

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Instituto Politécnico de la Salud.

Luis Felipe Moncada.



Departamento de Fisioterapia.

Seminario de graduación para optar al título de licenciatura de fisioterapia.

TEMA

Evaluación del desempeño profesional y seguimientos a graduados.

SUBTEMA

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 cuarto trimestre, 2016.

Autores.

Br. Josefa Eglantina Vargas González.

Br. Carolina Delia Trujillo Telleria.

Br. Elías José Vallecillo Jirón.

Tutor.

Lic. Erick Alexander de Jesús Chamorro Segovia.

Managua Nicaragua, Enero 2017.

Contenido

i.	Agradecimiento.....	i
ii.	Dedicatoria.....	ii
iii.	Valoración del docente.....	iii
iv.	Resumen.....	iv
	I. Introducción.....	1
	II. Justificación.....	5
	III. Preguntas directrices.....	3
	IV. Objetivos.....	4
	V. Antecedentes.....	5
	VI. Desarrollo del subtema.....	8
	VII. Conclusiones.....	58
	VIII. Recomendaciones.....	59
	IX. Bibliografía.....	60
	X. Anexos.....	62
	a. Consentimiento informado.	
	b. Bosquejo de marco teórico.	
	c. Instrumentos de la recolección de la información.	
	d. Cronograma de actividades.	
	e. Presupuesto.	
	f. Tablas.	
	g. Fotografías.	

i. Agradecimiento.

Dedicamos este trabajo a Dios por ser el que nos dio la vida permitiéndonos gozar de buena salud, fuerza, motivación y sabiduría para culminar esta etapa de aprendizaje e inicio de una noble profesión de servicio.

A nuestros padres por ser nuestro pilar incondicional de amor y apoyo, en la formación de nuestra educación.

Dirección del centro de salud Roberto Herrera Ríos y personal del área de fisioterapia por permitarnos llevar la ejecución de nuestra investigación.

A nuestros docentes por la formación dedicación al brindarnos los conocimientos en la formación como profesionales de la salud.

A nuestro tutor Lic. Erick Chamorro por su ayuda, apoyo, tiempo y paciencia incondicional y guiarnos por el camino correcto en la ejecución de esta investigación.

A Msc. Bertilda de J. Delgado por habernos incentivado en primera instancia sobre la importancia de nuestra investigación.

Br. Josefa Eglantina Vargas González.

Br. Carolina Delia Trujillo Telleria

Br. Elías José Vallecillo Jirón.

ii. Dedicatoria

“Los que sembraron con lágrimas, con regocijo segaran”

Salmo 126:5.

Dedicamos este seminario de graduación primeramente a Dios, por habernos regalado la vida, salud, fuerza y sabiduría necesaria.

A nuestros padres por habernos apoyado incondicionalmente en todo momento y habernos depositado su confianza, por ser nuestros pilares de amor y sus palabras de ánimo.

Nuestros hermanos con sus consejos para continuar en perseverancia en culminación de una página más de nuestras vidas.

A nuestras respectivas parejas por su amor, por tenernos paciencias en nuestras ausencias y apoyo incondicional para culminar nuestra preparación profesional.

A mis hijos: Alexander, Mónica, Yosune, por su amor y apoyo incondicional fuente de inspiración para salir adelante, les amo mucho.

A mi hija Lilliam por ser mi motor impulsor para mejorar cada día te amo mi amor gracias por existir en mi vida.

Br. Josefa Eglantina Vargas González.

Br. Carolina Delia Trujillo Telleria.

Br. Elías José Vallecillo Jirón.

iii. Valoración del docente

iv. Resumen.

La presente investigación fue realizada con el objetivo de analizar la calidad de atención en la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el último trimestre del 2016. De tipo descriptivo, corte transversal teniendo como objetivo analizar el comportamiento de las variables en estudio, según su enfoque cuantitativo.

Los instrumentos de recolección de información utilizados durante la investigación fue la encuesta a pacientes donde se caracterizó sociodemográficamente la población en estudio, la calidad de atención, una encuesta dirigida a los fisioterapeutas, que permitió conocer el entorno laboral y por ultimo una guía observacional que describió las condiciones en la infraestructura del área de fisioterapia y los equipos terapéuticos utilizados para brindar atención a los pacientes.

Para el análisis de la información se utilizó el programa estadístico IBM - SPSS (versión 22), realizando tablas de frecuencia y porcentaje seleccionando cada una de las variables dando como resultado que el sexo dominante es el femenino, entre los rangos de edad los grupos etarios entre 50 – 59 años, con mayor influencia en la población urbana y estado civil casado. Se obtuvo un resultado según los parámetros de la encuesta dirigida a los pacientes con un totalmente de acuerdo (5), en las dimensiones evaluadas de la calidad. Los datos obtenidos de las encuestas dirigidas a los tres fisioterapeutas que laboran en el centro de salud están de acuerdo (4) con entorno laboral donde se desempeñan, y en la guía observacional evaluada por los investigadores hay una aceptabilidad en cuanto al estado de infraestructura y equipamiento fisioterapéuticos.

Palabras claves: Calidad, atención, infraestructura, equipamiento y entorno laboral.

I. Introducción.

Calidad es la totalidad de funciones, características o comportamiento de un bien o servicio. Es hacer lo correcto de forma correcta a tiempo todo el tiempo desde la primera vez mejorando, siempre innovando y satisfaciendo a nuestros pacientes.

La situación en cuanto a la atención dirigida a los pacientes que asisten a las áreas de Fisioterapia ha sido un tema de discusión, en relación a la calidad de los servicios que se prestan durante la rehabilitación física. A pesar de los esfuerzos que impulsa el gobierno central de Nicaragua por mantener la atención en salud, como lo establece la ley 423 (Ley general de salud), siendo un derecho de los usuarios ser atendidos con las mejores condiciones que presta el centro en cuanto al modelo comunitario.

De la necesidad de saber el comportamiento de la atención prestada en los servicios de salud ha surgido el objetivo de estudiar la calidad de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de Salud Roberto Herrera Ríos, con el fin de obtener una base de información, ya que no existen estudios en nuestro país, antecedido por el tema investigado siendo este un tema pionero en este contexto, tomando en cuenta aspectos de suma importancia que tienen que ver desde datos sociodemográficos, la opinión de los usuarios atendido, así como los mismos profesionales que se desenvuelven en el momento de prestar los servicios de salud en rehabilitación y los investigadores. Estos datos permitirán conocer como es la atención de calidad en el área de consulta externa de Fisioterapia y servirán como base para futuras investigaciones en el marco de calidad en el servicio de rehabilitación.

II. Justificación.

Conocer la calidad de atención de los usuarios que asisten al centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el cuarto trimestre 2016, reviste gran importancia para verificar in situ el grado de aceptación de los pacientes con respecto al servicio brindado, para explorar en qué medida el servicio que presta es el ideal en cuanto a la calidad.

La información generada a través de este estudio contribuirá a la propuesta, adopción y puesta en práctica de medidas que conlleven a la mejora en la prestación del servicio de la calidad, de esta manera pretendemos generar conciencia en el proceso de atención de salud, específicamente en rehabilitación física.

Servirá como aporte científico y antecedente para futuras investigaciones que van a permitir profundizar sobre la temática ayudando en la sistematización de la calidad de atención dirigida a los pacientes para desarrollar nuevas actitudes y procedimientos que ofrecen el servicio de rehabilitación.

III. Preguntas Directrices.

En este contexto surge la idea de indagar sobre el proceso de atención, identificar la calidad que perciben los pacientes que acuden a consulta externa en el centro de salud Roberto Herrera Ríos y para tal fin se plantean la siguiente interrogante:

¿Cómo es la calidad de atención en los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el último cuatrimestre, 2016?

En este sentido nos hemos propuesto las siguientes preguntas de investigación

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes del servicio?

¿Cuál es la descripción de la infraestructura y equipos terapéuticos del centro de salud Roberto Herrera Ríos en el área de fisioterapia?

¿Cómo es la determinación de la calidad de atención de acuerdo a las dimensiones responsabilidad, confiabilidad y seguridad a los pacientes atendido en el área de Fisioterapia?

¿Cómo es el entorno laboral de los fisioterapeutas?

IV. Objetivos.

General:

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

Específicos:

1. Caracterizar sociodemográficamente a los pacientes que asisten al área de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el periodo en estudio.
2. Describir la infraestructura y equipos terapéuticos del centro de salud Roberto Herrera Ríos en el área de Fisioterapia.
3. Determinar la calidad de atención según las dimensiones, confiabilidad, responsabilidad y seguridad a los pacientes atendidos en el área de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos.
4. Conocer el entorno laboral de los fisioterapeutas del centro de salud Roberto Herrera Ríos en el área de Fisioterapia.

V. Antecedentes.

Antecedentes históricos

En las culturas orientales como la China encontramos documentos que datan del año 1000 a. c. donde se presenta, exhaustivamente desarrollado, el estado del arte de la Medicina en aquella época y se regulan las competencias de los profesionales. El tratado de Hipócrates de Cos, 500 años a. c, recoge las primeras bases éticas y legales de obligado cumplimiento para los médicos y que aún hoy siguen vigentes.

Más cercano en el tiempo y en nuestro medio no deben ser olvidados ni el Tratado de Galeno (200 d. c), que no es sino un gran trabajo donde se estandariza el conocimiento médico de la época, ni los trabajos que ya en 1600 publicó Versalio en el campo de la Anatomía Humana. (Pérez, 2001)

Antecedente a nivel de Latinoamérica.

En un estudio exploratorio realizado en seis hospitales públicos de un departamento de la zona suroccidental de Colombia, evaluaron la calidad de atención en seis servicios fundamentales (nutrición y dietética, fisioterapia, terapia respiratoria y fonoaudiología), en la prestación de un servicio de salud integral y con calidad. Los resultados muestran una situación preocupante al encontrar valoraciones de la calidad de la atención entre insatisfactorias y precarias (sólo fisioterapia obtuvo algunas valoraciones satisfactorias (Piedad Roldan, Nutra, 2001)

Antecedentes a nivel Nacional

En Nicaragua se han realizado diversos estudios investigativos y relacionados con la calidad de atención tanto en la atención primaria como secundaria, dentro de los que podemos mencionar el que realizó el MINSA y el BANCO MUNDIAL en el año 1995 donde establecieron los patrones de la demanda de la población hacia los servicios de salud y sus determinantes.

En junio del 2002 el INSS implementa el plan de atención en salud al Adulto mayor, con la participación de tres instituciones prestadoras de servicios de salud, para atender 20,000 jubilados de Managua. En diciembre 2003 se extiende el plan a las ciudades de León, Chinandega, Masaya, Carazo y Granada, logrando cubrir el 86% de los jubilados por vejez a nivel nacional. En abril del 2005 se extiende la cobertura a Estelí y Matagalpa.

En el 2007 con el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional se identificó la necesidad de modificar el modelo de atención e implementar un modelo de atención integral a los pensionados y pensionadas del INSS, con un enfoque de promoción de la salud, prevención de enfermedades y complicaciones de patologías ya existente, de tal manera que no solo veamos como resultado el aumento en la esperanza de vida, sino también mejorar la calidad de vida y salud, para mantener la autonomía y la independencia tanto física, mental, económica y social, logrando así lo que se ha llamado actualmente “envejecimiento activo” .Se ampliaron las prestaciones de salud al 100% de las enfermedades que padecen los Adultos Mayores, en los diferentes niveles de atención, en instituciones públicas y privadas a nivel nacional. Dando cobertura a 72,700 (100%) de los jubilados (agosto 2014). Teniendo como Objetivos, mejorar y mantener la calidad de vida de los adultos mayores, Promover la salud, Mantener la capacidad funcional de los mismos, Proveer tratamiento al adulto mayor enfermo. Prevenir mayores complicaciones derivadas de la enfermedad crónica.

En el año 2004 –2005. Se realizó en el Sistema Penitenciario de Masaya la Esperanza un estudio de Calidad de atención médica a las reclusas con el objetivo de conocer la calidad de la atención en salud brindada a la mujer privada de libertad, dando como resultado la falta de cumplimiento a la satisfacción del usuario.

Es importante señalar que existen pocos estudios referidos a la calidad de atención específicamente en el servicio de Fisioterapia que aborde la expectativa de satisfacción de ambos usuarios internos y externos.

