

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERIA, NUTRICIÓN Y  
TECNOLOGÍA MÉDICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL  
CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACIÓN DE  
CARANAVI - CENTRO INTEGRAL DE  
REHABILITACIÓN DE VIACHA, LA PAZ,  
ABRIL - MAYO 2022**

**POSTULANTE: Dra. Sandra Gladys Alcón Mamani  
TUTOR: Dra. M.Sc. Sheila Fabiola Rodríguez  
Hernández**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica**

La Paz - Bolivia  
2023



### **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres y hermanos, quienes siempre han apoyado de manera incondicional cada decisión tomada en el transcurso de la carrera, siendo un pilar importante en mi vida.

## **Agradecimientos**

*Agradezco:*

*A Dios, por darme fortaleza para desarrollar mis metas en el transcurso de mi vida.*

*A mi familia, por ser mi apoyo incondicional y brindarme su ayuda en cada paso dado, por no dejar que me rinda en los momentos más difíciles.*

*Al personal de salud, y usuarios de los Centros Integrales de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, por apoyar la realización de este trabajo.*

*Al Postgrado de la Facultad de Medicina de la UMSA por guiarme en la elaboración de este trabajo.*

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>ACRÓNIMOS</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	1
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>III. JUSTIFICACIÓN</b> .....	6
<b>IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	7
<b>V. OBJETIVOS</b> .....	9
5.1. Objetivo general .....	9
5.2. Objetivos específicos .....	9
<b>VI. MARCO TEÓRICO</b> .....	10
6.1. Rehabilitación .....	10
6.1.1. Definición .....	10
6.1.2. Atención multidisciplinaria en rehabilitación .....	11
6.1.3. La rehabilitación dentro de los servicios de salud .....	12
6.1.4. Situación de la rehabilitación en Bolivia .....	13
6.2. ¿Qué es Calidad? .....	14
6.2.1. Calidad en la prestación de servicios de salud .....	15
6.2.2. Dimensiones de la calidad en usuario externo .....	16
6.2.3. Niveles de evaluación de la calidad en salud .....	17
6.3. Satisfacción del usuario .....	18
6.3.1. Percepción / expectativa .....	19
6.3.2. Conceptualización y diferenciación de queja, reclamo y denuncia .....	20
6.3.3. Medios de evaluación de la calidad del servicio .....	22
6.3.4. Complejidad e importancia del proceso de satisfacción .....	24
6.3.5. Tipos de usuario .....	24
6.4. Marco legal en cuanto a calidad en salud en Bolivia .....	25
6.5. Marco contextual .....	25
6.5.1. Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi .....	26
6.5.1.1. Ubicación y geografía .....	26

6.5.1.2.	Historia-----	26
6.5.1.3.	Misión-----	27
6.5.1.4.	Visión-----	27
6.5.1.5.	Cartera de servicios-----	27
6.5.1.6.	Recurso humano-----	27
6.5.1.7.	Histórico de producción-----	28
6.5.2.	Centro Integral de Rehabilitación de Viacha-----	29
6.5.2.1.	Ubicación y geografía-----	29
6.5.2.2.	Historia-----	29
6.5.2.3.	Misión-----	30
6.5.2.4.	Visión-----	30
6.5.2.5.	Cartera de servicios-----	30
6.5.2.6.	Recurso humano-----	30
6.5.2.7.	Histórico de producción-----	31
<b>VII.</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO-----</b>	<b>33</b>
7.1.	Tipo de Estudio-----	33
7.2.	Área-----	34
7.3.	Población-----	34
7.4.	Muestra-----	34
7.5.	Criterios de Inclusión y Exclusión-----	36
7.5.1.	Criterios de inclusión-----	36
7.5.2.	Criterios de exclusión-----	36
7.6.	Determinación de Variables-----	37
7.7.	Operacionalización de Variable-----	37
7.8.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación-----	40
7.8.1.	Métodos-----	40
7.8.2.	Instrumento-----	40
7.9.	Consideraciones éticas-----	44
<b>VIII.</b>	<b>RESULTADOS-----</b>	<b>45</b>
8.1	Resultados de Variables de Situación Social y Demográfica-----	45
8.2.	Resultados de Variables para el nivel de satisfacción-----	50
8.3.	Resultados en cuanto el personal y aplicación de acciones-----	69

<b>IX. CONCLUSIONES</b> .....	71
<b>X. RECOMENDACIONES</b> .....	73
<b>XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	74
<b>XI. ANEXOS</b> .....	78
Anexo 1. Instrumento al Personal de Salud del centro de rehabilitación .....	78
Anexo 2. Instrumento al Usuario externo.....	80
Anexo 3. Validación de Instrumento de Investigación .....	82
Anexo 4. Cartas de solicitud de autorización.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Número de atenciones médicas, mensuales realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, de enero a mayo de 2022 .....	28
Tabla 2.	Número de sesiones mensuales realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, entre los años 2018 a mayo de 2022 .....	28
Tabla 3.	Número de atenciones médicas, mensuales, realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, de enero a mayo de 2022.....	31
Tabla 4.	Número de sesiones mensuales realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, entre los años de 2018 a mayo de 2022.....	31
Tabla 5.	Número y Porcentaje de usuarios externos, según edad, que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022	45
Tabla 6.	Número y Porcentaje de usuarios externos, según sexo, que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022	46
Tabla 7.	Número y porcentaje de usuarios externos, según ocupación, que asisten al Centro de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022.	47
Tabla 8.	Número y Porcentaje del usuario externo, según nivel de estudios que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	48
Tabla 9.	Número y Porcentaje de usuarios externos, según procedencia que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	49
Tabla 10.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Fiabilidad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022 .....	50
Tabla 11.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Fiabilidad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	51
Tabla 12.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022 .....	53
Tabla 13.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	54
Tabla 14.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Elementos Tangibles del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022 .....	56
Tabla 15.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Elementos Tangibles del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022.....	57
Tabla 16.	Número y Relación porcentual en la dimensión de Capacidad de Respuesta, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022 .....	59

Tabla 17. Número y Relación porcentual en la dimensión de Capacidad de Respuesta, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022.....	60
Tabla 18. Número y Relación porcentual en la dimensión de Empatía, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022 .....	62
Tabla 19. Número y Relación porcentual en la dimensión de Empatía, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	63
Tabla 20. Relación porcentual del nivel de satisfacción de usuarios externos, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022 .....	65
Tabla 21. Relación porcentual del nivel de satisfacción de usuarios externos, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022.....	66
Tabla 22. Análisis de Fiabilidad de la valoración de la Satisfacción de usuarios externos del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, abril y mayo de la gestión 2022 .....	68
Tabla 23. Relación de profesionales del Centro Integral de Rehabilitación Caranavi de acuerdo a años de servicio y aplicación de acciones .....	69
Tabla 24. Relación de profesionales del Centro Integral de Rehabilitación Viacha de acuerdo a años de servicio y aplicación de acciones .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Relación porcentual de la dimensión de Fiabilidad del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	52
Gráfico 2. Relación porcentual de la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	55
Gráfico 3. Relación porcentual de la dimensión de Elementos Tangibles del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	58
Gráfico 4. Relación porcentual de la dimensión de Capacidad de Respuesta del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	61
Gráfico 5. Relación porcentual de la dimensión de Empatía, del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022 .....	64
Gráfico 6. Relación Porcentual de usuarios externos, según el Nivel de Satisfacción del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, abril y mayo de 2022 .....	67

## ACRÓNIMOS

<b>CR</b>	Centro de Rehabilitación
<b>DS</b>	Decreto Supremo
<b>ES</b>	Establecimiento de Salud
<b>MSyD</b>	Ministerio de Salud y Deportes
<b>RM</b>	Resolución Ministerial
<b>OPS</b>	Organización Panamericana de la Salud
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>RUES</b>	Registro Único de Establecimientos de Salud
<b>SIPRUNPCD</b>	Sistema de Información del Programa de Registro Único Nacional de Personas con Discapacidad

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en el departamento de La Paz, en abril y mayo de la gestión 2022.

**Diseño y metodología:** El tipo de estudio es de corte transversal, descriptivo, cualitativo, y retrospectivo, utilizando como base el cuestionario SERVQUAL, tomando en cuenta las dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Elementos tangibles y Empatía. El método empírico, con enfoque cualitativo, a través de dos encuestas dirigidas al usuario externo, que son los pacientes que asisten a los centros de rehabilitación y al personal de salud, que trabaja en ambos establecimientos.

**Resultados:** Existieron diferencias sociodemográficas, relacionadas con las características de la región, donde se ubican los centros, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo, que asiste a los establecimientos, que formaron parte de esta investigación, en correlación a las dimensiones de la calidad se encontró:

- En el caso del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, existió una respuesta predominante de muy satisfactorio, de la dimensión de Fiabilidad sobresaliendo en relación a las otras.
- En el caso del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, existió una respuesta predominante de muy satisfactorio, de la dimensión de Seguridad y Capacidad de respuesta, en relación a los otras.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción del usuario externo en cuanto a la atención de ambos centros integrales de rehabilitación es muy satisfactorio, existiendo dimensiones predominantes en las que destacaron de manera diferente, al mismo tiempo de existir algunos usuarios que mostraron insatisfacción.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, Usuario externo, Atención.

## ABSTRACT

This research aims to know the level of satisfaction of the external user of the Caranavi Integral Rehabilitation Center and the Viacha Integral Rehabilitation Center, in the department of La Paz, in April and May of the 2022 administration.

**Design and methodology:** The type of study is cross-sectional, descriptive, qualitative, and retrospective, using the SERVQUAL questionnaire as a basis, taking into account the dimensions: Reliability, Security, Responsiveness, Tangible elements and Empathy. The empirical method, with a qualitative approach, through two surveys aimed at the external user, which are the patients who attend the rehabilitation centers and the health personnel, who work in both establishments.

**Results:** There were sociodemographic differences, related to the characteristics of the region, where the centers are located, in terms of the level of satisfaction of the external user, who attends the establishments, which were part of this investigation, in correlation to the dimensions of the quality was found:

- In the case of the Caranavi Comprehensive Rehabilitation Center, there was a predominant response of very satisfactory, with the Reliability dimension standing out in relation to the others.
- In the case of the Viacha Comprehensive Rehabilitation Center, there was a predominant response of very satisfactory, in the dimension of Security and Responsiveness, in relation to the others.

**Conclusions:** The level of satisfaction of the external user regarding the care of both comprehensive rehabilitation centers is very satisfactory, with predominant dimensions in which they stood out differently, at the same time as there are some users who showed dissatisfaction.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, External user, Attention

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud define a la calidad de atención como aquella que busca alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales. Abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, además de implicar que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios (los pacientes, las familias y las comunidades).

Por otro lado, la calidad del servicio que se brinda, a los usuarios externos en las instituciones prestadoras de salud siempre ha sido causa de preocupación y estudio constante en los diferentes servicios. La evaluación de la calidad del servicio, para muchos autores, debe tomar en cuenta la satisfacción como elemento imprescindible, que permite captar las exigencias del usuario y ofrecer soluciones que responden a esas necesidades, pues la calidad del servicio es un criterio técnico para el personal asistencial y de satisfacción para los usuarios.

