  
TJ3R/vie

¡A la Libertad por la Universidad!

Escuela Universitaria Rigoberto López Pérez, 150 Metros al Este, Código Postal: 663 - Managua, Nicaragua

teléfono: 505-22770267 (22770269, Ext. 5414)

Correo: [ps@unan.edu.ni](mailto:ps@unan.edu.ni) | [www.unan.edu.ni](http://www.unan.edu.ni)



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

*Copias a  
Jefe de Fisioterapia  
y Rebeca James  
Primo de la Confianza*



DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA  
"AÑO DE LA RECONCILIACIÓN"

Managua, 7 febrero 2019

**Teniente Coronel Dr. David Zamora**  
**Sub Director Docente Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños**  
**Su Despacho**

**Estimado Doctor:**

Reciba cordiales saludos de la Dirección del Departamento de Fisioterapia del Instituto Politécnico de la Salud "Luis Felipe Moncada UNAN Managua. Por medio de la presente estamos solicitando sus buenos oficios para permitir que las estudiantes:

- Alexandra Rebeca James Manzanares carnet: 13071929
- Rebeca Carolina Pupiro García carnet: 13072303

Alumnas activas del V año de la carrera de Licenciatura en fisioterapia, realicen recolección de la información para su trabajo de monografía durante el mes de febrero. Las estudiantes se presentarán con camiseta distintiva de la carrera y no perturbarán el proceso de atención de los pacientes. Los días que asistirán serán coordinados con su persona. El tema y los objetivos del estudio: **Título: Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en instituciones prestadoras de servicios de salud del INSS.**

**Objetivo General:**

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.

**Objetivos Específicos:**

- Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia en las clínicas previsionales del Inss.
- Describir la aceptabilidad del estado en la infraestructura y equipos terapéuticos, en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales.
- Identificar el nivel de calidad de atención que tiene el departamento de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS
- Establecer los factores de satisfacción del usuario en el área de fisioterapia en las clínicas previsionales del INSS.

Agradeciendo el apoyo brindado a la formación de las nuevas generaciones, aprovecho para enviarle mis cordiales saludos y estima.

Atentamente,

*Teodoro Isaac Tercero Rivera*  
**Msc. Teodoro Isaac Tercero Rivera**  
**Director Departamento de Fisioterapia**  
**POLISAL UNAN MANAGUA**



**¡A la Libertad por la Universidad!**

Receda Universitario Rigoberto López Pérez, 150 Metros al Este, Código Postal: 505 - Managua, Nicaragua  
Teléfonos 505 2270267 | 22778268, Ext. 5118  
Correo: tpe@unan.edu.ni | www.unan.edu.ni

*080219  
12080  
Luis Felipe*

Presupuesto.

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio Total</b>
2	Lapiceros	C\$ 5.00	C\$ 10.00
1	Libretas	C\$ 25.00	C\$ 25.00
111	Formato evaluaciones	C\$ 8.00	C\$ 888.00
23	Transporte	C\$ 80.00	C\$ 1,840.00
41	Impresiones a color	C\$ 8.00	C\$ 328.00
49	Impresiones blanco y negro	C\$ 2.00	C\$ 98.00
3	Encuadernados	C\$ 35.00	C\$ 105.00
1	Empastado	C\$ 600.00	C\$ 600.00
1	Memoria USB	C\$ 180.00	C\$ 180.00
<b>Total de gastos</b>			<b>C\$ 4,164.00</b>

**Cronograma de actividades por semana.**

**Enero Marzo 2019**

Actividades por semana	Enero				Febrero				Marzo			
	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realización de cartas												
Entrega de cartas												
Respuestas de cartas												
Recolección de información												
Corrección de documentos												
Entrega del primer borrador												
Corrección del primer borrador												
Entrega del documento final												