VI. Desarrollo del subtema.

Diseño metodológico.

Tipo de estudio.

(Sampieri, 2014). Refiere que es descriptivo ya que especifica que las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población que se someta a un análisis, es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92). En el presente estudio realizado se recolecto información a través de los instrumentos como es la encuesta y procesado mediante un programa estadístico para facilitar la interpretación de las variables y describir los aspectos de la calidad de atención a los pacientes que son atendidos en el área de consulta externa de fisioterapia, así como el equipamiento e infraestructura del local y también poder conocer el entorno laboral.

Según Secuencia:

(Sampieri, 2014). Según el tiempo es de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p. 154)

Es un estudio de corte transversal, porque se estudió todas las variables propuesta en un periodo determinado entre agosto-diciembre 2016.

Según el enfoque:

Según, (Sampieri, 2014). Es de enfoque cuantitativo utiliza la recolección para explicar diferencias y similitudes entre los resultados y el conocimiento existente, analizando formas de cómo se interpretará los datos para ubicar nuestros resultados y conclusiones dentro del conocimiento existente hasta construir teoría y explicaciones. La presente investigaciones de estudio es cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos expresadas numéricamente mediante técnicas de estadísticas y escalas aditivas.

Área de estudio.

El estudio se realizó en el centro de salud Roberto Herrera Ríos del municipio de Managua, ubicado de Transporte de Nicaragua (TRANSNICA) 1 cuadra al Norte, ofrece servicio de pediatría, ginecología, cirugía, medicina interna, laboratorio, odontología, fisioterapia y emergencia.

Población de estudio:

Según (Sampieri 2014), especifica que “una población es un conjunto de todos los casos que acuerdan con una serie de especificaciones”, es la totalidad de los fenómenos a estudiar donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En este estudio la población la representaron los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Muestra.

Según, (Sampieri, 2014), afirma que la muestra será probabilística, porque estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor. La precisión de dichos estimados depende del error en el muestreo, que es posible calcular. (p.177)

En una población de 109 pacientes que acudieron a la consulta externa del servicio de fisioterapia en el mes de agosto 2016, población de la cual se tomó una muestra de 85 pacientes, con un nivel de confianza del 95%, para un margen de error del 5%, desconociendo información al respecto se consideró una desviación estándar del 0.5.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

De tal forma que al introducir los datos en la formula, obtenemos:

$$\frac{N * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2 (N - 1) + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$\frac{109 * 0.25 * 3.8416}{0.0025 * 108 + 0.25 * 3.8416}$$

$$\frac{109 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2 (109 - 1) + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$\frac{104.6836}{0.27 + 0.9604}$$

$$\frac{104.6836}{1.2304}$$

$$\frac{85}{n}$$

Unidad de análisis/observación.

Se observó y se solicitó a los pacientes que acuden a la consulta externa de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, se utilizó el procedimiento de recolección de información mediante una encuesta de 19 preguntas y previamente un consentimiento informado por cada paciente, la encuesta fue contestada a su criterio y contiene los siguientes parámetros:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni acuerdo, ni desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

A los trabajadores del área de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, que brinde la información por medio de una encuesta facilitada por los investigadores y contestada a su criterio. La encuesta era constituida por 27 preguntas a los fisioterapeutas, contestados con los siguientes parámetros:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. Ni acuerdo, ni desacuerdo.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

Se realizó una guía observacional contestada por los investigadores contestadas con sí o no para describir en la infraestructura y equipamiento terapéuticos del área de fisioterapia en el centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Variable de estudio

Objetivo 1.

Describir característica sociodemográfica de los pacientes que asisten al área de fisioterapia en el centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Edad, Sexo, Estado civil, Escolaridad y Lugar de procedencia.

Objetivo 2.

Describir la infraestructura y equipamiento terapéuticos del cual dispone el servicio de Fisioterapia del Centro de Salud “Roberto Herrera Ríos”.

Infraestructura: Medios auxiliares como barras, rampas etc. Amplitud del área de trabajo, ventilación, iluminación, privacidad, piso seguro.

Equipos terapéuticos: Mantenimiento de los equipos terapéuticos brindado el servicio por el centro de salud, suficiencia de equipos de mecanoterapia y electro estimulación, estado de limpieza de los equipos de mecanoterapia y electro estimulación, disponibilidad de equipos terapéuticos en mecanoterapia y electro estimulación, existencia de equipos terapéuticos, suficiencia de camillas en el área de Fisioterapia.

Objetivo 3

Determinar la calidad de atención según las dimensiones, confiabilidad, responsabilidad y seguridad a los pacientes atendidos en el área de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Calidad percibida: Es la opinión del paciente sobre la superioridad o excelencia de la atención.

Confiabilidad: Amabilidad, responde a inquietud el paciente, atento, satisfacción, mejoría, explica claramente.

Seguridad: Confianza, ayuda, desprecio, discusiones, retiro de equipos, satisfacción con el tratamiento.

Responsabilidad: Orientación, atento, aplicación de tratamiento, realiza valoraciones, brinda charlas educativas, limpieza del área, explica el procedimiento.

Objetivo 4.

Conocer el entorno laboral de los fisioterapeutas del centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Trabajo actual: Satisfacción actual en su entorno laboral.

Trabajo en general: Se adapta a las condiciones en general.

Interacción con el jefe inmediato: Buena relación con jefe de inmediato

Oportunidad de progreso: Oportunidad y facilitación de capacitaciones en su entorno laboral.

Remuneración e incentivos: Beneficios económicos.

Relación interpersonal: Compañerismo y afectividad entre los colegas.

Ambiente de trabajo: Satisfacción en el entorno laboral.

Flexibilidad: Brindar tiempo necesario hacia los pacientes.

Criterios de selección.

(Sampieri, 2014). Proporciona detalles específicos sobre la perspectiva teórica del investigador y el diseño utilizado, explica con claridad los criterios de selección de los participantes o casos y ofrece descripciones de los papeles que desempeñaron los investigadores en el campo y los métodos de análisis empleados (procedimientos de codificación, desarrollo de categorías e hipótesis). (p. 454).

Criterio de inclusión:

Paciente que estén activos en la rehabilitación y que tengan como mínimo 3 sesiones.

Incluye las edades de 20 a 90 años de edad.

Fisioterapeutas que laboran en el centro de salud.

Criterio de exclusión:

Hombre y mujeres que no deseen ser parte del estudio.

Menores de 20 años.

Pacientes que no tengan 3 sesiones de rehabilitación en el área de Fisioterapia.

Técnica e Instrumentos para recabar la información.

(Sampieri, 2014). Afirma que las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño o método, en la clasificación de la presente obra serían consideradas investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos. (p. 159)

Es por eso que se adoptaron instrumentos elaborados para recopilar la información, siendo estas fuentes primarias ya que recopila datos de primera mano, por el investigador.

Se trata de encuesta auto-administrada por los pacientes del servicio, previo consentimiento informado para obtener repuesta sobre la calidad de la atención brindada en el Centro de Salud “Roberto Herrera Ríos”, la encuesta de 19 preguntas contestada a su criterio con los siguientes parámetros:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni acuerdo, ni desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Entrevista a fisioterapeutas del centro para conocer su entorno laboral con una encuesta facilitada por los investigadores de 27 preguntas contestada a criterio de los fisioterapeutas con los siguientes parámetros;

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni acuerdo, ni desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Llenado al criterio del paciente y de los fisioterapeutas del centro de salud Roberto Herrera Ríos, se realiza la utilización de las escalas aditivas para una mejor comprensión de las respuestas obtenidas. Una escala es una serie de ítems o frases que han sido cuidadosamente seleccionados, de forma que constituyan un criterio válido, fiable y preciso para medir de alguna forma los fenómenos sociales, se realiza de la siguiente manera según su fórmula:

$$PT = \frac{NR}{NI}$$

PT= puntuación total.

NR= suma de las repuestas según los ítems.

NI=la puntuación máxima de los ítems.

La guía observacional realizada por los investigadores que describe con preguntas cerrada (Si, No), la infraestructura y equipamiento terapéuticos existentes en el centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Procesamiento de datos.

Para el procesamiento de los datos se realizó el análisis con SPSS y Excel consideramos que esto facilitará y agilizará la salida de tablas y gráficos para ser posteriormente expuestas en el informe, con su respectivo análisis estadístico a través de escalas aditivas, considerándose en frecuencia y porcentaje entre los componentes como aspecto a evaluar. Todo el documento del informe final se presentó en Microsoft Office Word 2010.

Análisis de datos.

Obtener resultados en frecuencia, numérica y porcentaje en gráficos de barra y pastel. Se realizó análisis tomando en cuenta la variable principal investigada CALIDAD (Variable dependiente).

Variables sociodemográficas que permitirá identificar por cada una de estas variables y sus cruces.

Edad y sexo.

Procedencia y estado civil.

Estado civil y escolaridad.

Infraestructura

Equipamiento.

Dimensiones de calidad confiabilidad, seguridad y responsabilidad.

Entorno laboral.

Trabajo de campo o de terreno:

El trabajo de campo es un concepto usado en la investigación epidemiológica para fines de indagar sobre un fenómeno, hecho o comportamiento en la población y para ese fin se debe abordar directamente la misma, por tanto, ir al terreno (campo) y ver las condiciones y levantar el estado de opinión, en este caso la encuesta e instrumento de levantamiento de la información que es una condición indispensable. Se realizaron visitas de campo de lunes a miércoles de 7 am a 1pm en el Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, a fin de recabar la información y hacer observación de la infraestructura y equipamiento del local.

Aspectos éticos

Antes de iniciar el estudio se procedió a conocer a las autoridades del centro de salud, se les informo verbalmente el objetivo de nuestra visita el cual fue llevar un estudio sobre la calidad de la atención en la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de Salud Roberto Herrera Ríos, una vez escuchado nuestra propuesta con fines de estudio de seminario de graduación para optar al título licenciatura de Fisioterapia se procedió a realizar la solicitud formalmente por medio de un escrito que fue aprobado por la dirección del centro y el área de Fisioterapia, se procedió al levantamiento de la información por medio de consentimiento informado a los pacientes que serían encuestados durante el periodo de estudio. Se archivó en físico las encuestas realizadas a los participantes, se utilizó únicamente en el periodo de la investigación y se respetó la participación y privacidad del usuario, realizada en el mes de agosto del año 2016.

Pilotaje.

Según (Sampieri, 2014). Refiere que “la muestra a seleccionar posea casi las mismas características de la población a estudio” el pilotaje se realizó en Nagarote en el centro de atención integral a la familia, realizándose (30)encuestas dirigidas a los usuarios que se dispusieron a participar así como la ciudad de Managua en el hospital Alemán Nicaragüense y el centro de salud Francisco Morazán, una encuesta (9 encuestas) pilotaje realizado para conocer el entorno laboral de los fisioterapeutas, tipo escala de Likert. La población fue seleccionada de manera aleatoria, y por último se realizó una guía observacional llenada por los investigadores. En cuanto a equipos terapéuticos y la infraestructura que presentaba el centro de salud donde las respuestas serian (si o no) si el centro contaba con los equipos que darían respuesta a la demanda de la población y las condiciones de la infraestructura.

Juicio de experto.

Para la validación de los instrumentos se sometió a seis expertos, entre ellos docentes universitarios, másteres, personal asistencial, para mejorar su contenido, redacción y comprensión, una vez concluido las observaciones se corrigió los instrumentos (encuesta) para la investigación que se aplicaría en el centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Limitantes de la investigación

Como toda investigación siempre se presentan dificultades para llevarlas a cabo, uno de ellos fue el presupuesto ya que no se contó con un fondo patrocinado, más que el de los mismos investigadores, así como el tiempo establecido a la fecha programada.

Operacionalización de variables.