No obstante, cuando se trata la satisfacción del usuario se entra en una condición de subjetividad, considerando que la atención no solo se orienta a la realización de técnicas y procedimientos, sino que involucra el establecimiento de relaciones interpersonales que terminan por afectarla (interacción personal asistencial-paciente-familia). Con respecto a esto, Barraza (2003) señala que el nivel de salud, bienestar y calidad de vida del paciente está relacionado directamente con su nivel de satisfacción y con la calidad del servicio, involucrando tanto los aspectos técnicos, funcionales, además del trato recibido.

Conocer la satisfacción de la atención recibida en los centros o servicios de salud de las/os usuarias/os externas/os, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de esa atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua de la calidad. Tomando un papel importante dentro de la calidad para definir y establecer estrategias, ya sea en un Centro de Salud, o específicamente en un servicio de establecimiento de salud.

Al tomarse en cuenta que la rehabilitación es un servicio, otorgado en algunos establecimientos de salud y que se involucra en varios pilares de la salud, así como su intervención con el usuario externo e interno, demuestra que esta también debe alcanzar un grado de calidad aceptable.

Un centro o servicio de rehabilitación (La rehabilitación es un conjunto de intervenciones diseñadas para optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad en individuos con condiciones de salud en la interacción con su entorno), en Bolivia, por ejemplo, pueden ser parte de un establecimiento de salud, por ende, parte de una red funcional de salud, la cual también busca mejorar, aplicando la calidad.

## II. ANTECEDENTES

A nivel internacional se tienen diversos estudios relacionados con la rehabilitación como un ente integral que comprende varios ámbitos de intervención (atención médica, fisioterapia y kinesiología, terapia ocupacional, fonoaudiología, etc.) y otros que son efectuados de manera separada en este ámbito, los cuales son detallados a continuación:

- En Vietnam, Nguyen Thi Thu Thao, Trinh Thanh Xuan y cols., en 2021, publicaron un estudio titulado “Asociación entre la satisfacción del paciente y la voluntad de regresar para la rehabilitación: un estudio piloto”, de corte transversal, aplicado a 163 pacientes que fueron tratados en diferentes departamentos, pero que necesitaban una combinación de tratamiento con rehabilitación en el hospital Viettiep, ciudad de Haiphong. Se aplicó el Cuestionario del Índice de Satisfacción del Paciente (PSI) para registrar el puntaje promedio de satisfacción. Concluyo que la satisfacción del paciente con respecto a los dominios individuales debe considerarse con más detalle para mejorar el tratamiento de rehabilitación de los pacientes después del alta hospitalaria (1).
- En Perú, William J. Marín Rodríguez y col., en 2019 publicó el estudio realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, sobre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación, del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, realizada de febrero a mayo de 2015, de tipo y diseño descriptivo observacional de corte transversal, el cual aplico el cuestionario de SERVQUAL concluye que la calidad en la atención está al 40% de satisfacción al usuario equivalente a moderada (2).
- Mario Wilmer, efectuó un estudio descriptivo correlacional, sobre la Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica de Salud Primavera en Trujillo en junio de 2020, concluye que hay una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo (3),
- Elisa Cobo Mejía, Leidy Archila y col., en un estudio de tipo descriptivo de corte transversal sobre la percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria, en Boyoca, Colombia publicado en 2018, utilizo el cuestionario Sevperf que evalúa responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles;

concluyo que 71 de los pacientes evaluados refirieron satisfacción total y 27 satisfacción (4).

- Chavarrea L., en un estudio titulado “Análisis de las dimensiones que determinan la calidad del servicio de salud en el área de fisioterapia a través de la percepción de los pacientes en el Hospital Pablo Arturo Suarez”, en Quito, de tipo observacional descriptivo, efectuado en diciembre de 2018, utilizo la encuesta de percepción de SERVQUAL, concluyo que los pacientes se encontraban muy de acuerdo con el servicio, sobre todo en cuanto a seguridad y confianza (5).
- Moreno Sánchez S., publico en 2018, un estudio de tipo observacional, descriptivo, cuantitativo y prospectivo, de corte transversal, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica “San Juan de Dios-Cusco”, el cual empleo el cuestionario tipo SERVQUAL modificado al área, concluyendo que los pacientes que recibieron tratamiento se sienten satisfechos con el servicio, siendo un 80%, y un 20% que mostraron insatisfacción con el servicio (6).

En Bolivia, en cuanto a estudios actuales, relacionados con satisfacción y que utilizaron la encuesta SERVQUAL se encontraron los siguientes, pero que no fueron realizados en establecimientos que brindan específicamente atenciones en rehabilitación, pero utilizaron el instrumento mencionado que se utilizó en este estudio:

- Espino Mamani R., un estudio de corte transversal y descriptivo, sobre el Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur, gestión 2019, publicado en la gestión 2021, mediante la aplicación de una encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada para Consulta Externa, elaborado con escala tipo Likert con niveles de opinión malo, bueno y muy bueno, utilizo 22 preguntas para medir 4 dimensiones de satisfacción de los usuarios; tangibles (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (trato), que logro medir la satisfacción observando que a mayor espera menos satisfacción (7).
- Mercado Álvarez Janet, un estudio, que tenía como objetivo determinar los “Factores asociados a la insatisfacción de asegurados y beneficiarios, consulta externa, Hospital Petrolero Obrajés, 2017”, para determinar la

asociación de la capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles como factores asociados a la insatisfacción, publicado en la gestión 2020, estudio observacional, prospectivo, transversal y analítico; la población, fueron asegurados y beneficiarios de 18 a 65 años de edad, utilizo el instrumento institucional, con base a parámetros del modelo SERVQUAL modificado, concluyo que el 56.34% del total de encuestados, percibieron insatisfacción, surgiendo la necesidad imperiosa de la implementación de estrategias de intervención (8).

### **III. JUSTIFICACIÓN**

La calidad de atención es actualmente un tema bastante abordado en diversos sectores y, por lo tanto, también en el ámbito de salud, por la importancia que ha ido adquiriendo para mejorar diversas áreas, como resultado, es aplicado de distintas maneras. En la 71ª sesión del Comité regional de la OMS para las Américas, surgió la Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud 2020 – 2025, que busca lograr el acceso universal a servicios de salud integrales y de calidad (9).

El realizar diversas medidas para abordar la calidad, como es conocer el nivel de satisfacción que tiene el usuario externo después de haber recibido un determinado servicio en salud o en otro ámbito, permite responder y resolver a distintas problemáticas que puede estar atravesando un establecimiento, lo que dará lugar a la planificación de medidas para mejora a corto, mediano y largo plazo.

Los servicios otorgados en el ámbito de rehabilitación, aún no han alcanzado el nivel de madurez necesario, y como tal su papel y la importancia que tiene en el sector de salud y, en consecuencia, no se ve como parte de un servicio integral, por lo tanto, tampoco se tiene medidas específicas para mejorar la calidad de las mismas. Es así que, al no tomar su sitio dentro de los servicios sanitarios, no cumplen con estándares de calidad adecuados que mejoren la atención de los usuarios.

El realizar la valoración del nivel de satisfacción permitirá observar la situación que tienen los dos centros de rehabilitación que se encuentran en distintos municipios del departamento de La Paz, con características funcionales y poblacionales diferentes, que permitirán comparar y construir medidas para mejorar la calidad de atención, además de desarrollar estrategias de mejora continua para el beneficio de los mismos, a través de las diferencias de ambos centros.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El sistema sanitario en Bolivia cuenta con diferentes establecimientos de salud, en los distintos niveles de atención, entre los cuales algunas, tienen el área de rehabilitación, por lo que este llega a ser un servicio más compuesto por otras áreas terapéuticas, además de la médica, por ejemplo, existen 38 centros que surgieron con base a convenios con municipios (10).

Como parte de estos centros se encuentran el centro integral de rehabilitación de Caranavi y de Viacha, que comenzaron su atención desde la gestión 2015, en el subsector público, iniciando ambas en principio solo con la prestación de fisioterapia, actualmente brindan otros servicios permitiendo una atención más integral:

- El centro de rehabilitación de Caranavi, se encuentra en la red rural 7, que incluye los municipios de Caranavi, Guanay, Teoponte, Tipuani y Palos Blancos; incluye servicios de medicina física y rehabilitación, fisioterapia y fonoaudiología. En la gestión 2021, llegó a brindar 9.502 atenciones que incluyen la atención médica y terapéutica.
- En centro de rehabilitación de Viacha, se encuentra en la red rural 6, que incluye a los municipios de Viacha, Achocalla, Palca y Mecapaca; incluye servicios de medicina física y rehabilitación, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología y psicomotricidad. En la gestión 2021, llegó a brindar 7.548 atenciones en sus diferentes servicios, que incluyen la atención médica y terapéutica.

Ambos centros en correlación a datos de anteriores gestiones han mostrado un aumento progresivo en cuanto a la demanda de atención, los usuarios son derivados o referidos a los mismos, lo que por consecuencia ha provocado quejas de los usuarios al ser programados y no recibir una atención inmediata.

Por lo tanto, los centros de Rehabilitación de Caranavi y Viacha deben velar por el usuario, brindándole atención de calidad acorde, sin discriminación, en el tiempo correcto para dar resolución a sus patologías; así las atenciones recibidas llegarán a satisfacer sus necesidades.

Contar con una base de estudio en cuanto a satisfacción, permite diseñar un plan de mejora continua y por ende una estrategia local para mejorar la calidad de atención de los usuarios que acuden a los Centros Integrales de Rehabilitación

Caranavi, como de Viacha, es esencial para desarrollar líneas y objetivos de trabajo, cuya finalidad es orientar las actuaciones de los profesionales para cubrir las demandas, necesidades y expectativas de los usuarios, a través de la comparación de ambos centros.

### **Pregunta del problema**

¿Cuál es el nivel satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación Integral de Caranavi y del Centro de Rehabilitación de Viacha, en el departamento de La Paz?

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo general. –**

- Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Rehabilitación Integral de Caranavi y del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en el departamento de La Paz, en abril y mayo de la gestión 2022.

### **5.2. Objetivos específicos. –**

- Analizar la situación social y demográfica de los usuarios que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y del Centro integral de Rehabilitación de Viacha.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha.
- Identificar el nivel de trato y seguridad en aplicación de acciones del personal de salud, para la satisfacción de las dimensiones de calidad, relevantes en la atención del usuario externo en el Centro de Rehabilitación Integral de Caranavi y del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha.
- Comparar el nivel de satisfacción del usuario externo obtenido, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi con el del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha.

## **VI. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. Rehabilitación**

A nivel mundial, la rehabilitación ha logrado grandes avances en el sistema sanitario, siendo reconocida en muchos países para resolver diversos problemas de salud, además de ser complementario en otras intervenciones sanitarias.

En América Latina se han realizado de forma progresiva proyectos, programas, y/o planes enfocados a la implementación del Componente de Rehabilitación. Para poder comprender la definición es importante conocer su situación en países vecinos, por ejemplo, en Argentina se presenta como un programa Federal de Rehabilitación; en Chile se creó el Departamento Técnico de Gestión del programa de Discapacidad y Rehabilitación.