1. Caracterizar sociodemográficamente a los pacientes que asisten al área de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el periodo en estudio.			
Variable	Sub-variable	Indicador	Valores
Características sociodemográficas.	Edad.	20-29 años 30-39 años 40-49 años 50-59 años 60-69 años 70-79 años 80-89 años	Si-No
	Sexo.	Masculino. Femenino.	Si-No
	Escolaridad.	Sin escolaridad Primaria Secundaria Técnico Universitario	Si-No
	Estado civil	Soltero Casado Divorciado Acompañado Viudo	Si-No
	Procedencia	Urbano. Rural.	Si-No

2. Describir la infraestructura y equipamientos terapéuticos del centro de salud Roberto Herrera Ríos, en el área de fisioterapia.			
Indicador	Variable	Definición operacional.	Valor
Guía observacional infraestructura	Medios auxiliares	-Sillas de ruedas. -Andariveles. -Muletas. -Camillas.	Si-No
	Amplitud del área de trabajo.	-Acceso para entrar con silla de rueda. -Espacio entre un cubículo y el otro.	Si-No
	Ventilación.	-Ventiladores. -Ventanas. -Aire acondicionado	Si-No
	Iluminación	-Ventanas -Lámparas eléctricas.	Si-No
	Privacidad	-Cortinas que dividen una camilla con la otra	Si-No
	Piso	-Loza -Vinil -Cerámica	Si-No
Guía observacional de Equipos terapéuticos	Mantenimientos de equipos	-Equipos dañados. -Reemplazo de equipos en mal estado.	Si-No
	Limpieza de equipos	-Uso higiénico antes de usarlos con los pacientes.	Si-No
	Disponibilidad de equipos	-Accesibilidad al paciente con los equipos de mecanoterapia	Si-No

	Existencia de medios físicos	-Térmico. -Frio.	Si-No
--	------------------------------	---------------------	-------

	Existencia de medios físicos	-TENS -Parafina. -Ultra sonido.	Si-No
	Existencia de camillas	suficientes camillas utilizadas por los pacientes	Si-No

3. Determinar la calidad de atención según la confiabilidad, responsabilidad y seguridad a los pacientes atendidos en el área de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Indicador	Variable	Definición operacional	Valor
Encuesta a paciente.	Confiabilidad	Amabilidad paciente - Fisioterapeuta.	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Responde el fisioterapeuta a las inquietudes del paciente	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

		Atento con el paciente el fisioterapeuta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
Encuesta a paciente.		Satisfacción con la terapia realizada por el fisioterapeuta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Mejoría en el transcurso de las terapias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Explica claramente el fisioterapeuta el tratamiento al paciente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

Encuesta a paciente.	Seguridad	Confianza Fisioterapeuta – paciente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Ayuda el Fisioterapeuta en problema durante la sección de terapia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Desprecio Fisioterapeuta – paciente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

Encuesta a paciente.		Discusión paciente – fisioterapeuta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Retiro de equipos terapéuticos, después de la terapia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Satisfacción con el tratamiento aplicado durante la terapia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

Encuesta a paciente.	Responsabilidad	Orientación de su plan de tratamiento.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Atento el fisioterapeuta durante la terapia aplicada al paciente.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Aplicación de tratamiento a los pacientes.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>

Encuesta a paciente.		Realiza valoraciones Fisioterapéuticas con regularidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Brinda charlas educativas a los pacientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Limpieza del área de Fisioterapia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
Encuesta a paciente.		Explica procedimientos antes de la terapia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

4. Conocer el entorno laboral de los fisioterapeutas del centro de salud Roberto Herrera Ríos.			
Indicador	Variables	Definición operacional	Valores
Encuesta a fisioterapeuta.	Trabajo actual.	Objetivos y responsabilidades.	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Organización de agenda.	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

Encuesta a fisioterapeuta.		Desarrollo de mis habilidades de trabajo.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Es informado oportunamente.	<p>1. Total mente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
	Trabajo general.	Adaptabilidad de condiciones del área de trabajo.	<p>1. Total mente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>

Encuesta a fisioterapeuta.		Es habilitado para trabajar en el área de Fisioterapia.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Satisfacción en el trabajo.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
	Interacción con el jefe inmediato.	Es reconocido mi trabajo.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>

Encuesta a fisioterapeuta.		Innovación y mejoría.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Buenas decisiones por parte de los jefes.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Esfuerzo para asegurar información a sus trabajadores.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>

Encuesta a fisioterapeuta.	Oportunidad de progreso.	Tengo oportunidad de progresar.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
	Remuneración e incentivos.	Salario adecuado.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Se preocupa por mis necesidades.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>

Encuesta a fisioterapeuta.	Relación interpersonal.	Ayuda mutua entre jefe inmediato – Fisioterapia.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
		Buena repuesta a los trabajadores.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>
	Ambiente de trabajo.	Conoce las políticas de su institución.	<p>1. Totalmente de acuerdo.</p> <p>2. De acuerdo.</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>4. En desacuerdo.</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo.</p>

Encuesta a fisioterapeuta.		Buen trato a los pacientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Ambiente cálido y abierto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Total mente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Puede cumplir con la demanda de pacientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

Encuesta a fisioterapeuta.		Me encanta el MINSA.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
	Flexibilidad.	Puedo cumplir con la demanda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Confiabilidad a sus pacientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

Encuesta a fisioterapeuta.		Incomodidad con los pacientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
		Se identifica con sus pacientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.

MARCO TEORICO.

I. Legislación.

Es el conjunto de leyes que existen en un estado y regulan los comportamientos de los individuos pertenecientes al territorio del país, para el ordenamiento jurídico y está vinculado a las normas que pueden encontrarse en un país y que responden a un estado legal procedente específico siendo unido, a instrucciones del gobierno. (Nicaragua, Legislación, 2016)

a. Ley 423 artículo 1,2, y 5. Ley general de la salud.

Aprobada el 14 de marzo del 2002, publicado en la gaceta N° 91 del 17 de mayo del 2002.

El artículo 1 nos dice, la presente ley tiene como objeto tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar, y recuperar su salud en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales;

Los principios derechos y obligaciones con relaciones a la salud.

Las acciones de promociones, prevenciones, recuperación y rehabilitación de la salud.

El saneamiento del medio ambiente.

El control sanitario que se ejercerá sobre los productos y servicios destinados a la salud.

Las medidas administrativas, de seguridad y de emergencia que aplicara el ministerio de salud.

La definición de las infraestructuras y su correspondiente sanción.

b. Artículo 5. Principios Básicos: son los principios de esta ley:

Gratuidad: Se garantiza la gratuidad de la salud para los sectores vulnerables de la población, priorización el cumplimiento de los programas materno – infantil, personas de la tercera edad y discapacitados.

Universalidad: Se garantiza el acceso a los servicios esenciales de salud, a través de la contribución y distribución de los recursos y conforme las reglas propias de cada régimen se establecen en la presente ley.

Integridad: Se garantiza un conjunto de acciones integradas en las diferentes fases de la prevención, promoción, tratamientos o recuperación y rehabilitación de la salud, así como contribuir a la protección del medio ambiente, con el objeto de lograr una atención integral de la persona, su núcleo familiar y la comunidad, de acuerdo a los diferentes planes de salud.

Participación social: Se garantiza la participación activa de la sociedad civil en las propuestas para la formulación de políticas, planes, programas y proyecto de salud en diferentes niveles, así como en su seguimiento y evaluación.

Eficacia: Optimizar los recursos del sector social al fin de brindar los servicios esenciales que requieren la población.

Calidad: Se garantiza el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme a la disponibilidad de recursos y tecnología existente, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible.

Equidad: Oportunidad que tiene la población de acceder a los servicios esenciales de salud, privilegiando a los sectores vulnerables, para resolver los problemas de salud.

Sostenibilidad: Se garantiza la viabilidad del sector a través de la continuidad de acciones y procesos dirigidos a preservar la salud, de manera que no se caiga ni, se extinga por factores políticos, culturales, sociales, financieros, organizacionales o de otra índole.

Responsabilidad de los ciudadanos: Todos los habitantes, de la republica están obligados a velar mejorar y conservar su salud personal, familiar y comunitaria, así como las

condiciones de salubridad del medio ambiente en que viven y desarrollan sus actividades.
(Nicaragua, ley general de salud, 2002).

II. Calidad.

Calidad es la totalidad de funciones, características o comportamiento de un bien o servicio. Es hacer lo correcto de forma correcta a tiempo todo el tiempo desde la primera vez mejorando, siempre innovando y satisfaciendo a nuestros pacientes.

Puede definirse como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio, que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas” (López Rodríguez M, 2012). Esta definición sugiere que según las necesidades que se quiera satisfacer y el usuario al que pertenecen estas, la calidad del producto o servicio debe ajustarse a los requisitos y medidas establecidas para esta satisfacción.

El paciente es quien califica el nivel de calidad, determina los requisitos y atributos que dan valor y sirven de referente a los modelos de sistemas de calidad.

Por lo tanto, podemos decir que la satisfacción, la calidad y la fidelización son influenciados por diferentes factores, tanto internos como externos, que incluyen el tipo de necesidad, la preferencia del usuario y las experiencias propias o ajenas sobre el producto o servicio.

La calidad debe estar orientada al cliente, implica estar a la vanguardia en los desarrollos tecnológicos, poseer innovación para sorprender dando una respuesta rápida y flexible por encima de sus expectativas. No debe convertirse en un simple cumplimiento de especificaciones técnicas, de pasos en procesos, o en solo una identificación y disminución de fallas para cumplir con una normatividad exigida o para eliminar las quejas de los usuarios (López Rodríguez M, 2012).

Para que la atención sea adecuada es indispensable que el paciente sea visto como persona, miembro de una familia específica que vive en un medio ambiente determinado. Todos los factores son relativos a su salud mental y emocional tanto como fisiológica, se deben tomar en cuenta para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento. Se debe tratar a la persona enferma o lesionada, y no a la condición patológica que le aqueja. Así, por ejemplo, puede ocurrir que a pesar de que en términos médicos estrictos una paciente debería ser hospitalizada, se descubre que la atención especializada intrahospitalaria es más perjudicial

que benéfica por la aprehensión que le provoca la sola idea de abandonar su hogar. En un caso así, una buena atención médica bien podría prescribir la estancia domiciliaria.

La compleja naturaleza del ser humano y lo intrincado de las relaciones entre el cuerpo y la mente, entre las personas y el todo, determinan que la primera premisa básica de la buena atención médica consista en una profunda familiaridad con la personalidad y las costumbres del paciente. Ningún grado de especialidad técnica, ni combinación alguna de aparatos de laboratorio es tan útil en el diagnóstico de muchos padecimientos, como el conocimiento personal de la historia clínica del paciente, su situación familiar y sus idiosincrasias físicas y mentales.

Para que la atención médica sea adecuada se requiere de una coordinación estrecha entre las agencias e instituciones encargadas de proveer los servicios médicos.

Desde el punto de vista de la sociedad como un todo, los aspectos cualitativos de la atención médica no se pueden dissociar de sus aspectos cuantitativos. Independientemente de la perfección técnica que pueda lograrse en el tratamiento de un caso individual, la medicina no cumple adecuadamente su función mientras esa misma perfección no esté al alcance de todos los individuos (L. L. R., 2012).

III. Dimensiones de la calidad.

Las dimensiones de la calidad son los elementos o factores que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la calidad de un producto, no todos los consumidores perciben la misma calidad para un producto o servicio y por tanto sus atributos no serán valorados de forma idéntica por todos.

a. Confiabilidad.

Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

b. Seguridad.

Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El usuario debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

c. Responsabilidad.

Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

IV. Sistema de calidad.

Un sistema es una manera de hacer las cosas, un método de gestión, un camino, no un objetivo en sí mismo. El sistema no se debe sobredimensionar ni infradimensionar, se puede diseñar con la ayuda de expertos o asesores para que sean proporcional y valla acuerdo con los objetivos, pero siempre debe ser considerado como herramienta de gestión y mejora propia de la organización y las personas que las conforman.

En el sistema de calidad participa toda la organización, y las responsabilidades son ejercidas por las personas correspondiente, designada por la dirección.

Cualquier organización que quiera aplicar un sistema de calidad debe considerar como necesarios los siguientes elementos:

- Recursos humanos, en números suficientes, adecuadamente formados y motivados.
- Recursos materiales, en cantidad suficiente para ejercer su función: instrumento de control adecuado.

En la prestación de un servicio, la producción y entrega del servicio se realiza simultáneamente, por lo tanto, al contrario que en la valoración de productos no es posible el almacenamiento de lo que se entrega al usuario. Por esta razón, la comprobación o el control de calidad son sensiblemente diferente a las que se utiliza en los procesos de elaboración de productos tangibles. Es posible establecer mecanismos que favorezcan un

resultado de calidad, pero esencialmente la calidad será inherente al impacto del servicio que tenga la persona sobre el servicio prestado.