#### **6.1.1. Definición**

Existen diversos conceptos, desde diferentes puntos de vista, ya sea según el grupo poblacional que la recibe o de acuerdo al objetivo que se quiere lograr gracias a la rehabilitación, entre otros. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la “rehabilitación como el conjunto de intervenciones diseñadas para optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad en individuos con condiciones de salud en la interacción con su entorno” (11).

Al referirse a una condición de salud, en el concepto mencionado este da lugar a que no solo enmarca a la discapacidad como tal, es decir que existen una variedad de patologías o como tales circunstancias, desde el envejecimiento, que es una condición fisiológica, a la cual toda persona llegara a atravesar hasta deficiencia de tipo temporal como un esguince, llegan a necesitar de la intervención de algún servicio que implica la rehabilitación.

Por otro lado, en Bolivia, el concepto de rehabilitación se encuentra enmarcado dentro la Ley General para Personas con Discapacidad.

Así mismo, se puede mencionar que la rehabilitación es:

- Una estrategia de salud, incluida en la promoción, la prevención, los cuidados curativos y paliativos.
- Es una parte fundamental de los servicios de salud e integral para la realización de la Cobertura Universal de Salud.

- Cubre múltiples áreas de salud y funcionamiento, incluida la salud física, mental, visual y auditiva, buscando mejorar el funcionamiento de un individuo y reducir la discapacidad.
- Es una forma de atención que implica la intervención multidisciplinaria.
- Mejora el funcionamiento diario de las personas y aumenta su inclusión y participación en la sociedad, por lo que es una inversión en capital humano.

### 6.1.2. Atención multidisciplinaria en rehabilitación

Para poder comprender el concepto que tienen los diferentes profesionales que intervienen en la rehabilitación, considerando que realiza una atención multidisciplinaria e integral, por lo que está conformado por:

**Médico Especialista.** - Profesional médico con especialidad clínica en Medicina Física y Rehabilitación, que realiza el diagnóstico, tratamiento médico e intervención de especialidad para rehabilitar al paciente.

**Fisioterapeuta y kinesiólogo (a)** . - Profesional que, realiza su intervención terapéutica mediante la aplicación de calor, frío, luz, agua y electricidad.

**Terapeuta ocupacional.** - Profesional que, a través de actividades aplicadas con fines terapéuticos, promueve el mantenimiento, desarrollo o recuperación de la independencia de la persona.

**Fonoaudiólogo (a)** . - Profesional que realiza el tratamiento de los procesos normales y patológicos de la comunicación humana, en todas las etapas del desarrollo humano (Habla, Lenguaje, Voz, Deglución y Audición).

**Psicólogo (a)** . - Profesional que interviene en patologías que alteran la mente y el comportamiento.

**Trabajador Social.** - Profesional que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas.

Intervienen otros profesionales (nutricionista, psicopedagogos, etc.), pero los mencionados anteriormente son los que intervienen directamente en el proceso de rehabilitación.

### **6.1.3. La rehabilitación dentro de los servicios de salud**

A nivel mundial, la rehabilitación se ha ido incorporando de manera progresiva en el área de salud, por lo que ha ido adquiriendo importancia sobre todo en los países desarrollados. En 2017, la OMS puso en marcha la iniciativa Rehabilitación 2030, por la que se hace un llamado a todos los interesados para llevar a cabo acciones concertadas y coordinadas que permitan desarrollar la rehabilitación a mayor escala. Para lograrlo, se identificaron diez esferas prioritarias para reforzar la rehabilitación en los sistemas sanitarios (12) que se exponen de manera resumida:

1. Crear un liderazgo sólido y lograr apoyo político para promover la rehabilitación a nivel subnacional, nacional y mundial.
2. Reforzar la planificación y la aplicación de la rehabilitación a nivel nacional y subnacional, también en el marco de la preparación y respuesta frente a emergencias.
3. Mejorar la integración de la rehabilitación en el sector de la salud y reforzar los vínculos intersectoriales.
4. Incorporar la rehabilitación en la cobertura sanitaria universal.
5. Crear modelos integrales de prestación de servicios de rehabilitación para conseguir de manera progresiva un acceso equitativo a servicios de calidad.
6. Desarrollar una red multidisciplinar de profesionales de la rehabilitación que se adapte al contexto de cada país.
7. Ampliar la financiación destinada a la rehabilitación por conducto de los mecanismos apropiados.
8. Recopilar información pertinente sobre rehabilitación para mejorar los sistemas de información sanitaria.
9. Impulsar la capacidad investigadora y ampliar la disponibilidad de datos sólidos sobre rehabilitación.

10. Crear y reforzar redes y alianzas en la esfera de la rehabilitación, particularmente entre países de ingresos bajos, medianos y altos.

Es así como se ve la necesidad de incluir la rehabilitación, en el punto 5 se menciona ya con contar servicios de rehabilitación de calidad, lo que demuestra que se busca ya lograr niveles de calidad aceptables.

#### **6.1.4. Situación de la rehabilitación en Bolivia**

En Bolivia la rehabilitación, según el Dr. Edmundo Miranda, empezó en el año 1932 con la formación de un centro para la atención de personas ciegas por iniciativa privada de la Sra. María Antonieta Suárez de Taeschler, apoyada con presupuesto del Estado; posteriormente, se extendió dicha atención a las personas sordas, que en ese momento se denominaban sordomudas, originándose varias instituciones por ejemplo el Instituto de Niños Ciegos en Oruro, el Instituto de Educación Especial en La Paz, y la Escuela de Readaptación para Ciegos en Cochabamba.

En 1960 llegó el primer terapeuta físico diplomado en Argentina, quien contribuyó a la formación de profesionales, hoy licenciados en fisioterapia y kinesiología, se dio lugar también el taller de prótesis y órtesis, para las personas con discapacidad de la guerra del Chaco. En la primera década del siglo XXI, se inició la formación de especialistas en Medicina Física y Rehabilitación. En la gestión 2010 se pone en marcha el Proyecto “Desarrollo de Capacidades Técnicas para la Rehabilitación Inclusivas en Bolivia”, el cual consideró la creación y puesta en marcha de las carreras de Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.

La atención en salud, en el país se encuentran en relación con la capacidad resolutive, dividen a los establecimientos de salud en tres niveles, por lo que comprende los siguientes componentes:

- Promoción de la salud
- Prevención de enfermedades
- Atención de enfermedades
- Rehabilitación de enfermedades
- Medicina Tradicional Ancestral Boliviana

Cada nivel de atención interviene de cierta manera en el proceso de rehabilitación:

- En el subsector público, en el primer nivel no se encuentra dentro de las normas de caracterización vigentes los servicios de rehabilitación, pero existen establecimientos de este nivel que desde la gestión 2010 a través de diversos programas y proyectos se ha comenzado el proceso de implementación de Centros de Rehabilitación, a través de convenios intergubernativos, llegando al momento a establecerse por esta modalidad 38 centros/servicios de rehabilitación a nivel nacional, de los cuales más del 50% se encuentran en el primer nivel, el resto entre segundo y tercer nivel, por otro lado, dentro de las normativas en el segundo nivel existe servicios de fisioterapia y psicología, y en el tercer nivel a pesar de no existir normativa de caracterización específica para rehabilitación, se encuentran en algunos establecimientos presentes como unidades de medicina física y rehabilitación por lo que en su mayoría cuentan con el equipo de profesionales en busca de una atención integral y multidisciplinaria. Por otro lado, la Resolución Ministerial N° 132, que es un reglamento para la aplicación de la Ley N° 1152, menciona a la rehabilitación en los tres niveles de atención, siendo parte de la cartera de servicios en correlación a la capacidad resolutive de cada establecimiento de salud.
- En el subsistema de seguros a corto plazo se encuentran presentes de igual manera bajo la misma figura del ámbito público, con la diferencia de contar establecimientos en calidad de Instituto, como es el caso del instituto Boliviano de Rehabilitación, y el Instituto de Rehabilitación Infantil, pertenecientes a la Caja Nacional de Salud en el departamento de La Paz.
- En el subsector privado existen una diversidad de establecimientos en calidad de Centros de fisioterapia y otros como Centros de Rehabilitación.

## **6.2. ¿Qué es Calidad?**

Calidad, un tema bastante abordado, desde distintas perspectivas de acuerdo al ámbito de aplicación, que busca mejorar la percepción, o en todo caso, las propiedades que tiene un producto.

Como parte de la historia escrita del origen de la calidad en salud; en la época de los Babilonios, en el código de Hammurabi, sexto rey semita (1792- 1750 a.C.), este menciona drásticos castigos para los médicos que incurrían en negligencia médica. En el sector industrial de autores como Schewart, Deming y

Juran, ingresan la importancia de la calidad, por lo que es difícil llegar a un acuerdo sobre lo que quiere decir «calidad» exactamente. Sin embargo, la gran mayoría acepta la idea de que calidad «es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible» (13). Esto demuestra que la calidad no es un tema nuevo, ya que diversas culturas, en distintas épocas de la historia existente, se han ido involucrando en este ámbito de una u otra manera. Por lo tanto, en lo que se refiere a pacientes y salud, no se llegan a producir bienes como tal si no servicios.

Avedis Donabedian 1980 Beirut Libano nos dice que la calidad de atención consiste la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

Progresivamente, el concepto avanza al estudio del cumplimiento de las especificaciones definidas, mismas que se expresan en un conjunto de atributos apreciados por un tercero, sea este un cliente, un paciente o un usuario dispuesto a pagar por ellos, que en el caso de salud llega a ser un servicio.

La calidad se entiende, entonces, como la mejor adecuación de un bien al uso, así como a la percepción de satisfacción de las necesidades (Parasuraman et al., 1988). La persona, cliente, paciente o usuario percibe el bien o servicio como un eficaz satisfactor de sus necesidades y dónde la calidad como apreciación subjetiva es apreciada desde un punto de vista determinado y singular (14). Es así que la calidad percibida viene definida por la magnitud y el sentido de la diferencia entre lo que el usuario espera y la percepción de lo que obtiene.

### **6.2.1. Calidad en la prestación de servicios de salud**

La figura que ha ido tomando la calidad en diversas áreas para reducir los costos y brindar la mejor atención; por lo que en los Objetivos de Desarrollo Sostenible subrayan que la calidad es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal, así como para la educación.

La Organización Mundial de la Salud define la calidad como una condición compleja, donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que está por obtenerse y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios (15). La calidad busca obtener resultados sanitarios aceptables bajo una base específica y verídica que permita asegurar

que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima.

Por otro lado, una calidad de atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

### **6.2.2. Dimensiones de la calidad en usuario externo**

La literatura existente, en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla, impulsan el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) (16). Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. En 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos. Se obtuvo un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido y simplifican el modelo a cinco dimensiones, los cuales son utilizados para el desarrollo del presente estudio.

- a) Empatía.** - Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.
- b) Fiabilidad.** - Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- c) Seguridad.** - Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- d) Capacidad de respuesta.** - Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido.

- e) **Elementos tangibles.** - Apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios ya que como se mencionó este permite conocer la satisfacción del usuario que en salud es el paciente que percibe al recibir el servicio.