En cualquier organización, limitarse a orientarse a la actividad solo los resultados técnicos a producir servicios o productos con ciertas características si tener en cuenta la complejidad de los procesos y el capital humano que la conforman supondría una merma en la calidad y cantidades de tales resultados directamente relacionados con la calidad del servicio.

Por otra parte, orientar la actividad solo a los procesos de mejora, no relacionado con la medición de impacto supondría sin duda un incremento y mejora de los resultados técnicos esperados. (Abadi, 2004).

Ésta es influenciada significativamente por la evaluación que hace la persona sobre las características del servicio si llena o no las expectativas ya sean creadas o infundadas, y por el nivel del estado de ánimo de la persona; se basa en la valoración.

De los atributos y características de los productos o servicios, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (P. Kotler, 2006) (JL Giese, 2000)

V. 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 modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se evalúa es un servicio y no un bien de consumo; por lo tanto, la calidad de servicio es lo que influye sobre la satisfacción que se experimenta.

A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio percibido.

La satisfacción a partir de la calidad según la define el cliente es lo que permite comprender perfectamente las dimensiones de la calidad: la calidad del producto y la calidad del servicio.

VI. Calidad y servicio.

La calidad de servicio supone la valoración de que un producto es útil, fácil de manejar y cumple la función encomendada, pero también que proporciona sensaciones placenteras, obteniendo los resultados planeados. Inicialmente, proporcionando satisfacción al cliente externo, interno, y a los miembros de la institución en términos de rentabilidad e imagen en el mercado, para esto debe seguirse una orientación al consumidor y así conocer sus demandas en las diferentes dimensiones.

La comparación entre servicio deseado con lo recibido permite evaluar la calidad del servicio. Habrá calidad cuando las percepciones sobre lo recibido cumplan o superen las expectativas de los esperado (López Rodríguez M, 2012).

VII. El servicio y la satisfacción del paciente.

Un servicio es una actividad o beneficio, que una parte pueda ofrecer a otra, que implica alguna interacción con clientes de manera directa o indirecta, y en el cual el resultado no es una transferencia de propiedad, pero puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico.

VIII. Calidad en la consulta externa.

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Respecto a la calidad en la consulta externa, “Donabedian” propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

IX. Trato cordial y amable

El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona).

El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida. Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

X. Infraestructura y equipamiento.

Infraestructura:

Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado. Es la base material de una sociedad y que determinara la estructura social y el desarrollo y el cambio de la misma.

Equipamiento:

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

Mecanoterapia:

Es una disciplina que se engloba en la fisioterapia y se define como el arte y la ciencia del tratamiento de distintas enfermedades y lesiones, mediante ingenios mecánicos son equipos de actividad funcionales para mejorar la calidad y funcionalidad de las movilizaciones corporales como; poleas, pesas, digitalizadores, pelotas, plastilinas, escalera digital, pedaleras, barras paralelas, grada, ramplas.

Medios Físicos:

Son medios utilizados en la profesión de la Fisioterapia para sus diversas técnicas de tratamiento, para obtener en base a sus efectos fisiológicos, beneficios para el organismo humano. Los beneficios de utilizar agentes físicos, sus efectos son excelentes y rápidos a casi cualquier lesión, enfermedad o afectación.

Se clasifica;

1. Termoterapia; es el uso de calor con fines terapéuticos.
2. Crioterapia: corresponde a la aplicación de frío para conseguir efectos fisiológicos terapéuticos.
3. Hidroterapia: la utilización del agua para mejorar el estado de salud.
4. Fototerapia; el uso de la luz con propósito terapéutico.
5. Electroterapia; la utilización de la corriente eléctrica con fines terapéuticos. Existen varios tipos de corriente, así como la utilización de ultrasonido terapéutico y laser terapéutico.

XI. Entorno laboral en salud.

Es el bienestar de los trabajadores y la productividad del centro de unidades de salud es la prevención de accidentes y enfermedades, es un servicio que brinda a la comunidad de un sector. Es aquel en que los empleados y directivos colaboran en una mejora continua para brindar una mejor atención y bienestar de los usuarios.

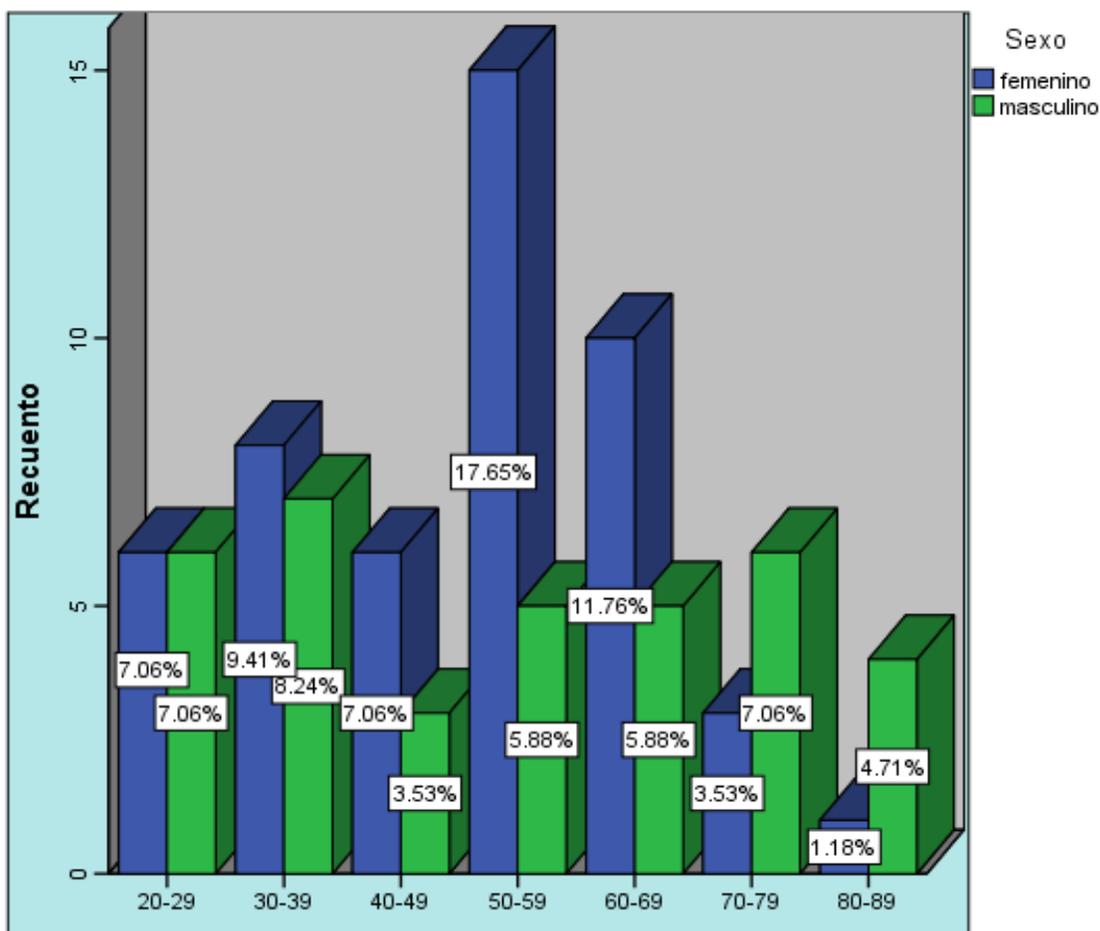
Por el gran tiempo que pasamos en un ambiente de trabajo es que es absolutamente necesario que el mismo se destaque por la armonía, el buen clima y la presentación de condiciones óptimas en todo sentido para el trabajador pueda desarrollar su trabajo de la manera más cómoda y eficiente posible, porque claro, ello será determinante a la hora de la efectividad laboral que un empleado presente.

Probado está que cuando sucede lo contrario, las condiciones en todos los aspectos no son las esperadas e ideales por parte del empleado, siempre se verá afectado su rendimiento y por ende el de la empresa, o sea, la compañía producirá y ganará menos.

Según la encuesta realizada a los fisioterapeutas en su entorno laboral fueron retomados los siguientes aspectos; apreciación que tiene en su centro laboral, trabajo general, la interacción con el jefe, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, interacción con los compañeros de trabajos.

Análisis y discusión de los resultados.

Grafico #1: Sexo y Edad.



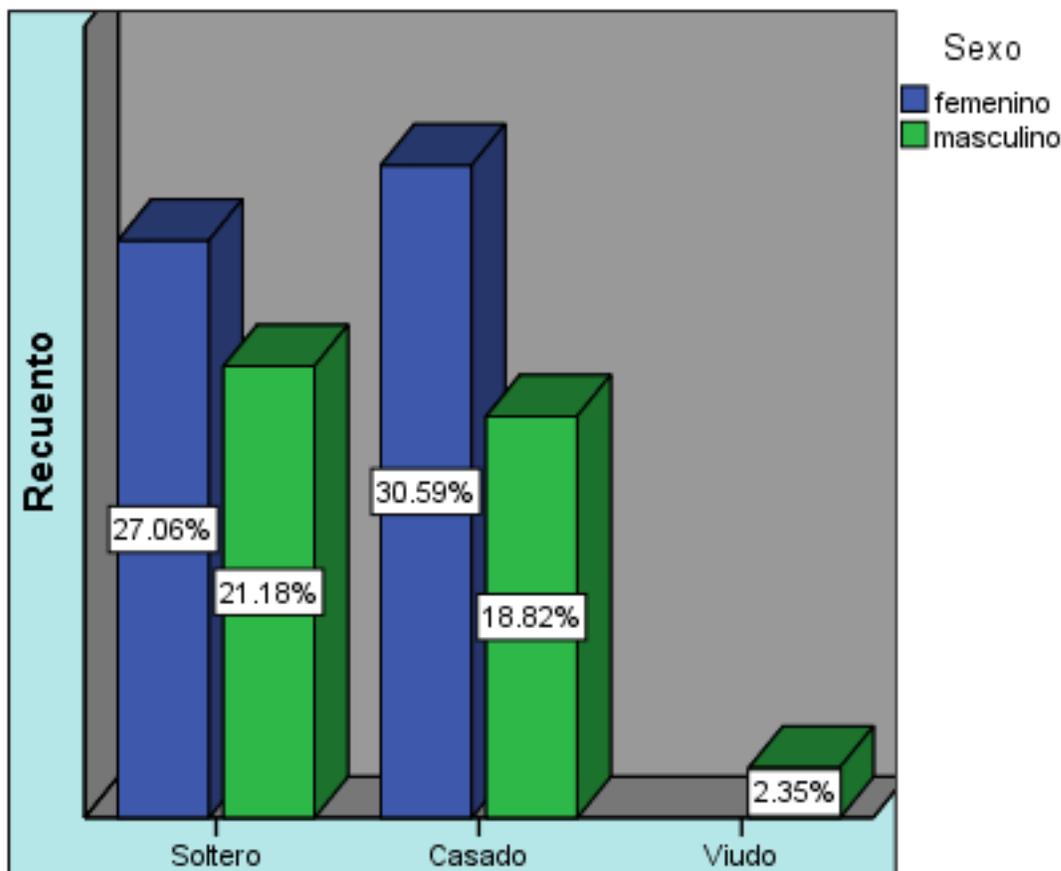
Fuente: Encuesta a usuario.

La edad y sexo son las características básicas de una población. Cada población tiene una composición diferente por edad y sexo el número o proporción de varones y mujeres en cada grupo de edades y esta estructura puede surtir un efecto considerable sobre su comportamiento demográfico.

En la presente investigación cuya muestra fue de 85 usuarios que acudieron al servicio de Fisioterapia se observó el predominio del sexo femenino 57.64 % (49), seguido del sexo masculino con el 42.36 % (36). El grupo predominante en todo el estudio fue el

comprendido entre los rangos de edad de 50 a 59 años con un 23.53 % (20) el cual se observa diferencia importante entre ambos sexos ya que el sexo femenino sobresale con el 17.65 % y el sexo masculino con el 5.88 %, sigue en orden el grupo de 60 a 69 (15) años de edad el cual predomina el sexo femenino con el 11.76 % y el sexo masculino con el 5.88 %, el otro grupo más próximo es el comprendido entre las edades 30 a 39 años (15) en el cual de forma similar el sexo femenino (9.41%) se separa un poco del sexo masculino (8.24 %) el siguiente grupo que sigue en frecuencia es el rango comprendido entre los 20 y 29 años (12) donde la división es igual (7.06 % en ambos sexos). Los rangos comprendidos entre las edades 40 a 49 años (9) y 70 a 79 años (9) tuvieron igual porcentaje (10.59 %), aunque no es igual en la distribución por sexo ya que en el primero (40 a 49 años) predomina el sexo femenino (7.06 %) sobre el sexo masculino (3.53 %), lo contrario ocurre el segundo rango (70 a 79 años) ya que en este grupo predomina el sexo masculino (7.06 %) sobre el sexo femenino (3.53 %). El grupo que tuvo más baja participación fue el comprendido entre las edades 80 a 89 años el cual obtuvo un porcentaje de 5.89 %, predominado el sexo masculino (4.71%) sobre el sexo femenino (1.18 %).

Grafico #2: Sexo y Estado Civil.



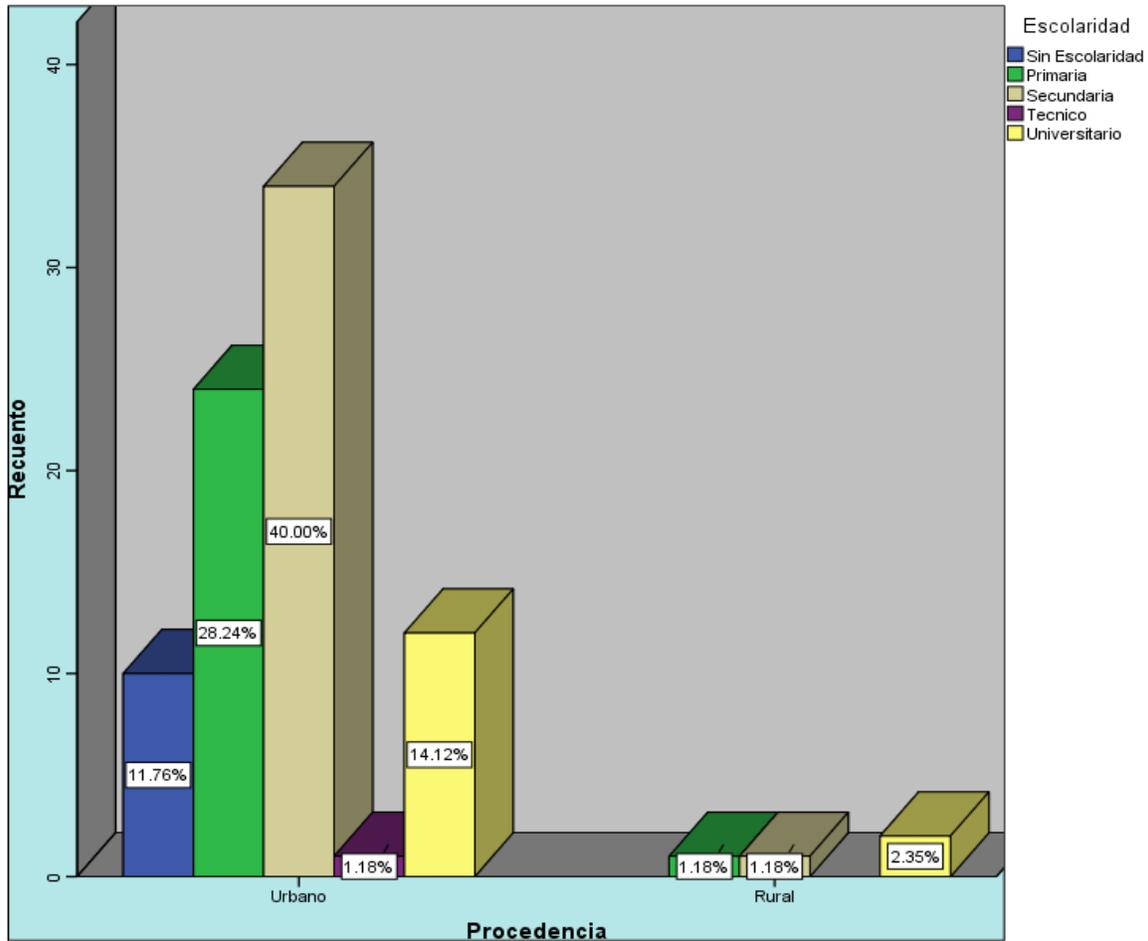
Fuente: Encuesta a usuario.

Estado civil es la condición particular que caracteriza a una persona en lo que hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo.

Al analizar el sexo y el estado civil de los pacientes, se encontró en este estudio que el grupo de los casados 49.41% (42) predominó sobre los demás grupos el sexo femenino con 30.59% y el masculino con 18.82%, destacándose al sexo femenino 57.65 % sobre el sexo masculino 42.35 % en su totalidad de participación. Le sigue en orden de porcentaje el grupo de los solteros 48.24% (41), en donde de igual forma el sexo femenino 27.06% sobre

sale del sexo masculino 21.18%. El grupo de los viudos, solamente el sexo masculino presenta un porcentaje de participación del 2.35%

Grafico # 3: Escolaridad y Procedencia.



Fuente: Encuesta a usuario.

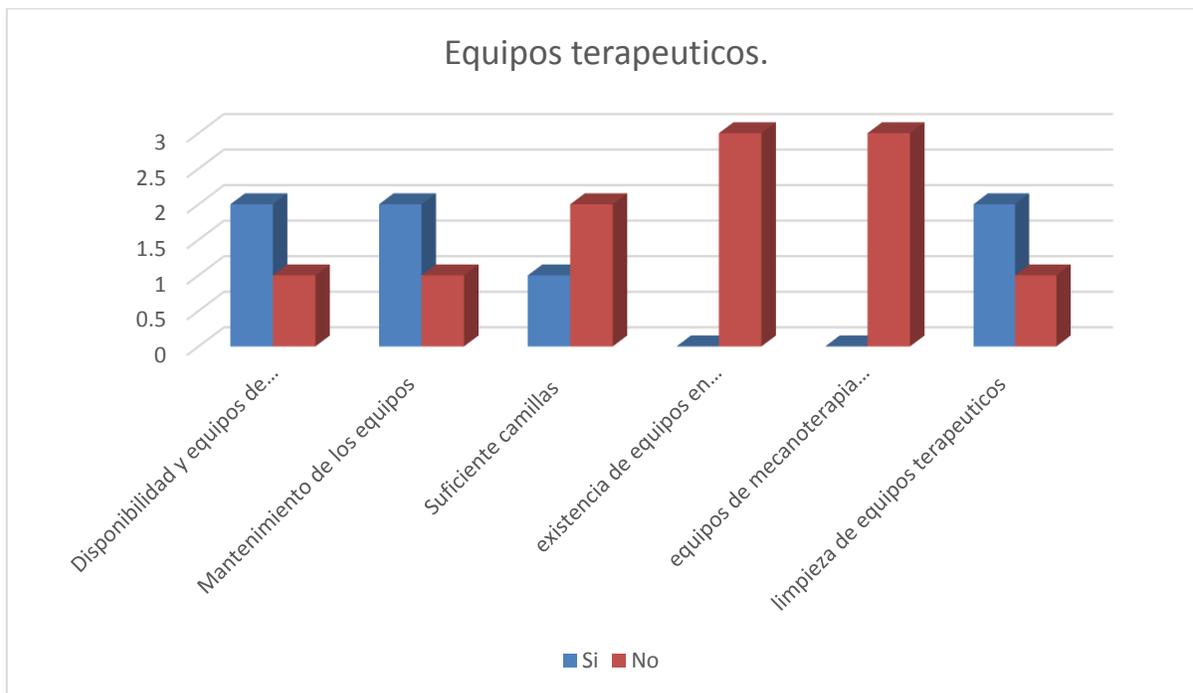
Escolaridades el grado de promedio que permite conocer el nivel de educación de una población determinada. Periodo de tiempo que un niño o joven asiste a la escuela para estudiar y aprender, especialmente el tiempo que dura la enseñanza obligatoria.

Procedencia se emplea para designar el origen que ostenta algo, un objeto, una persona y del cual entonces procede. Normalmente en este sentido del término lo que se puede conocer, ya sea de un objeto o de una persona.

De acuerdo a los resultados sobre la escolaridad y la procedencia. En primera instancia se destaca que los usuarios que proceden del área urbana 95.2 % (81) presentan una gran diferencia respecto a los usuarios que proceden del área rural 4.8 % (4).

En los que proceden del área urbana sobresalen los usuarios con nivel de escolaridad teniendo como secundaria 40 % (35), seguido del grupo de primaria 28.24 % (25), del universitario 14.12 % (14) y del grupo sin escolaridad 11.76 % (10), siendo mínima la participación de los usuarios con nivel técnico 1.10 % (1). En los usuarios de procedencia rural, se destacan los universitarios con 2.35 % sobre los de secundaria y primaria que tienen el 1.18 % de participación en la muestra.

Grafico # 4: Equipos terapéuticos.

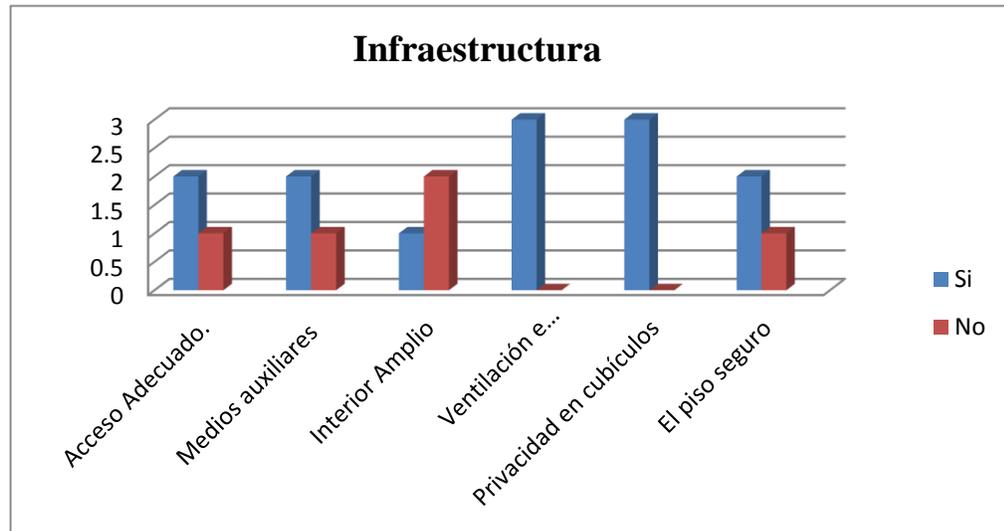


Fuente: Guía Observacional.

Equipos terapéuticos, conjuntos de medios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad física.

En la existencia de equipos terapéuticos existentes en el centro de salud Roberto Herrera Ríos, en el área de Fisioterapia los tres investigadores están de acuerdo con un no en la falta de existencia de equipos en cubículos del área de Fisioterapia, y tres dice que no en existencia suficiente de equipos terapéuticos dos (2) investigadores dicen que no hay suficientes camillas y uno (1) dice que sí, dos (2) investigadores dicen que si hay disponibilidad en los equipos de mecanoterapia y mantenimientos de los equipos terapéuticos de mecanoterapia y electro estimulación y limpieza de equipos terapéuticos.