Por otro lado, a nivel nacional en Bolivia, la intervención de la calidad dentro el sistema de salud ha ido avanzando por ejemplo, en la Guía Metodológica para Evaluar la Satisfacción de los/as Usuarios/as en los Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención, solo mencionados de referencia ya que algunos coinciden Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) por lo que no son parte de este estudio, este menciona las dimensiones de la calidad desde la perspectiva de las/os usuarias/os externas/os, como ser: (17)

- a) **Confiabilidad**, capacidad de lograr la confianza de las/os usuarias/os externas/os en las acciones realizadas al brindarles los servicios de salud solicitados.
- b) **Capacidad de respuesta**, se manifiesta en la resolución del problema.
- c) **Accesibilidad**, facilidad para acceder al servicio de salud.
- d) **Oportunidad**, momento propicio para aprovechar bien los recursos.
- e) **Tangibilidad**, evaluación que permite apreciar y valorar los servicios recibidos, por ejemplo, la apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal.
- f) **Seguridad**, proceso que reduce la probabilidad de producción de daños.
- g) **Satisfacción global**, satisfacción general con el servicio recibido

### 6.2.3. Niveles de evaluación de la calidad en salud

La evaluación de la calidad en salud es un componente inseparable de todos los procesos relacionados con la estrategia, la organización, el diseño de flujos de trabajo, la asistencia propiamente dicha y las operaciones clínicas,

administrativas, técnicas, económicas y financieras de las organizaciones sanitarias (18). Por lo tanto, para la aplicación de la calidad se necesita de diversos factores como:

- Incluir la medición de calidad en las políticas, planes o proyectos institucionales (19).
- Implantación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta la población.
- Medir la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.

### **6.3. Satisfacción del usuario**

El que los servicios de salud, incluidos los de rehabilitación cumplan las expectativas de atención y generen una experiencia positiva en el usuario que acude a los mismos, es un concepto que ya se ha ido manejando desde hace varias décadas, aunque en un principio no se tenía claro cómo se podría realizar la evaluación de la misma, por lo que surgió el término de satisfacción como instrumento o herramienta de medición.

Diversos gobiernos y analistas de políticas han utilizado la satisfacción del paciente como un enfoque para evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios (14).

Conocer la satisfacción permite establecer estrategias de mejora, además de brindar una base técnica de análisis, por ejemplo, en el ámbito de salud, específicamente en rehabilitación, el solo saber que se ha dado el cumplimiento terapéutico programado sin que el usuario hubiera efectuado abandono, así como ser programado en el menor tiempo posible después de haber sido derivado o atendido por el área médica, muestra la calidad de atención que se brindó; por lo que el resultado influye directamente sobre los costos y sostenibilidad del sistema de salud actual.

La evaluación de la satisfacción de usuarios no está exenta de problemas metodológicos, se ve influida por características de los pacientes como edad, sexo, estado civil, educación, nivel de ingresos o estado de salud (14). Por lo cual, datos de índole social y económico influyen en los resultados que se puedan

obtener después de la evaluación de la satisfacción, más si un país tiene muestra diferencias entre regiones, como es el caso de Bolivia entre occidente y oriente, o entre el área rural y urbana.

La satisfacción del usuario externo corresponde a un indicador importante de la calidad de atención, la OMS ya brinda las características con las cuales debe contar siendo una serie de características que en la medida de lo posible involucren a las personas clave relacionadas con la producción, el análisis y la interpretación de los datos e información (20), sin embargo, resulta compleja su valoración, ya que el usuario externo no expresa verídicamente y exactamente su nivel satisfacción, siendo que a veces afirma estar satisfecho influido por factores externos, por otro lado, es muy diferente la percepción que pueda tener sobre una atención a la expectativa que esperaba de esa misma atención.

### **6.3.1. Percepción / expectativa**

En primer lugar, la calidad percibida es definida como “la evaluación del consumidor sobre su excelencia o superioridad del servicio” (Zeithaml, 1988, p. 3). La calidad del servicio puede ser uno de los criterios para emitir un juicio válido sobre el desempeño real de una organización de servicios, donde la percepción de calidad del servicio es una medida de qué tan bien es el nivel de servicio entregado. (21)

Para saber qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad del servicio es necesario evaluar su percepción, debido a que ellos juzgan con base a una variedad de claves informativas que pueden ser intrínsecas o inherentes al producto o servicio y se refieren a las características tangibles o intangibles, es decir, aquellos aspectos cuantificables que pueden ser verificables, como los que no.

La expectativa dentro del cuidado de la salud, y la importancia, es particularmente destacado en dos cuerpos de erudición: sobre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta de los sistemas (de Silva, 2000; Kravitz, 1996). En su revisión de las expectativas como determinantes de satisfacción de los pacientes con los servicios de salud, Thompson y Sũnol (1995) identificar cuatro tipos de expectativas: ideales, predichas, no formadas y normativo.

Los pacientes pueden tener expectativas "estructurales" específicas relacionadas con el centro de salud, el personal o las políticas de la

organización, sin embargo, estos pueden estar determinados por la situación social de los pacientes (22)

El conocimiento de las expectativas de los usuarios constituye el primer y posiblemente más relevante paso en la prestación de un servicio de calidad, por lo que contar con indicadores adecuados no permitirán que se llegue, se invierta tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no tienen importancia para los usuarios (Lloréns y Fuentes, 2006); es así que, en el ámbito de salud, los pacientes que son los clientes esperan al asistir a un establecimiento de salud, obtener la mejor atención, que brinde solución por la cual acudieron, entre otros.

### 6.3.2. Conceptualización y diferenciación de queja, reclamo y denuncia

El usuario, puede mostrar diferentes formas para expresar una atención inadecuada, y por lo tanto su insatisfacción; es necesario diferenciar:

- **Queja.** - Es la disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace a una empresa u organización respecto a algo (23), por lo cual en salud es la inconformidad sobre diferentes aspectos, que brinda un determinado establecimiento de salud. Así mismo es necesario conocer los siguientes conceptos (24):

**Queja Verbal.** – Forma directa y oral de presentar una queja.

**Queja Escrita.** – Forma escrita de presentar una queja a través de una nota, carta o formulario.

**Queja Inaceptable.** - Es aquella queja que presenta palabras soeces, despectivas con relación a los miembros del personal o institución.

**Queja Reiterativa.** - Es aquella queja que se presenta más de una vez y está referida al mismo motivo y con la misma persona o servicio, que puede ser hecha por un mismo usuario o por otro.

La **respuesta a la queja**, es aquella comunicación que realiza la institución con la persona que ha presentado una queja; la misma puede ser verbal, escrita, telefónica o electrónica, siempre que el usuario haya dejado alguna dirección para comunicarse (24). En caso no hubiese sido posible dar la respuesta porque el usuario no estaba disponible, se registrará dicha

situación con todos los datos que permitan identificar el momento y lugar en el que se hizo la comunicación.

Por lo tanto, la queja en salud es un insumo primordial para la mejora de la calidad de la atención a la salud, que como se mencionó anteriormente en cuanto a perspectiva y expectativa, permite un análisis de todo el proceso de atención, que da como resultado los puntos críticos por mejorar, en todas las etapas que un usuario recorre en el sistema de salud, para mejorar su estado.

- **Denuncia.** - Tiene una intensidad mayor porque contiene una acusación sobre el indebido comportamiento de algún trabajador público o de la iniciativa privada o bien, porque posiblemente en la institución pública o privada existan actos de corrupción, abuso de autoridad, o cualquier otro ilícito en que se observe una conducta u omisión que pueda implicar la comisión de un delito.
- **Reclamación/Reclamo.** - Es igualmente una muestra de insatisfacción, pero esta vez con relación directa con el producto o servicio que ofrece la empresa. Es decir, cuando no se cumple con el compromiso establecido con el cliente, por lo tanto, con la reclamación se pide o pretende algún tipo de compensación o solución rápida (23), por otro lado, es la comunicación de la insatisfacción sobre la atención recibida, manifestada directamente por el usuario, ante el causante directo de la inconformidad u otro miembro de la institución (24).

La queja, denuncia o reclamo debe considerar la necesidad de habilitar por ejemplo un comité de calidad u otro según las características del establecimiento, para la resolución del mismo, hasta considerar un plan de mejorar en estos casos.

- **Sugerencia.** - Tiene lugar, cuando un cliente o consumidor realiza un consejo o propuesta a la empresa para mejorar un producto o servicio (24). Es decir, una aportación de ideas o iniciativas para la mejora.

Entre otros términos utilizados, relacionados con mostrar la insatisfacción del usuario tenemos:

- **Situación Problemática:** Situación originada por el usuario, en la que está por diversos motivos no cumple con los requisitos para ser atendido (perdida de ficha, llegar tarde y no alcanza a la distribución de fichas, etc.),

situaciones que requieran una gestión directa del Comité de satisfacción de usuario o el director del establecimiento para su solución.

- **Sanción:** Acción medida y/o procedimiento que se define en coordinación del Comité de Gestión de Calidad, Dirección y de Jefaturas de Departamentos y/o Unidades correspondientes que se aplicaran para subsanar una queja válida verbal, escrita, reiterativa y grave al personal de salud que haya cometido una falta (24).
- **Felicitaciones:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados (25). Esto coadyuva en el caso de personal de rehabilitación mejoré su proceso de atención.

### 6.3.3. Medios de evaluación de la calidad del servicio

La calidad de los servicios de salud, como los servicios prestados al usuario de una forma accesible y equitativa, en las mejores condiciones científicas, profesionales e institucionales para satisfacer y adherir al usuario; este es un concepto que se ha ido construyendo a lo largo de los años. Pese a la dificultad en medir la percepción de los pacientes, se han identificado ciertos indicadores que ayudan a evaluar los servicios de salud, como son (26):

- **Indicadores de efectividad**, que se expresan en la percepción de los pacientes en satisfacer necesidades de atención con servicios generales, electivos especializados o de urgencias, la bondad clínica de las intervenciones, cumplir las expectativas generadas y mantener o recuperar la salud.
- **Indicadores de oportunidad**, que se expresa en la percepción de tiempo de espera desde que llega a la institución, desde que se llega a urgencias, o desde que se aprueba su atención sin cita previa.
- **Indicadores de adhesión**, que se manifiesta como la intención favorable o no del paciente para regresar a la institución solicitando el mismo servicio u otro diferente. Otros factores incluyen el trato recibido por el personal administrativo o asistencial, las características estético-funcionales, además del aseo de la institución, la comunicación con el usuario, la

atención durante hospitalización, la confianza percibida por el paciente para expresar sus requerimientos e inquietudes, entre otros.

La medición en la calidad de servicios de salud es motivo de interés de muchas instituciones de salud a nivel mundial, ya que es parte fundamental de los servicios que se le brindan al paciente. Por esto, la participación del usuario resulta determinante para establecer procesos de mejoramiento y mediciones acerca de la calidad percibida en los servicios de salud.

- **Buzón de quejas y sugerencias.** – Es una alternativa, que permite al usuario compartir inconformidad o conformidad, según el caso que hubiese surgido en el proceso de atención.

La instalación de buzones debe realizarse de acuerdo a lineamientos, se instalará en las áreas de la unidad donde exista una mayor afluencia de usuarios como lo es (24):

- Sala de espera
- Consulta externa
- Hospitalización
- Urgencias
- Farmacia
- Caja
- Vestíbulo

Los buzones de quejas y sugerencias deberán estar a la vista del usuario, tener fácil acceso y contarán con la señalización adecuada y necesaria para su instalación, en cada caso debe existir siempre los elementos necesarios para poder interponerla en el buzón, como lo es el formato adecuado, por otro lado, colocar carteles donde informen al usuario sobre el derecho que tienen para poder presentar las mismas, así como los diferentes medios para presentar una queja y la forma correcta de interponerla.

- **Call center.** - Un centro de llamadas que tiene como central al establecimiento de salud, de atención al cliente personalizado, los operadores deben tener un amplio conocimiento de medicina.

#### **6.3.4. Complejidad e importancia del proceso de satisfacción**

En la percepción de la calidad, intervienen factores internos y factores inherentes al usuario externo, como el grado de instrucción del usuario, entre otros; obteniéndose el nivel de satisfacción de un determinado servicio, y en consecuencia conllevará a una exhaustiva evaluación, para mejorar la atención.

La satisfacción del usuario se puede evaluar mediante encuestas de satisfacción, por ejemplo, a través de buzones de sugerencias. Este indicador señala la opinión de los usuarios, es decir la percepción de los usuarios sobre el trato recibido y los resultados logrados; un estándar aceptable debe estar entre 85% y 100% de satisfacción (27).

La adecuada aplicación de un instrumento para evaluar la satisfacción del paciente o usuario, para mejorar la situación de un determinado de servicio de salud, como es el caso de rehabilitación, que por la complejidad de ámbitos de intervención que involucra, permitirá obtener indicadores que podrán ser utilizados posteriormente de manera profesional, con el objetivo de mejorar el servicio.

Desde una perspectiva multidimensional, existen factores que influyen en la satisfacción:

- Factores individuales (edad, sexo, raza, lugar de residencia, etc.)
- Factores del servicio de salud (comunicación interpersonal, tiempo de espera, resolución de servicio, disponibilidad de medicamentos, etc.) (28)

Es necesario tomar en cuenta estos factores, en correlación a las características del servicio o establecimiento de salud, para obtener buenos resultados que permitan el desarrollo de estrategias de mejora.

#### **6.3.5. Tipos de usuario**

El cliente o usuario se define siempre en función de una organización, proceso, producto o servicio específico. Siendo así que existen dos tipos:

- El usuario externo, es el paciente que acude por un servicio a un establecimiento de salud.

- El usuario interno, es el personal o funcionarios dentro del establecimiento de salud.

#### **6.4. Marco legal en cuanto a calidad en salud en Bolivia**

- La Constitución Política del Estado, en el Artículo 39, Inciso I. establece que “El Estado regulará y vigilará la atención de calidad a través de auditorías médicas sostenibles que evalúen el trabajo de su personal, la infraestructura y el equipamiento, de acuerdo con la ley”.
- El Plan Sectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien 2016 – 2020 determina las principales políticas y lineamientos estratégicos en salud: Salud Familiar Comunitaria Intercultural, Sistema Único de Salud, Calidad de Servicios de Salud, Rectoría Sanitaria, Medicina Tradicional y la Salud Intercultural.
- Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización artículo 81, determina la atribución del Servicio Departamental de Salud SEDES para ejercer control en el funcionamiento y atención con calidad de todos los servicios públicos.
- La Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico, Decreto Supremo N° 28562, establece el marco jurídico que institucionaliza la Auditoría Médica en los ámbitos del acto médico y la gestión de la calidad en los establecimientos de salud.
- Resolución Ministerial N° 0025 de 14/01/2005, Reglamento General de Hospitales
- Resolución Ministerial 0090/08, pone en vigencia el Programa Nacional de Calidad en Salud PRONACS.
- Resolución Ministerial N° 11, de 17 de septiembre de 2015, aprueba el documento “Guía metodológica para evaluar la satisfacción de las/os usuarias/os externas/os en establecimientos de primer nivel de atención”

#### **6.5. Marco contextual**

Tanto el Centro de Rehabilitación Integral de Caranavi como de Viacha, se encuentran en el departamento de La Paz, ambos surgieron con base a convenios intergubernativos entre el Ministerio de Salud y Deportes, Unidad de

Ejecutora del Fondo Nacional de Solidaridad y Equidad del Ministerio de la Presidencia y los Gobiernos Autónomos Municipales respectivamente.

### **6.5.1. Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi**

#### **6.5.1.1. Ubicación y geografía**

La Provincia Caranavi fue creada mediante Ley del 16 de diciembre de 1992 y además es considerada la provincia más joven del departamento de La Paz. Tiene una extensión territorial de 2.830 km<sup>2</sup> y una población de 61.524 habitantes (INE 2012) (29).

La provincia de Caranavi limita al Nor-Este, con el municipio de Palos Blancos; al Nor-Oeste, con la provincia de Larecaja; al Sur-Este, con la provincia de Sud Yungas; al Sur-Oeste, con la provincia Nor Yungas y el municipio de Nuestra Señora de La Paz. El Centro Integral de Rehabilitación ubicado en la capital de Caranavi, en la calle 16 de diciembre entre calle B.

#### **6.5.1.2. Historia**

La provincia es la mayor productora de café en Bolivia, también se dedican a la producción de cítricos, bananos e incluso de la madera, conformada por los municipios de Caranavi y Alto Beni. Esta región estaba ocupada por “Lécós” y “Mosevenes”; los cuales fueron desplazados lentamente hacia el Sector de Alto Beni por los ingresos de buscadores de Caucho y Quina.

En la provincia como tal existen 20 establecimientos de salud de primer nivel de atención, de las cuales 19 son del subsector público y 1 de la seguridad social a corto plazo, y un establecimiento de segundo nivel de atención, de acuerdo a la Estructura de Establecimientos de Salud 2021 los datos del SNIS VE (30).

El Centro de Rehabilitación es el único con estas características en esta región, así como el único que cuenta con un Código Único en el departamento, que lo incorpora en el Registro Único de establecimientos de salud (RUES) a nivel nacional, este código, permite al centro tener acceso de manera directa a softwares de producción de servicios y vigilancia epidemiológica, como SNIS-VE, SOAPS, SICE, SALMI, SIAF, CARPETAS FAMILIARES; ubicado en el municipio de Caranavi. Este centro se implementó en la gestión 2015 a través de un convenio intergubernativo

entre el Ministerio de Salud y Deportes, Unidad Ejecutora del Fondo Nacional de Solidaridad y Equidad y el Gobierno Autónomo Municipal de Caranavi.

#### **6.5.1.3. Misión**

El centro como tal, tiene la misión de brindar servicios integrales de salud con calidad y calidez a la población en general, con énfasis a grupos vulnerables, garantizando el derecho a la salud, a través de la optimización de sus recursos.

#### **6.5.1.4. Visión**

Como visión, es asegurar acciones integrales en salud, en procura del éxito de los objetivos y logro de las metas propuestas dentro lo que involucra tanto el Sistema de Salud como la Política de Salud Familiar Intercultural y Comunitaria.

#### **6.5.1.5. Cartera de servicios**

Cuenta con varias áreas y por lo cual brinda atención en:

- Consultorio médico. - Actualmente con médico de la especialidad de Medicina Física y Rehabilitación y médico general
- Fisioterapia y kinesiología que cuenta con ambientes para prestar servicios de mecanoterapia, termoterapia, y electroterapia
- Fonoaudiología, que presta servicios de audiometría y logopedia.
- Psicología
- Además de atención de enfermería

Además, realiza la dotación de medicamentos de manera directa, sin la necesidad de enviar al usuario a otro establecimiento.

#### **6.5.1.6. Recurso humano**

El Centro de Rehabilitación de Caranavi actualmente cuenta con el siguiente personal:

- 1 Médico general

- 2 Licenciados en fisioterapia y kinesiología
- 1 Licenciado en fonoaudiología
- 1 Licenciado en psicología
- 1 Auxiliar de enfermería
- 1 Portero

#### 6.5.1.7. Histórico de producción

El CR de Caranavi, brinda atención en rehabilitación a través de sesiones terapéuticas, las cuales son efectuadas por psicología, fonoaudiología o fisioterapia, donde cada usuario recibe entre 5 a 10 sesiones de acuerdo a la evaluación efectuada por la atención del área médica, ver tabla N°1 y N°2, quien efectúa la programación; además el mismo usuario tiene la posibilidad de ser programado en dos o tres áreas, sobre todo en el caso de personas con discapacidad, niños y niñas.

**Tabla 1. Número de atenciones médicas, mensuales realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, enero a mayo de 2022**

2022	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
NUEVOS	46	31	45	38	42	202
REPETIDO	63	91	106	94	116	470
TOTAL	109	122	151	132	158	672

Fuente. Centro de Rehabilitación de Caranavi

En la tabla N° 1, se expone solo datos de pacientes que fueron atendidos por el área médica de los cuales solo el 40% fue atendido en el establecimiento y luego a tener programación terapéutica, el resto no llegó a ser programado o fue atendido en comunidad de manera programada.

**Tabla 2. Número de sesiones mensuales realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, entre los años 2018 a mayo de 2022**

MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2018	678	650	748	784	842	881	912	1162	1402	1420	1331	970	11780
2019	1000	802	719	758	231	700	1050	1032	1105	991	935	566	9888
2020	749	754	763	181	345	550	533	390	105	103	438	489	5400
2021	443	636	1025	829	834	633	977	786	966	390	720	963	9502

MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2022	321	777	850	831	840	-	-	-	-	-	-	-	3619

Fuente. Centro de Rehabilitación de Caranavi (datos de todas las áreas terapéuticas psicología, fonoaudiología o fisioterapia)

## 6.5.2. Centro Integral de Rehabilitación de Viacha

### 6.5.2.1. Ubicación y geografía

El centro de rehabilitación como tal se encuentra en la Provincia Ingavi, en el municipio de Viacha, capital de la misma y considerada ciudad a partir de la Ley de 5 de diciembre de 1906 en la presidencia de Ismael Montes.

### 6.5.2.2. Historia

En la provincia existen 14 establecimientos de salud de primer nivel de atención, de los cuales solo 9 pertenecen al subsector público, el resto a la seguridad social a corto plazo, privado e iglesias, y un establecimiento de segundo nivel (30).

El Centro de Rehabilitación Integral de Viacha, depende como un servicio del Hospital Municipal Viacha, el cual fue creado en el año 2008, ubicado en el Distrito 1, considerado un establecimiento de salud de 2do. Nivel, llegando a brindar atención en las especialidades de Cardiología, Pediatría, Otorrinolaringología, Traumatología, y Medicina Interna, además de brindar servicios complementarios como ser en Rehabilitación.

El Centro de rehabilitación integral de Viacha, depende funcionalmente del Hospital Municipal, al no contar con un código único de establecimientos de salud propio, comenzó la atención desde la gestión 2015, iniciando en principio solo con la prestación de fisioterapia, actualmente brinda además atención en medicina física y rehabilitación, terapia ocupacional, psicomotricidad y fonoaudiología; se encuentra como un servicio de referencia en cuanto a rehabilitación dentro de lo que es la red rural 6 que incluye además de al municipio de Viacha a Achocalla, Mecapaca y Palca. Dentro del municipio de Viacha incluye principalmente las comunidades de Sequechuro, Mamani, Mollojahuá, Granja Convento, Humachua, Surusaya, Charahuayto, Achica Baja, Pongoni, Villa Santa Chacoma,

Llajmapampa, pero la atención no se limita solo a las mencionadas comunidades sino a todo el municipio de Viacha.