Grafico #5: Infraestructura

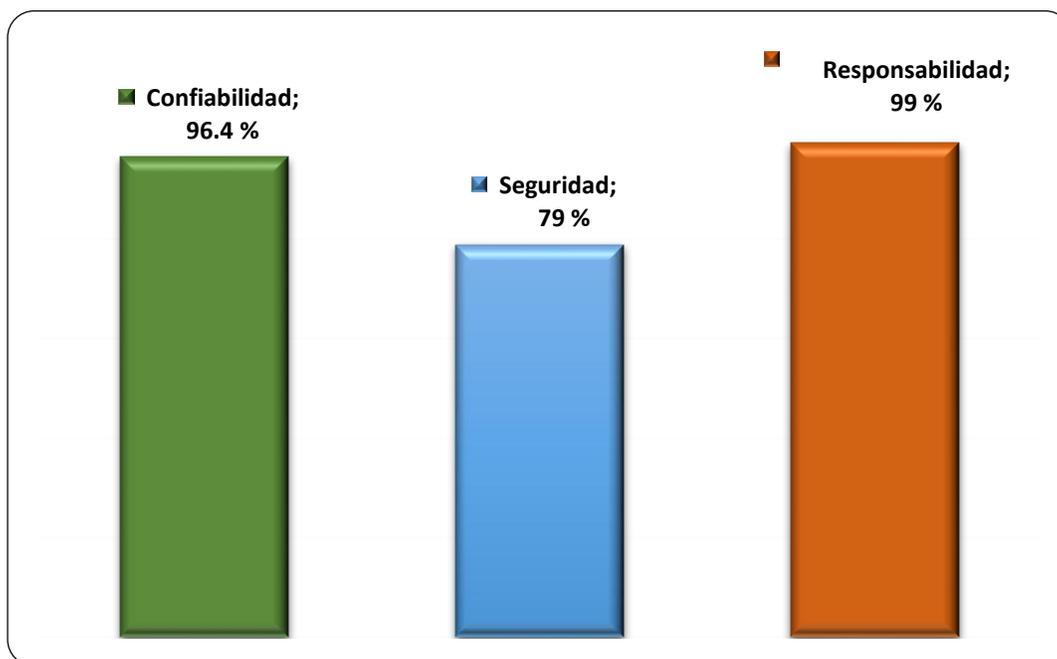


Fuente: Guía observacional

Infraestructura, es el conjunto de elemento o servicio que están considerados como necesario para una organización que pueda funcionar o bien para una actividad que se desarrolle efectivamente ya que esta es la base para el desarrollo de la sociedad.

En relación a la guía observacional realizada por los tres investigadores se encontró que la infraestructura del centro de salud es aceptable, obteniendo repuesta positivas en esta guía observacional de acuerdo a la infraestructura en cuanto a la ventilación en el área de Fisioterapia y privacidad en los cubículos los tres investigadores dicen que sí, dos investigadores dicen que si o estar de acuerdo con que el piso es seguro y uno dice que no, al igual en el acceso adecuado como es la existencia de barras de apoyo, rampas etc., al acceso al área de Fisioterapia y medios auxiliares como son silla de rueda, muletas, etc. Dos investigadores dicen que no en el interior del área de fisioterapia es amplio y uno dice que sí.

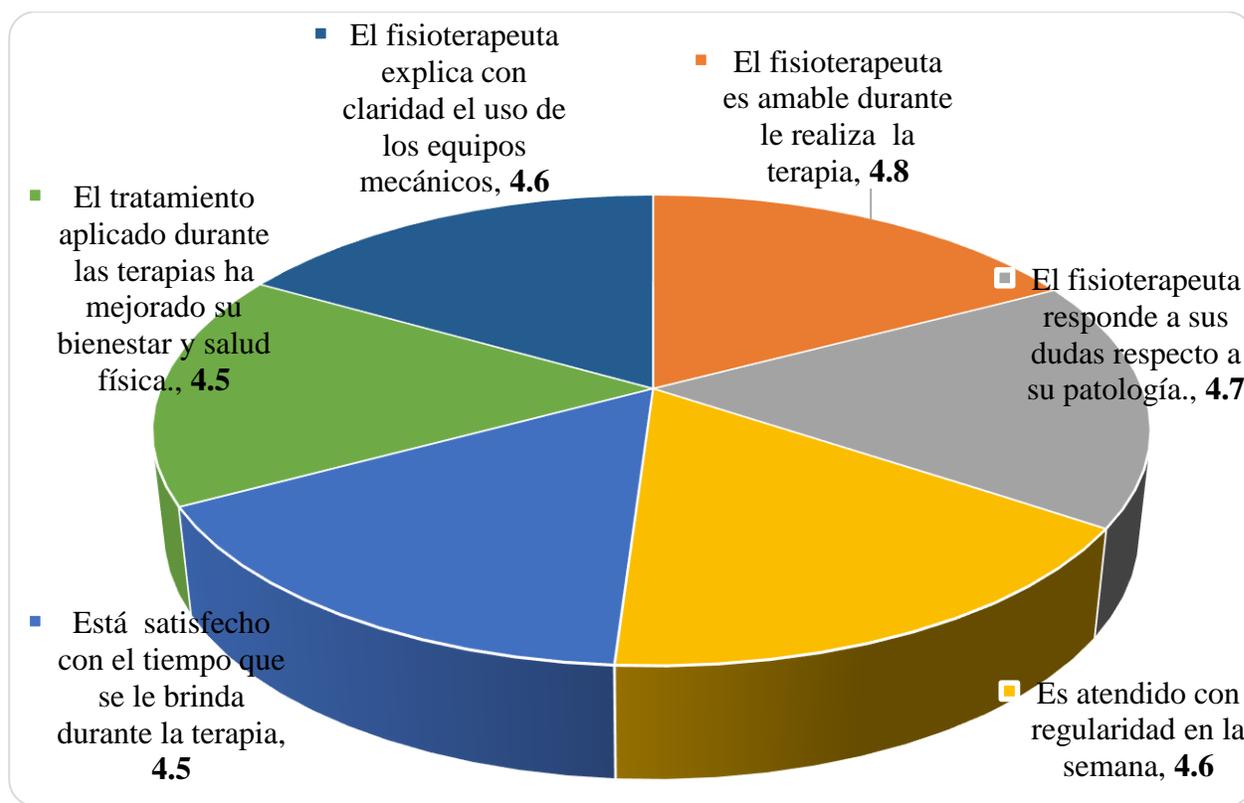
Grafico # 6: Valoración de la calidad, según dimensiones: Confiabilidad, seguridad y responsabilidad.



Fuente: Encuesta a usuario.

Podemos darnos cuenta en primera instancia, que la dimensión responsabilidad de forma significativa 99% fue percibida de muy buena o totalmente de acuerdo por los pacientes, seguido de la dimensión confiabilidad 96.4 % conformando con un totalmente de acuerdo y finalmente la dimensión seguridad con el menor porcentaje 79% siendo de acuerdo según la puntuación del instrumento. En el estudio de acuerdo con los resultados de la encuesta dirigida a los usuarios se determinó que estos se muestran totalmente de acuerdo con la calidad de atención en el centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Grafico # 7: Confiabilidad

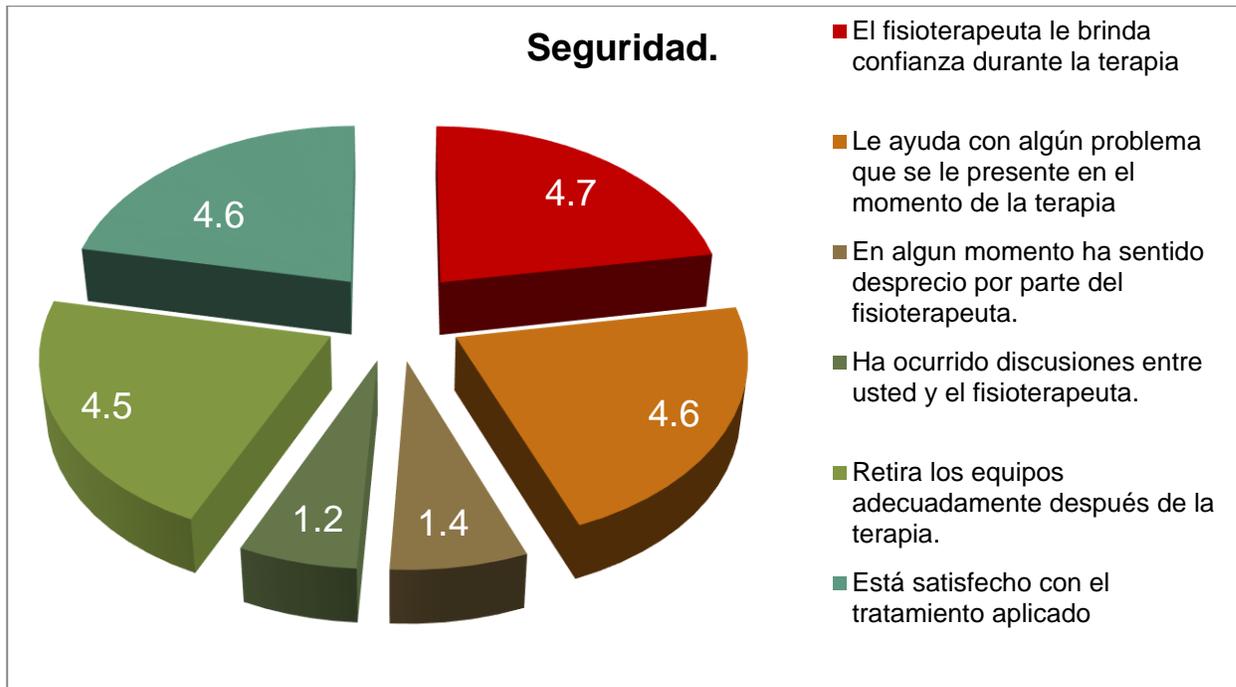


Fuente: Encuesta a Usuarios.

En la dimensión confiabilidad se evaluaron seis ítem, tomando en cuenta la escala aditiva para consolidar los datos obtenidos de la escala Likert, es evidente que en primer lugar valorado positivamente fue el ítem referido a la amabilidad mostrada por el fisioterapeuta durante le realiza la terapia al paciente con un 4.8 totalmente de acuerdo puntaje máximo (5), le sigue en el orden de respuestas muy de acuerdo la respuesta a dudas respecto a la patología del usuario con un 4.7.

Los usuarios consideran estar totalmente de acuerdo cuando se les pregunto si le explica con claridad el uso de los equipos terapéuticos evaluados con 4.6 y si es atendido con regularidad en la semana consideran estar muy de acuerdo con un 4.6, están de acuerdo con que el tratamiento aplicado durante las terapias ha mejorado su bienestar y salud física con una respuestas de 4.5, afirman estar de acuerdo y satisfecho con el tiempo que se le brinda durante la terapia con un 4.5, siendo este el puntaje más bajo en esta dimensión.

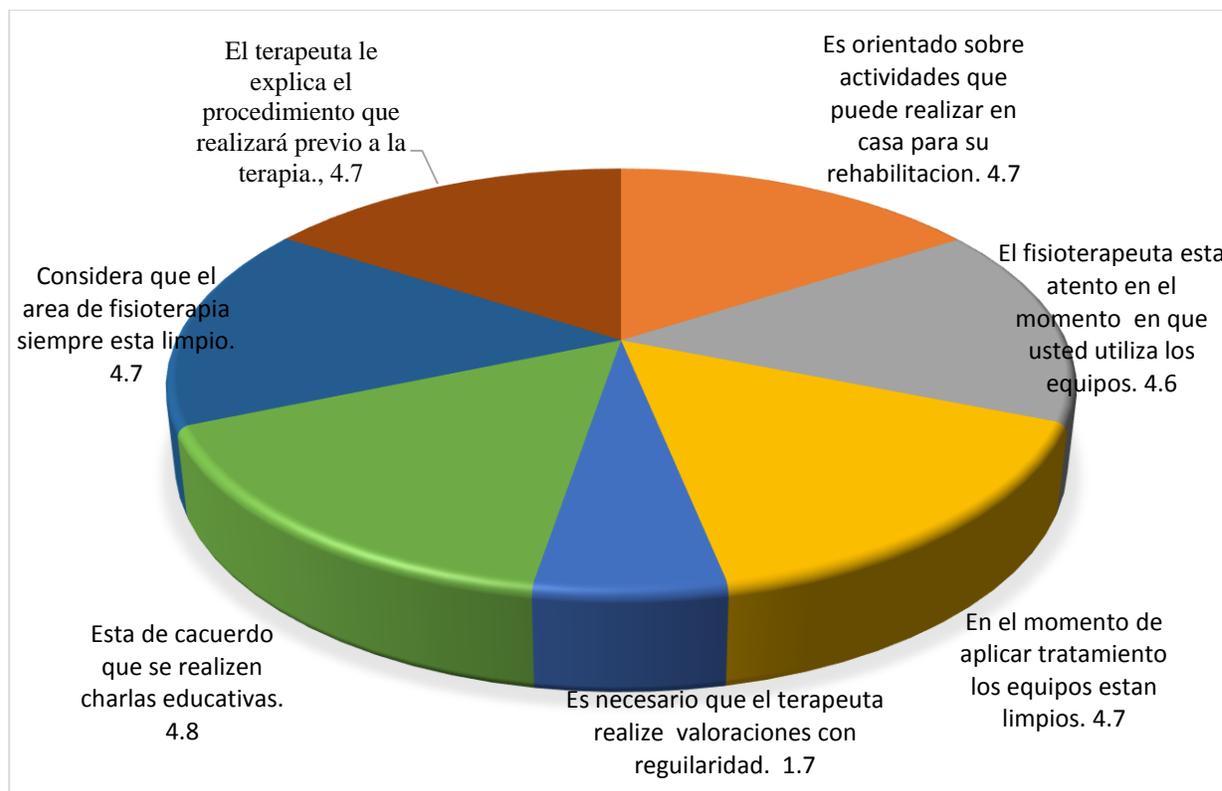
Grafico # 8: Seguridad en el servicio



Fuente: Encuesta a Usuarios.