#### **6.5.2.3. Misión**

El centro como tal, tiene la misión de brindar servicios integrales de salud con calidad y calidez a la población de Viacha en general, con énfasis a grupos vulnerables, garantizando el derecho a la salud, a través de la optimización de sus recursos.

#### **6.5.2.4. Visión**

Como visión asegurar acciones integrales en salud, dentro lo que involucra tanto el Sistema de Salud Universal, buscando mejorar la calidad de vida de la población.

#### **6.5.2.5. Cartera de servicios**

Brinda atención en:

- Consultorio médico. – Actualmente, con médico general y médico especialista en Medicina Física y Rehabilitación.
- Fisioterapia y kinesiología que cuenta con mecanoterapia, termoterapia, y electroterapia
- Terapia ocupacional
- Fonoaudiología, presta servicios de logopedia.
- Psicomotricidad

#### **6.5.2.6. Recurso humano**

El CR de Viacha actualmente cuenta con el siguiente personal:

- 1 Médico general y 1 Médico especialista en Medicina Física y Rehabilitación.
- 1 Licenciada en fisioterapia y kinesiología
- 2 Licenciados en fonoaudiología.
- 1 Licenciada en terapia ocupacional y 1 interna de la carrera de Terapia ocupacional.
- 1 Licenciada psicomotricista

### 6.5.2.7. Histórico de producción

El CR de Viacha, brinda atención en Rehabilitación, a través de sesiones terapéuticas, las cuales son psicomotricidad, fonoaudiología, terapia ocupacional o fisioterapia; cada usuario recibe entre 5 a 10 sesiones de acuerdo a la evaluación efectuada por la atención del área médica, ver tabla N°3 y N° 4, quien efectúa la programación; además el mismo usuario tiene la posibilidad de ser programado en dos o tres áreas, sobre todo en el caso de personas con discapacidad, niños y niñas.

**Tabla 3. Número de atenciones médicas, mensuales, realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, de enero a mayo de 2022**

2022	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
NUEVOS	94	44	131	54	60	383
REPETIDO	10	30	20	10	22	92
TOTAL	104	74	151	64	82	475

Fuente. Centro de Rehabilitación de Viacha

En la tabla N° 3, se expone solo datos de pacientes que fueron atendidos por el área médica de los cuales solo el 45% fue atendido en el establecimiento y llegó a tener programación terapéutica, el resto no llegó a ser programado o fue atendido en comunidad y salas del Hospital municipal de Viacha.

**Tabla 4. Número de sesiones mensuales realizadas en el Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, entre los años de 2018 a mayo de 2022**

MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2018	0	144	301	711	755	243	637	546	778	795	741	569	6220
2019	447	427	434	407	736	508	717	732	893	1045	589	676	7511
2020	711	680	603	0	65	138	138	0	94	507	0	658	3594
2021	0	0	548	880	817	588	581	601	1206	760	976	691	7548
2022	732	393	650	704	810	-	-	-	-	-	-	-	3289

Fuente. Centro de Rehabilitación de Viacha (datos de todas las áreas terapéuticas: fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional y psicomotricidad)

Existen meses que durante la gestión 2020 y 2021, en el centro de rehabilitación de Viacha, no se realizaron atenciones, ya que las mismas

fueron suspendidas desde el municipio como medidas tomadas de bioseguridad ante la Covid 19.

### **6.5.3. Atención en los Centros Integrales de Rehabilitación de Caranavi y Viacha**

Ambos centros de rehabilitación se encuentran incluidos en las redes de salud, en la red 7 el CR Caranavi y en la red 6 el CR Viacha, con la diferencia que en el caso del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi cuenta con registro dentro de la estructura de establecimientos de salud, lo que le permite una funcionalidad más independiente, por ejemplo la dotación de medicamentos, que en el caso de Viacha se brinda a través del Hospital de Segundo nivel de atención de Viacha del cual depende funcionalmente.

El flujo de atención de ambos centros, al pertenecer al subsector público, se enmarca a las normas actuales de referencia y contrareferencia, siendo que los pacientes o usuarios ingresan derivados de consultorios externos u hospitalizados, o son referidos por otros establecimientos de la red, tras una valoración médica los cuales no cuentan con los servicios de rehabilitación que brindan ambos establecimientos, siendo estos de apoyo en el tratamiento de varias patologías y condiciones de salud.

Como se mencionó, la atención en Rehabilitación implica un manejo integral y multidisciplinario que involucra al área médica y terapéutica, por lo que intervienen varios profesionales. El paciente o usuario que acude a una atención en rehabilitación, es programado para recibir un tratamiento terapéutico “**sesión**” el cual puede ser realizado por los profesionales de fisioterapia y kinesiología, terapia ocupacional, fonoaudiología, u otros, previa valoración y necesidad, estableciendo un manejo individualizado. Por ejemplo, un paciente con discapacidad puede ser programado en varias áreas, por lo que recibirá varias sesiones por las características de su patología, en otros casos como el caso de fracturas, que son deficiencias de tipo temporal según la gravedad, puede ser solo atendido por el área médica y fisioterapia y kinesiología.

## VII. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1. Tipo de Estudio

Este trabajo es de corte transversal, descriptivo, cualitativo, y retrospectivo.

Transversal, estudio que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único (31) (Sampieri Hernández, Roberto, Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill, Interamericana, México D.F., 2018)., su propósito normalmente es:

- Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado.

Descriptivo, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (32), tienen como objetivo la descripción de variables en un grupo de sujetos por un periodo de tiempo (habitualmente corto), sin incluir grupos de control (33)

En este trabajo se busca describir la calidad de atención en el centro de rehabilitación integral de Caranavi y Viacha, en cuanto a la satisfacción del usuario externo, tomando distintas variables.

Cuanlitativo, el término cualitativo tiene su origen en el latín “qualitas”, el cual hace referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los fenómenos (31) (Sampieri Hernández, Roberto, Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill, Interamericana, México D.F., 2018).

Se realizará un análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al usuario externo, a partir de los cuales surgirán las conclusiones.

Retrospectivo, periodo de recogida de datos sobre un hecho ocurrido en el pasado.

Se realizará un análisis estadístico de los resultados obtenidos en el periodo de abril y mayo de 2022.

## **7.2 Área**

El presente trabajo busca conocer el nivel de satisfacción del usuario externo que asisten, para recibir servicios de rehabilitación; teniendo como lugar de estudio el Centro de Rehabilitación Integral de Caranavi, ubicado en la capital de la provincia Caranavi y Centro Integral de Rehabilitación Viacha, ubicado en la capital de la provincia Ingavi, ambos ubicados en el departamento de La Paz, además de que ambos son parte de sistema de salud en el subsector público. El trabajo se realizó durante los meses de abril a mayo de la gestión 2022.

## **7.3 Población**

Para la presente investigación se tomó en cuenta a los usuarios (pacientes) que acuden a ambos centros de rehabilitación, siendo la unidad de estudio aquellos que ingresaron por el área médica durante los meses de abril y mayo de la gestión 2022, y fueron atendidos en los centros cursando por una programación mínima de cinco sesiones, no tomando en cuenta aquellos que fueron atendidos en comunidad y solo cursaron por una sesión o se encuentran internados, en los cuales se realizó el tratamiento terapéutico en su sala. Por lo tanto, de acuerdo a los datos de ambos centros, la población (Universo) llegó a ser el 40% del total, equivalente a 80 pacientes para el CR de Caranavi y el 45% del total, equivalente a 66 pacientes para el CR de Viacha.

Universo: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz, 1974) citado en (Hernández, 2003, pág. 210).

## **7.4. Muestra**

En la presente investigación se utilizó una muestra de tipo no probabilístico simple dirigida a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández Sampieri y Mendoza, 2010). La muestra fue calculada a través de la fórmula para universos finitos, misma que fue determinada según los criterios tomados para el presente estudio:

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

- Z = Nivel de confianza
- N = Población
- P = Probabilidad a favor
- Q = Probabilidad en contra
- e = Error de estimación
- n = Tamaño de la muestra

Al aplicar la formula anterior:

CR de Caranavi	CR de Viacha
Z= 95%=1,96 N= 80 P= 50%=0,5 Q= 50%=0,5 e= 5%=0,05 n=tamaño de la muestra	Z= 95%=1,96 N= 66 P= 50%=0,5 Q= 50%=0,5 e= 5%=0,05 n=tamaño de la muestra
$n = \frac{80 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{0,05^2 (80-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$	$n = \frac{66 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{0,05^2 (66-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$
$n = \frac{76.832}{1.1579}$	$n = \frac{63.386}{1.1229}$
<b>n = 66,35</b>	<b>n = 56.45</b>

Por lo cual, al haber aplicado la fórmula de universos finitos, la muestra es:

- 66 encuestas para el centro de rehabilitación de Caranavi.
- 56 encuestas para el centro de rehabilitación de Viacha.

## **7.5. Criterios de Inclusión y Exclusión**

### **7.5.1. Criterios de inclusión**

- Pacientes atendidos por consultorio externo del Centro de Rehabilitación, ya sea de manera directa o derivados al área médica, recibiendo una programación mínima en el área terapéutica de cinco sesiones en una o más áreas, que cuenta el centro.
- Pacientes referidos al centro de rehabilitación, por otros establecimientos, ingresando por el área médica del mismo, para ser programados en algún área terapéutica, recibiendo una programación mínima de cinco sesiones en una o más áreas, que cuenta el centro.
- Contar con Tutor o padre de familia en caso de pacientes menores de edad, que no puedan dar respuesta a la aplicación del instrumento de manera directa.
- Pacientes sin ninguna alteración de la conciencia y capaz de comunicarse.

### **7.5.2. Criterios de exclusión**

- Pacientes que fueron atendidos en comunidad, en los cuales se les realizó el tratamiento terapéutico en su comunidad.
- Pacientes que se encuentran hospitalizados, en los cuales se les realizó el tratamiento terapéutico en sala.
- Pacientes con discapacidad mental, que no puedan expresar su opinión, y que no asisten con acompañante al Centro de Rehabilitación Integral.
- Pacientes a quienes ya se les realizó la encuesta, pero fueron programados nuevamente para la atención en el Centro de Rehabilitación.
- Pacientes que por su estado de gravedad no están en condiciones de ser encuestadas o no quieren cooperar con la misma.

## 7.6. Determinación de Variables

Se tiene dos grupos de estudio, el usuario externo como el grupo de estudio principal del presente trabajo de investigación y el personal de salud que trabaja en ambos centros de rehabilitación, de los cuales se tienen las siguientes variables:

- **Variables de Situación social y demográfica:**
  - Edad
  - Sexo
  - Ocupación
  - Nivel de estudios
  - Procedencia
  
- **Variables para el Nivel de satisfacción:** Tomándose en cuenta las Dimensiones de la calidad:
  - Fiabilidad
  - Seguridad
  - Elementos tangibles
  - Capacidad de respuesta
  - Empatía
  
- **Variables de Trato y seguridad del personal y aplicación de acciones**
  - Nivel de trato para con el usuario
  - Nivel de seguridad para con el usuario externo
  - Relación de Ejercicio del cargo con la aplicación de acciones

## 7.7. Operacionalización de Variable

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	TIPO	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA EVALUATIVA	INSTRUMENTO
Analizar la situación social y demográfica	Edad	Cuantitativa, discreta	Tiempo que ha vivido una persona hasta el día de realizar el estudio	Número y porcentaje de usuarios externos según grupo etáreo	Jóvenes Adultos Adultos mayores	Encuesta de satisfacción
	Sexo	Cualitativa	Condición orgánica que distingue al hombre de la mujer	Número y porcentaje de usuarios hombres o	Hombre Mujer	Encuesta de satisfacción

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	TIPO	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA EVALUATIVA	INSTRUMENTO
de los usuarios que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y del Centro integral de Rehabilitación de Viacha				mujeres		
	Ocupación	Cualitativa, ordinal	Ocupación, Actividad producida por una persona	Número y porcentaje de usuarios según ocupación	Ama de casa Empleado Estudiante Ninguno	Encuesta de satisfacción
	Nivel de Estudios	Cualitativa, ordinal	Nivel educativo que adquiere una persona	Número y porcentaje de usuarios según nivel educativo	Primaria Secundaria Superior Ninguno	Encuesta de satisfacción
	Procedencia	Cualitativa, ordinal	Origen, principio de donde nace o se deriva algo	Número y porcentaje de usuarios del área urbana o rural	Urbano Rural	Encuesta de satisfacción
Identificar el nivel de trato y seguridad en aplicación de acciones del personal de salud, para la satisfacción de las dimensiones de calidad, relevantes en la atención del usuario externo en el Centro de Rehabilitación Integral de Caranavi y del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha.	Nivel de trato para con el usuario	Cualitativo, nominal, politómica	Muestra de interés en la atención del usuario	Número y porcentaje de usuarios según el nivel de satisfacción del ítem 10	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción
	Nivel de seguridad para con el usuario externo	Cualitativo, nominal, politómica	Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.	Número y porcentaje de usuarios según el nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad ítem 7	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción
	Relación de Ejercicio del cargo con la aplicación de acciones	Cualitativo	Años de servicio del profesional y aplicación de acciones	Número de profesionales según tipo y años de servicios y su aplicación de acciones	Tipo de profesional Años de ejercicio del cargo ≤1 año 2 años 3 años 5 años 6 a 9 años ≥ 10 años	Encuesta aplicada al recurso humano
	Fiabilidad	Cualitativo, nominal, politómica	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa: - Cumple lo prometido - Realiza bien el servicio. - Sincero interés por resolver el problema - Concluye el servicio en el tiempo	Número y relación porcentual de la dimensión de fiabilidad del nivel de satisfacción	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	TIPO	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA EVALUATIVA	INSTRUMENTO
Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo, del Centro de Rehabilitación de Caranavi y del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha.			prometido			
	Seguridad	Cualitativo, nominal, politómica	<p>Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable del personal</li> <li>- Clientes se sienten seguros</li> <li>- El personal es amable</li> <li>- El personal demuestra seguridad en la atención</li> </ul>	Número y relación porcentual de la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción
	Elementos Tangibles	Cualitativo, nominal, politómica	<p>Apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de apariencia moderna.</li> <li>- Personal con apariencia pulcra.</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas.</li> <li>- Elementos materialmente atractivos</li> </ul>	Número y relación porcentual de la dimensión de Elementos tangibles del nivel de satisfacción	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción
	Capacidad de respuesta	Cualitativo, nominal, politómica	<p>Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunican cuando concluirán el servicio</li> <li>- El personal ofrece un servicio rápido</li> <li>- El personal siempre está dispuesto a ayudar</li> <li>- El personal nunca están demasiados ocupados</li> </ul>	Número y relación porcentual de la dimensión de Capacidad de Respuesta del nivel de satisfacción	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción
	Empatía	Cualitativo, nominal, politómica	<p>Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene personal que ofrecen atención</li> </ul>	Número y relación porcentual de la dimensión de Empatía del nivel de satisfacción	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	TIPO	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA EVALUATIVA	INSTRUMENTO
			personalizada. -Se preocupan por los clientes (usuario). - El personal siempre está dispuesto a ayudar. - Horarios de atención convenientes para los usuarios. - Comprenden las necesidades de los clientes (usuario).			
Comparar el nivel de satisfacción del usuario externo obtenido, del Centro de Rehabilitación de Caranavi con el del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha	Nivel de satisfacción del usuario externo	Cualitativo, nominal, politómica	Percepción del usuario externo ante un servicio	Porcentaje de usuarios con satisfacción	Muy insatisfecha Insatisfecha Aceptable Satisfecha Muy satisfecha	Encuesta de satisfacción

## 7.8. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 7.8.1. Métodos

- a) Método empírico, con enfoque cualitativo, medición y análisis con la aplicación de encuestas dirigidas al usuario externo (pacientes que asisten a los centros de rehabilitación) y de manera indirecta al personal de salud (que trabaja en ambos centros de rehabilitación), dirigida a ver la aplicación de acciones realizadas, para lograr la satisfacción del usuario externo.

### 7.8.2. Instrumento

Se utilizó como base el cuestionario SERVQUAL, el cual fue modificado para su aplicación al usuario externo que asiste a ambos centros de rehabilitación.

La encuesta incluyó en su estructura 21 preguntas distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía), las cuales en el instrumento se encuentran distribuidas de manera indistinta, ver Anexo N° 2, el cual fue aplicado en el presente estudio.

La calificación se realizará mediante la escala de Likert con una escala numérica del 1 al 5, considerando 1 la más baja y 5, la más alta, como se detalla a continuación:

MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	ACEPTABLE O NORMAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**a) Fiabilidad**, (preguntas 1, 2, 11 y 15 en el instrumento)

Atributo (SERVQUAL)	N°	Pregunta
Cumple lo prometido	1	¿El horario de atención programado para su atención se cumplió?
Realiza bien el servicio	2	¿La primera vez que asistió al centro de rehabilitación tuvo un trato amable?
Sincero interés por resolver el problema	11	¿El personal del Centro de Rehabilitación mostro interés en la atención de la patología por la que acudió?
Concluye el servicio en el tiempo prometido	15	¿La atención programada fue adecuada y termino sin dificultad?

**b) Seguridad**, (preguntas 13, 16, 5 y 7 en el instrumento)

Atributo (SERVQUAL)	N°	Pregunta
Comportamiento confiable del personal	13	¿El personal demostró buena disposición en la atención, por lo que inspiro confianza?

<b>Atributo (SERVQUAL)</b>	<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>
Cientes se sienten seguros	16	¿Durante la atención, se sintió seguro, al respetarse su privacidad?
El personal es amable	5	¿El personal que lo atendió en el centro de rehabilitación mostro amabilidad durante su atención, cuando lo necesitaba?
El personal demuestra seguridad en la atención	7	¿El personal del Centro de Rehabilitación respondió de forma clara a sus preguntas?

**c) Elementos tangibles** (preguntas 8, 4, 17 y 3 en el instrumento)

<b>Atributo (SERVQUAL)</b>	<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>
Equipos de apariencia moderna	8	¿Los equipos utilizados durante su terapia funcionaron adecuadamente?
Personal con apariencia pulcra	4	¿Las instalaciones como la Sala de espera, consultorios, baños, áreas terapéuticas se encuentran limpias y ordenadas?
Instalaciones visualmente atractivas	17	¿Las áreas donde se realizó su terapia contaba con todo el material necesario para su atención?
Elementos materiales atractivos	3	¿Las señales y letreros que existen en el centro de rehabilitación le brindaron información y orientación necesaria?

**d) Capacidad de respuesta** (preguntas 9, 12, 18 y 19 en el instrumento)

<b>Atributo (SERVQUAL)</b>	<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>
Comunican cuando concluirán el servicio	9	¿El personal le aviso cuando iba a acabar su atención?

<b>Atributo (SERVQUAL)</b>	<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>
El personal ofrece un servicio rápido	12	¿Fue rápida la programación y atención en el Centro de Rehabilitación?
El personal siempre está dispuesto a ayudar	18	¿El personal que lo atendió en el centro de rehabilitación mostro disposición en brindarle ayuda durante su atención, cuando lo necesito?
El personal nunca están demasiados ocupados	19	¿Cuándo necesito preguntar, el personal no se mostró ocupado para contestar?

**e) Empatía** (preguntas 6, 10, 14, 20 y 21 en el instrumento)

<b>Atributo (SERVQUAL)</b>	<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>
Tiene personal que ofrecen atención personalizada	6	¿El personal que lo atendió, lo llamo a usted por su nombre cuando lo llamo?
Se preocupan por los clientes (usuario)	10	¿El personal del Centro de Rehabilitación lo trato con respeto y paciencia?
Ofrecen atención individualizada	14	¿La atención brindada en el centro de rehabilitación mejoro su problema de salud?
Horarios de atención convenientes para los usuarios	20	¿Para la programación de terapias existió disponibilidad de horarios?
Comprenden las necesidades de los clientes (usuario)	21	¿Se brindó indicaciones de tratamiento para realizar en el hogar?

El segundo instrumento aplicado al personal de salud que trabaja en los centros de rehabilitación de Viacha y Caranavi, busca identificar el tiempo de ejercicio del cargo de los profesionales y la aplicación de acciones por los mismos, por ejemplo, la apertura de buzón de sugerencias, ver anexo N° 1.

## 7.9. Consideraciones éticas

La investigación médica está sujeta a normas éticas (34) que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación, considerando los principios éticos (35):

**Autonomía:** Se refiere al respeto de la autonomía y la autodeterminación de los seres humanos por medio del reconocimiento y su dignidad y libertad.

Para la realización de este trabajo se realizará la solicitud de permiso en principio a los responsables de ambos centros de rehabilitación.

Se tomó en cuenta solo a usuarios que muestren disposición para realizar la encuesta

**Beneficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del participante en lo que se refiere al estudio.

**No maleficencia:** No infringir daño intencionadamente.

Considerando ambos principios, se busca beneficiar y mejorar la atención en centros de rehabilitación.

**Justicia:** La obligación del investigador es distribuir por igual los riesgos y beneficios de la participación en el estudio de investigación.

Considerando el tipo de población que asiste a ambos centros de rehabilitación.

Considerando el principio de universalidad de bioseguridad el cual menciona que todo el personal debe cumplir las precauciones estándares rutinariamente para prevenir la exposición que pueda dar origen a enfermedades y (o) accidentes; considerando la situación actual por la cual, a nivel mundial, aun se va atravesando la Covid 19, se tomó las medidas necesarias en ambos centros para evitar posibles problemas por infección.

## VIII. RESULTADOS

Se aplicó ambos instrumentos, tanto al usuario externo como al personal de salud de ambos Centros Integrales de Rehabilitación, para el análisis se utilizó SPSS y Excel, siendo expuestos en las siguientes tablas y gráficos.