En la evaluación de la dimensión de seguridad. Los usuarios están totalmente de acuerdo con que ¿El fisioterapeuta le brinda confianza durante la terapia? 4.7, siendo este el mayor promedio entre los seis ítem evaluados en esta dimensión. Le sigue la satisfacción del paciente con el tratamiento aplicado 4.6 y con el hecho de que ¿El fisioterapeuta le ayuda con algún problema que se le presente en el momento de la terapia? 4.6, sobre la observación del usuario cuando el fisioterapeuta retira los equipos adecuadamente después de la terapia valoran estar muy de acuerdo 4.5. Los ítems que siguen puntúan un promedio correspondiente a que no consideran estar de acuerdo en que si en algún momento ha sentido desprecio por parte del fisioterapeuta 1.4, si se han dado discusiones entre el usuario y el fisioterapeuta, en lo cual se mostraron no estar de acuerdo con esta aseveración 1.2.

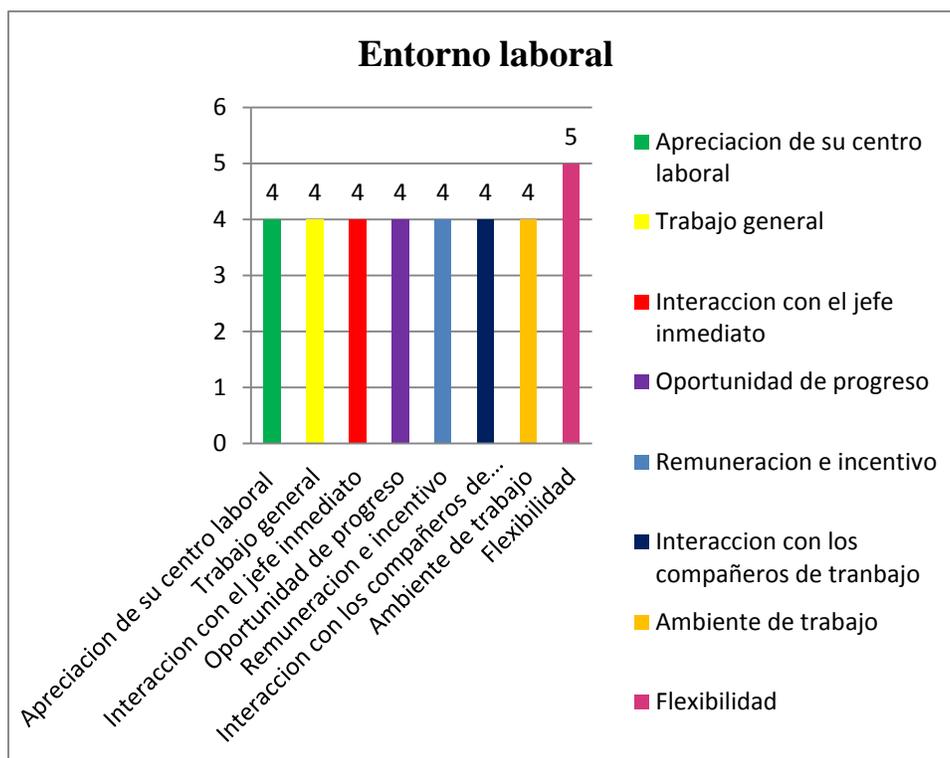
Grafico # 9: Responsabilidad, según el paciente.



Fuente: Encuesta a Usuarios.

En la dimensión de “responsabilidad” se encontró que los pacientes están totalmente de acuerdo en que se realicen charlas educativas 4.8, seguidas de que es orientado sobre actividades que puede realizar en casa para su rehabilitación 4.76. Están totalmente de acuerdo en que el terapeuta le explique el procedimiento que realizará previo a la terapia 4.7 y que considera que el área fisioterapia siempre está limpia 4.7. Están de acuerdo en el momento de aplicar tratamiento los equipos están limpios 4.7, El fisioterapeuta está atento en el momento que el usuario utiliza los equipos 4.61, finalmente no están de acuerdo en que sea necesario que el terapeuta realice valoraciones con regularidad 1.74, siendo este el puntaje mínimo en esta dimensión.

Grafico # 10: Entorno laboral.



Fuente: Encuesta a fisioterapeuta.

De acuerdo al ambiente laboral, lo que se deduce hay un buen ambiente laboral, según la opinión de los fisioterapeutas. Así como podemos determinar según los ítems de las repuestas, las escalas aditivas así como la apreciación de su centro laboral donde la escala tipo Likert nos indica estar en 4 (De acuerdo), en trabajo general igualmente está de acuerdo, interacción con el jefe, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, ambiente de trabajo, están de acuerdo los tres fisioterapeutas en su entorno laboral y la flexibilidad están totalmente de acuerdo dando una puntuación de 5.

VII. Conclusiones.

1. Se caracterizó sociodemográficamente a los pacientes que asisten en el área de Fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, encontrándose según el análisis de los resultados, siendo el sexo femenino el que más predomina. El nivel escolar que predominó entre los encuestados es secundaria, seguido de primaria. La población urbana es la que más frecuenta este servicio.
2. En base a nuestro segundo objetivo se describió la infraestructura y equipamiento terapéuticos encontrándose que esta variable es aceptable.
3. En relación a la calidad en la atención del servicio de Fisioterapia, los pacientes refieren que se encuentran totalmente de acuerdo (5) en los aspectos de la dimensión en la responsabilidad y confiabilidad, no así la dimensión seguridad donde la mayoría de los pacientes refirió acuerdo (4).
4. Se conoció que los fisioterapeutas que laboran en el centro salud Roberto Herrera Ríos refieren estar de acuerdo a su entorno laboral y lo catalogan como aceptable.

VIII. Recomendaciones.

Social

Implementar un sistema de sistematización de la información concerniente a la calidad en los servicios de salud particularmente en el servicio de Fisioterapia con el fin de realizar mejoras en el equipamiento, mejora de las condiciones y trato digno a nuestros pacientes. Esto contribuirá al crecimiento de la atención de los centros asistenciales de salud pública con una mejor atención de calidad.

Pedagógica

La universidad apoye a los diferentes investigadores para brindar recursos pedagógicos en próximas propuestas de investigación, implementando capacitaciones continuas por parte de organismo rector de la universidad para enseñar y mejorar los mecanismos o las metodologías para evaluar este aspecto tan importante como es la calidad en los distintos servicios de atención a pacientes.

Institucional

Se recomienda la realización de investigaciones que permitan profundizar sobre la calidad de atención dirigida a los pacientes para mejorar cada vez más en el servicio de salud en Fisioterapia, ante un servicio brindado.

Teórico-Práctico

Se recomienda diseñar otros estudios a partir de la temática de este, que permita ofrecer datos más concretos y mejor evaluados, pues este estudio es basal en este servicio y en este centro y se le puede dar seguimiento.

IX. Bibliografía.

1. (s.f.). <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t408/t408-g.pdf>.
2. A., D. (2005). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Quarterly*, 691-729.
3. Abadi, M. (2004). *calidad de servicio*. Argentina: UBA FCE economicas .
4. Albrecht, K. (2002). La Revolución del servicio. *Lo unico que cuesta es un cliente satisfecho*, 28-33.
5. CA, P. R. (2005). *Estudio de Satisfacción de Usuarios en las Unidades de Salud*. Managua: PRRAC.

calidad, o. p. (2014). Calidad de atencion en salud . *calidad de atencion en salud*.
6. Dr. Jaime Otero M., D. J. (2010). *Calidad en salud, Calidad tecnica o Calidad funcional*. Perú: Pueblo y Educación.
7. Gonzalez, C. (1992). CONCEPTOS GENERALES DE CALIDAD TOTAL.
<http://www.monografias.com/index.shtml>, 1.
8. Hita, S. R. (2010). *Calidad de Atención en Salud*. Bolivia: OPS7OMS.
9. JL Giese, J. C. (2000). Defining consumer satisfaction. *ACademy of Markenting*.
10. L., L. R. (2012). El cencepto de una buena atención médica. <http://bvs.insp.mx/sp/...>, 245-247.
11. L., T. (2005). La satisfacci´pon del cliente.
12. López M. Rodriguez, L. R. (2012). Satisfacción por los servicios brindados en la sala de fisioterapia del Hospital general Dr. Juna Bruno ZAYAS aLFONSO. 1233-40.
13. Lopez Rodriguez M, L. R. (2012). *Procedimiento para la evaluación de satisfacción del cliente en tiendas de ventas mayoristas*.
14. MN Hernandez, C. V. (2012). La satisfacción del cliente externo e interno, su grado de vinculación. *Gestión Polis.com*, 29.
15. Nicaragua, A. N. (14 de Marzo del 2002). Ley 423. *Normas Juridicas de Nicaragua*, 1.

16. Nicaragua, A. N. (2002). LEY GENERAL DE SALUD. *Normas Jurídicas de Nicaragua*, 1.
17. Nicaragua, A. N. (2016). Legislación. <http://www.definicionabc.com/derecho/legislacion.php>, 1.
18. P. Kotler, K. L. (2006). Dirección de Marketing 12 ed. *Person educación*.
19. Pérez, P. R. (2001). *Perspectiva historica sobre la calidad de la atención sanitaria:..* España: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
20. Piedad Roldan, Nutr. (2001). Evaluación de la calidad en la atención de salud. un estudio de caso. *ColombiaMedica Vol 32*, 16.
21. Quintero, M. J. (2012). La teoria de Maslow.
22. Regional, 5. S. (2007). Política y Estrategia Regional para la garantía de la calidad de la Atención Sanitaria... *27 Conferencia Sanitaria Panamericana* (pág. 3). Washington: OMS.
23. Roberto Josué Rosales Guerrero, R. J. (2013). *Manejo de las lumbalgias y satisfacción de* Managua, Nicaragua.
24. Rolando H. Neri Vela, H. G. (2007). Calidad de la atención médica. *La calidad de la atención a la salud en México...*, 3.
25. S., B. C. (2012). El cliente satisfecho. <http://sbernues.wordpress.com/2009/07/08/ell cliente satisfecho/>, 22.
26. Satisfacción. (2012). *Wikipedia la enciclopedia libre*.
27. total, A. p. (2006). Principales etapas del desarrollo historico del movimiento hacia la calidad. https://books.google.com.ni/books?hl=es&lr=lang_es&id=eVQShi8w2AUC&oi=fnd&pg=PA21&dq=calidad+concepto&ots=SixusogXFa&sig=YZfUz7WSl3x6OPRxiFACZsFcL6A#v=onepage&q=calidad%20concepto&f=false, 23.
28. Yaritza Rodríguez Vernal, 1. A. (mar.abr. 2009). Estrategia para mejorar la calidad de la atención al niño con discapacidad. *MEDISAN v.13 n.2 Santiago de Cuba* , 2.

X. Anexos

a. Consentimiento informado.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Instituto Politécnico de la Salud
Dr. Luis Felipe Moncada.



Dra. Belzabeth Centeno.

Directora del centro de salud Roberto Herrera Ríos.

Estimada directora:

Es un placer saludarla deseándole éxito en sus labores, de manera formal queremos darle a conocer que somos estudiantes de V año de la carrera de fisioterapia, modalidad sabatino, del Instituto Politécnico de la Salud, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, nuestro objetivo es solicitar su apoyo al ingreso del centro de salud Roberto Herrera Ríos para realizar un estudio de seminario de graduación como forma de culminación de plan de estudio para optar al título de licenciatura en fisioterapia. Los días de visita se realizarán los días laborales de área de fisioterapia durante los meses de Agosto a Noviembre 2016.

Solicitando su valioso apoyo para nuestra investigación anexamos el tema e integrantes del estudio.

Tema: 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 cuarto trimestre, 2016.

Integrantes: Br. Carolina Trujillo Telleria 02339174

Br. Josefa Vargas Gonzales 10073557

Br. Elías Vallecillo Jirón 10074130.

Esperando una respuesta positiva ante nuestra solicitud y agradeciéndole de ante mano su apoyo en beneficio de los futuros profesionales de la salud.

CC. Archivo

cc. encargado de área del centro.

Lic. Marianela Gaitán Gurdán
FISIOTERAPEUTA
12016W182428189
17/8/16
2:35





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

INSTITUTO POLITECNICO DE LA SALUD

UNAN MANAGUA

POLISAL

Yo Sr/Sra. _____, Doy el consentimiento de facilitar información por medio de encuestas a los investigadores que llevan a cabo el estudio de: “Calidad en la infraestructura, equipamiento y atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos”, habiendo comprendido el significado del procedimiento, y llenado a mi criterio declaro estar debidamente informado y aceptado la facilitación del estudio a los investigadores.

Firma: _____

b. Bosquejo del contenido teórico.

“Calidad en la infraestructura, equipamiento y atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del centro de salud Roberto Herrera Ríos, durante el cuarto trimestre, 2016”

I. Legislación.

- a. Ley 423 artículo 1,2, y 5. Ley general de la salud.

II. Calidad.

- a. Calidad y satisfacción
- b. Calidad y servicio
- c. El servicio y la satisfacción del usuario.
- d. Calidad en la consulta externa.
- e. Trato cordial y amable.

III. Dimensiones de la calidad.

- a. Confiabilidad.
- b. Seguridad
- c. Responsabilidad.

IV. Sistema de calidad.

V. Calidad y satisfacción.

VI. Calidad y servicio.

VII. Servicio y satisfacción del paciente.

VIII. Calidad en la consulta externa.

IX. Trato cordial y amable.

X. Infraestructura y equipamiento.

XI. Entorno laboral.

c. Instrumentos de recolección de la información.
Encuesta de datos sociodemográficos

Encuesta sobre “**Calidad en la infraestructura, equipamiento y atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el cuarto cuatrimestre, 2016**” consta de tres partes y en esta primera parte se pretende indagar sobre datos personales por lo cual, le pedimos su apoyo marcando con una (x), según corresponda a cada pregunta, esta será aplicada a usuarios que estén de acuerdo en hacerla y que son atendidos en el área de consulta externa del servicio de fisioterapia. Le agradecemos de antemano su apoyo con el llenado de la misma.

Datos sociodemográficos:

Fecha: _____ Edad: _____

Sexo: M _____ F _____

Procedencia: urbano _____ Rural _____

Estado civil: soltero(a) _____ casado(a) _____

Escolaridad: primaria _____ secundaria _____ universitario _____ ninguno _____

2. Encuesta Valorativa sobre la calidad de atención por método de Likert:

“Calidad en la infraestructura, equipamiento y atención a los pacientes que acuden a la consulta externa del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el cuarto cuatrimestre, 2016”

En esta segunda parte, queremos que usted marque, la respuesta que usted considere la adecuada con una equis (X) y nos de su apreciación sobre cada uno de los aspectos que se contemplan en el mismo:

Indicador y Variable	1-Total mente en desacuerdo	2-En desacuerdo	3-Ni de acuerdo ni desacuerdo	4-De acuerdo	5- totalmente de acuerdo
Confiabilidad					
1- El terapeuta es amable durante le realiza la terapia					
2-Responde el fisioterapeuta a sus dudas con respecto a su patología.					
3-Es atendido con regularidad en la semana					
4-Está satisfecho con el tiempo que se le brinda durante la terapia					

5-El tratamiento aplicado durante las terapias ha mejorado su bienestar y salud física.					
6-El fisioterapeuta explica con claridad el uso de los equipos mecánicos.					
Seguridad					
1-Le brinda confianza el terapeuta en la terapia					
2-Le ayuda con algún problema que se le presente en el momento de la terapia					
3-Siente desprecio por parte del terapeuta.					
4-Ha ocurrido discusiones entre usted y el fisioterapeuta.					
5-Retira los equipos adecuadamente después de la terapia.					
6-Está satisfecho con el tratamiento aplicado					
Responsabilidad					
1-Le orienta actividades que puede realizar en casa basado en su rehabilitación					

2-El terapeuta está atento en el momento que el usuario utiliza los equipos					
3-En el momento de aplicar tratamiento los equipos están limpios					
4-Es necesario que el terapeuta realice valoraciones con regularidad.					
5-Está de acuerdo que realicen charlas educativas.					
6-Considera que el área fisioterapia siempre está limpia					
7- El terapeuta explica el procedimiento que se realiza antes de la terapia.					

3. Encuesta realizada a fisioterapeuta que labora en el centro de salud Roberto Herrera Ríos

La encuesta tiene cinco casillas con la siguiente puntuación:

1-Totalmente en desacuerdo.

2-En desacuerdo

3-Ni de acuerdo ni desacuerdo

4-De acuerdo.

5-total mente de acuerdo.

Variable Conocer el entorno laboral de los fisioterapeutas.	sub variable ¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?	Indicador	puntaje				
		Encuesta fisioterapeuta	1	2	3	4	5
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí.							
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.							
3. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.							
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.							
Trabajo en General							
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.							
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.							
7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.							

Interacción con el jefe inmediato.					
8. Los directivos o jefes generalmente me reconocen por mi trabajo bien hecho.					
9. Los directivos o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan Constantemente la innovación y las mejoras.					
10. Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones					
11. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan así como del rumbo de la institución.					
Oportunidad de progreso					
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo					
14. de mis habilidades asistenciales para la atención integral Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
Remuneración e incentivos					
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
Interacción con los compañeros de trabajo.					
17. Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					

Ambiente de trabajo.					
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución					
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22. El nombre y prestigio del MINSa es gratificante para usted.					
Flexibilidad					
23. ¿Considera usted que los ingresos de los pacientes son exagerados, puede cumplir usted la demanda?					
24. Como es su relación con los pacientes					
25. Percibe la confiabilidad transmitida hacia sus pacientes por usted.					
26. En algunas ocasiones se ha notado incómodo con algún paciente.					
27. ¿Se siente identificado con su carrera que actualmente ejerce?					

4. Guía valorativa sobre existencia y condición de los medios y equipos del servicio de Fisioterapia con lo cual se complementa el estudio de la calidad del servicio en el centro de salud Roberto Herrera Ríos, Managua Agosto – diciembre 2016.

Infraestructura	si	no	Observación
1. Es adecuado el acceso para las personas que asisten al área de fisioterapia.			
2. Existen medios auxiliares como barras, agarraderos, señalización para los usuarios.			
3. En el interior de la sala es suficiente amplia para la atención de los usuarios.			
4. Existe ventilación e iluminación en la sala			
5. Existe privacidad en cubículos, para atención de los usuarios.			
6. El piso es antideslizante.			
Equipos Terapéuticos			
1. Existencia suficientes de camilla			
2. Existen equipos para cada cubículo para la atención en usuarios			
3. Los equipos de mecanoterapia son suficientes para la atención.			
4. Los equipos de mecanoterapia están limpio y en buen estado			
5. Los equipos de mecanoterapia y terapia ocupacional hay disponibilidad			
6. Realizan mantenimiento a los equipos terapéuticos			

e. Presupuesto.

Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Sub valor córdobas	Sub valor dólares
Papelería e impresión	1200	1200	2.16	C\$ 2600	\$89.31
Alimentación	3	70	70.00	4480.00	\$153.95
Transporte	3	60	60.00	C\$4580.00	\$157.33
Internet	1	1	720.00	C\$3000.00	\$103.05
Compra de USB	3	3	359.00	C\$1050	\$36.07
Lapiceros	6	6	10.00	C\$60.00	\$2.06
Cuadernos	3	3	60.00	C\$180.00	\$6.18
Telefónicas	3	3	150.00	C\$3320.00	\$114.05
			Total	C\$17470.00	\$662.00
Taza de cambio del mes de noviembre CS 29.11					

f. Tablas de frecuencia.

1. Caracterizar socio demográficamente a los usuarios que asisten al área de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el periodo en estudio.

Tabla.1: Distribución por Sexo del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Femenino	49	57.6	57.6
Masculino	36	42.4	100.0
Total	85	100.0	

Fuente: Encuesta a usuario

Tabla.2: Distribución por Intervalos de edad del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
20-29	12	14.1	14.1
30-39	15	17.6	31.8
40-49	9	10.6	42.4
50-59	20	23.5	65.9
60-69	15	17.6	83.5
70-79	9	10.6	94.1
80-89	5	5.9	100.0
Total	85	100.0	

Fuente: Encuesta a usuario

Tabla.3: Distribución por Residencia del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Residencia	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Urbano	81	95.3	95.3
Rural	4	4.7	100.0
Total	85	100.0	

Fuente: Encuesta a usuario

Tabla.4: Distribución por Estado Civil del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Soltero	41	48.2	48.2
Casado	42	49.4	97.6
Viudo	2	2.4	100.0
Total	85	100.0	

Fuente: Encuesta a usuario

Tabla.5: Distribución por Nivel Escolar del personal encuestado para evaluar la calidad de atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Sin Escolaridad	10	11.8	11.8
Primaria	25	29.4	41.2
Secundaria	35	41.2	82.4
Técnico	1	1.2	83.5
Universitario	14	16.5	100.0
Total	85	100.0	

Fuente: Encuesta a usuario

2. Describir la infraestructura y equipos terapéuticos del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos en el área de fisioterapia.

Tabla.6: Valoración de la Infraestructura en el servicio de Fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=3)

Infraestructura	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
No aceptable	1	33.3	33.3
Aceptable	2	66.7	100.0
Total	3	100.0	

Fuente: Guía

Tabla.7: Valoración Total del Estado de la Infraestructura y Completamiento de los equipos terapéuticos en el servicio de Fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=3)

Evaluación Total	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Aceptable	2	66.7	
No aceptable	1	33.3	
Total	3	100.0	

Fuente: Guía Observacional

Tabla.8: Calidad de atención según las medias de las Dimensiones evaluadas con usuarios del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Dimensión	Escala	Frecuencia	%	% acumulado
Confiabilidad	De acuerdo	15	18	17.6
	Muy de acuerdo	70	82	82.4
Seguridad	Indeciso	12	14	14.1
	De acuerdo	66	78	91.8
	Muy de acuerdo	7	8.2	100
Responsabilidad	De acuerdo	3	3.5	3.5
	Muy de acuerdo	82	97	100
Buena calidad	De acuerdo	15	18	18.5
	Muy de acuerdo	66	78	100
Total		85	100	

Tabla.9: Distribución por Nivel de confiabilidad que tienen los usuarios para con el personal del servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Confiabilidad	Frecuencia	%	% acumulado	Media
De acuerdo	15	17.6	17.6	4.82
Muy de acuerdo	70	82.4	82.4	
Total	85	100.0		

Fuente: Encuesta a usuario

Tabla.10: Distribución por el grado de seguridad que el usuario siente cuando recibe atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Seguridad	Frecuencia	%	% acumulado	Media
Indeciso	12	14.1	14.1	3.94
De acuerdo	66	77.6	91.8	
Muy de acuerdo	7	8.2	100.0	
Total	85	100		

Fuente: Encuesta a usuario

Tabla.11: Distribución por Nivel de Responsabilidad con que el usuario es atendido en el servicio de fisioterapia del Centro de Salud Roberto Herrera Ríos, durante el Cuarto Trimestre, 2016” (n=85)

Responsabilidad	Frecuencia	%	% acumulado	Media
De acuerdo	3	3.5	3.5	4.96
Muy de acuerdo	82	96.5	100.0	
Total	85	100		

Fuente: Encuesta a usuario

g. Fotografías.
Levantamiento de la información.



FUENTE: ENCUESTA A USUARIO.



FUENTE: ENCUESTA A USUARIOS.



FUENTE: ENCUESTA A USUARIOS.



FUENTE: ENCUESTA A USUARIOS.

Equipamiento e infraestructura del centro de salud Roberto Herrera Ríos



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.



FUENTE: OBSERVACION.