En la aplicación del instrumento al usuario externo, se aplicaron 66 encuestas en el caso del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y 56 encuestas en el caso del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha.

### 8.1 Resultados de Variables de Situación Social y Demográfica

**Tabla 5. Número y Porcentaje de usuarios externos, según edad, que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**

		CR CARANAVI		CR VIACHA	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
EDAD	<b>JÓVENES</b> 18 a 26 AÑOS	17	25,8	14	25,0
	<b>ADULTOS</b> 27 a 59 AÑOS	44	66,7	41	73,2
	<b>ADULTOS MAYORES</b> > 60 AÑOS	5	7,6	1	1,8
	<b>TOTAL</b>	66	100,0	56	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 5, se expone los resultados en cuanto a la edad de los usuarios que asistieron a ambos centros durante el periodo de estudio:

- En el caso del CR de Caranavi, de las 66 encuestas realizadas; 25,8% corresponden a jóvenes, entre 18 a 26 años; 66,7% a adultos, entre los 27 a 59 años; y 7,9% a adultos mayores, mayor a 60 años.
- En el caso de CR de Viacha, de las 56 encuestas realizadas; 25,0% corresponden a jóvenes, entre 18 a 26 años; 73,2% a adultos, entre los 27 a 59 años; y 1,8% a adultos mayores, mayor a 60 años.

**Tabla 6. Número y Porcentaje de usuarios externos, según sexo, que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**

		CR CARANAVI		CR VIACHA	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
SEXO	HOMBRE	30	45,5	8	14,3
	MUJER	36	54,5	48	85,7
N	TOTAL	66	100,0	56	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 6, se expone los resultados, en cuanto al sexo, de los encuestados:

- En el caso de C.R. de Caranavi, de los 66 pacientes, el 54,5% de la muestra son mujeres y el 45,5% son hombres.
- En el caso de C.R. de Viacha, de los 56 pacientes, el 85,7% de la muestra son mujeres y el 14,3% son hombres.

**Tabla 7. Número y porcentaje de usuarios externos, según ocupación, que asisten al Centro de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**

		CR CARANAVI		CR VIACHA	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
OCUPACIÓN	AMA DE CASA	12	18,2	27	48,2
	EMPLEADO	5	7,6	5	8,9
	AGRICULTOR	22	33,3	1	1,8
	ESTUDIANTE	17	25,8	10	17,9
	NINGUNO	10	15,2	13	23,2
N	TOTAL	66	100,0	56	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N°7, se muestran los resultados en cuanto a la ocupación de los encuestados:

- En el caso de C.R. de Caranavi, de los 66 usuarios evaluados; 33,3% son agricultores; 25,8% son estudiantes; 18,2% son amas de casa, 7,6% son empleados y 15,2% respondió la opción ninguno.
- En el caso de C.R. de Viacha, de los 56 usuarios evaluados; 48,2% son amas de casa; 17,9% son estudiantes; 8,9% son empleados; 1,8% son agricultores, y 23,2% respondió la opción ninguno.

**Tabla 8. Número y Porcentaje del usuario externo, según nivel de estudios que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**

		CR CARANAVI		CR VIACHA	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
NIVEL DE ESTUDIOS	PRIMARIA	18	27,3	14	25,0
	SECUNDARIA	32	48,5	22	39,3
	SUPERIOR	12	18,2	19	33,9
	NINGUNO	4	6,1	1	1,8
N	TOTAL	66	100,0	56	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N°8, los resultados, en cuanto al nivel de estudios, de los encuestados:

- En el caso de C.R. de Caranavi, de los 66 usuarios encuestados; 48,5% llegó a secundaria; 27,3% a primaria; 18,2% a estudios superiores y un 6,1% contestó ninguno.
- En el caso de C.R. de Viacha, de los 56 usuarios encuestados; 39,3% llegó a secundaria; 33,9% a estudios superiores; 25,0% a primaria y 1,8% contestó ninguno.

**Tabla 9. Número y Porcentaje de usuarios externos, según procedencia que asisten al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**

		CR CARANAVI		CR VIACHA	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
PROCEDENCIA	URBANO	33	50,0	43	76,8
	RURAL	33	50,0	13	23,2
N	TOTAL	66	100,0	56	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N°9, los resultados en cuanto a la procedencia de los encuestados:

- En el caso de C.R. de Caranavi, de los 66 pacientes; 50,0% vive en el área urbana y 50,0%, en el área rural.
- En el caso de C.R. de Viacha, de los 56 pacientes; 76,8% vive en el área urbana y 23,2%, en el área rural.

## 8.2. Resultados de Variables para el nivel de satisfacción

Tomando en cuenta las variables para medir el nivel de satisfacción en relación en las dimensiones definidas para el presente estudio (Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía), se obtuvieron los siguientes resultados:

### a) Fiabilidad

**Tabla 10. Número y Relación porcentual en la dimensión de Fiabilidad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	P1 Cumple lo prometido		P2 Realiza bien el servicio		P11 Sincero interés por resolver el problema		P15 Concluye el servicio en el tiempo prometido		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. CARANAVI	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Aceptable	3	4,5	4	6,1	0	0	1	1,5	8	3,0
	Satisfecho	43	65,2	30	45,5	43	65,2	42	63,6	158	59,9
	Muy satisfecho	20	30,3	32	48,5	23	34,8	23	34,8	98	37,1
	TOTAL	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	264	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

La tabla N° 10, correspondiente a los resultados obtenidos en la dimensión de fiabilidad, de los usuarios en el CR de Caranavi, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, en el caso de Cumple lo prometido, 65,2% contestó satisfecho; en realizar bien el servicio, 48,5% respondió muy satisfecho; en sincero interés por resolver el problema, 65,2% respondió satisfecho y en concluir el servicio en el tiempo prometido; 63,6% respondió satisfecho.

**Tabla 11. Número y Relación porcentual en la dimensión de Fiabilidad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022**

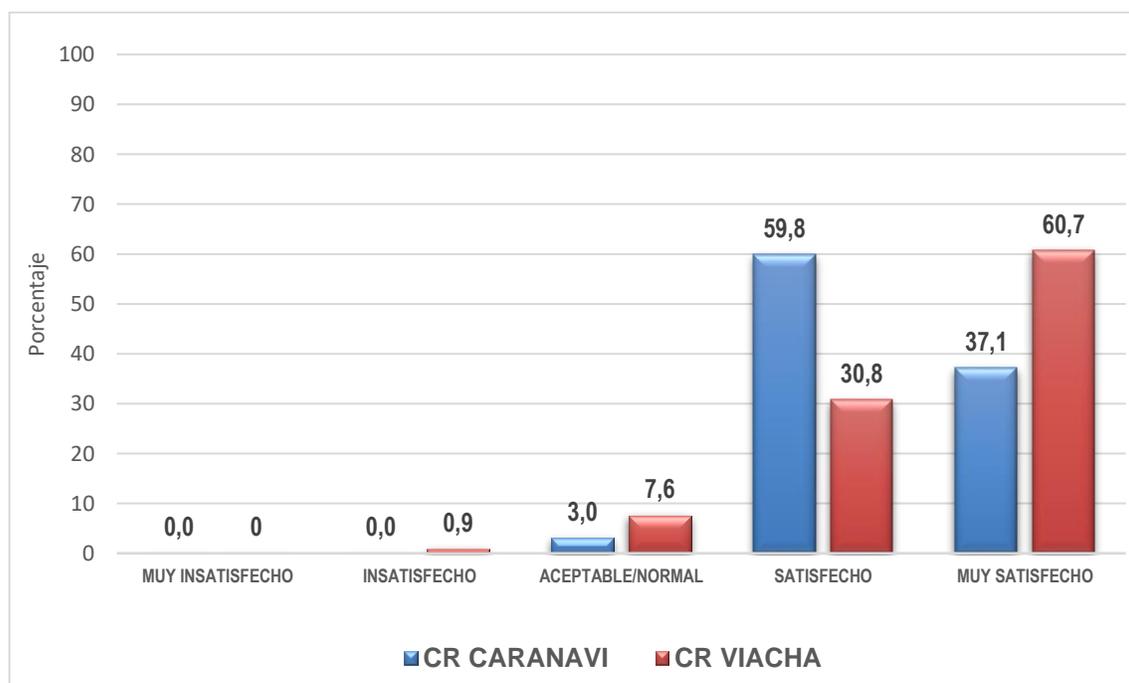
	Nivel de satisfacción	P1 Cumple lo prometido		P2 Realiza bien el servicio		P11 Sincero interés por resolver el problema		P15 Concluye el servicio en el tiempo prometido		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. VIACHA	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Insatisfecho	1	1,8	0	0	1	1,8	0	0	2	0,9
	Aceptable	5	8,9	4	7,1	2	3,6	6	10,7	17	7,6
	Satisfecho	21	37,5	14	25,0	15	26,8	19	33,9	69	30,8
	Muy satisfecho	29	51,8	38	67,9	38	67,9	31	55,4	136	60,7
	TOTAL	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0	224	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

La tabla N° 11, correspondiente a los resultados obtenidos en la dimensión de fiabilidad, de los usuarios en el CR de Viacha, de acuerdo a los atributos tomados para evaluar la misma, en el caso de Cumple lo prometido, 51,8% contestó muy satisfecho; en realizar bien el servicio, 67,9% respondió muy satisfecho; en sincero interés por resolver el problema, 67,9% respondió muy satisfecho y en concluir el servicio en el tiempo prometido, 55,4% respondió muy satisfecho.

**Gráfico 1. Relación porcentual de la dimensión de Fiabilidad del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**



Fuente: Elaboración propia, 2022

En el Gráfico N° 1, se muestra la relación porcentual de la dimensión de Fiabilidad, con relación al total en ambos centros de rehabilitación, de los 4 atributos o ítem tomados en cuenta (Cumple lo prometido, realiza bien el servicio por primera vez, sincero interés por resolver el problema, concluye el servicio en el tiempo prometido), según la escala evaluativa utilizada en el presente estudio, siendo:

- En el caso de CR de Caranavi; 59,8 % respondió satisfacción y 37,1% muy satisfactorio y 3% aceptable.
- En el caso de CR de Viacha; 60,7% respondieron que era muy satisfactorio, seguido de satisfactorio en un 30,8 % y 7,6% aceptable.

## b) Seguridad

**Tabla 12. Número y Relación porcentual en la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	P13 Comportamiento confiable del personal		P16 Clientes se sienten seguros		P5 El personal es amable		P7 El personal demuestra seguridad en la atención		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. CARANAVI	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Aceptable	1	1,5	5	7,6	2	3,0	1	1,5	9	3,4
	Satisfecho	35	53,0	42	63,6	45	68,2	36	54,5	158	59,8
	Muy satisfecho	30	45,5	19	28,8	19	28,8	29	43,9	97	36,7
	TOTAL	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	264	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 12, correspondiente a los resultados de la dimensión de Seguridad de los usuarios en el CR de Caranavi, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, en el caso de Comportamiento confiable del personal, 53,0% contestó satisfecho; en Clientes se sienten seguros, 63,6% respondió satisfecho; en el Personal es amable, 68,2% respondió satisfecho y en el personal demuestra seguridad en la atención; 54,5% respondió satisfecho.

**Tabla 13. Número y Relación porcentual en la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022**

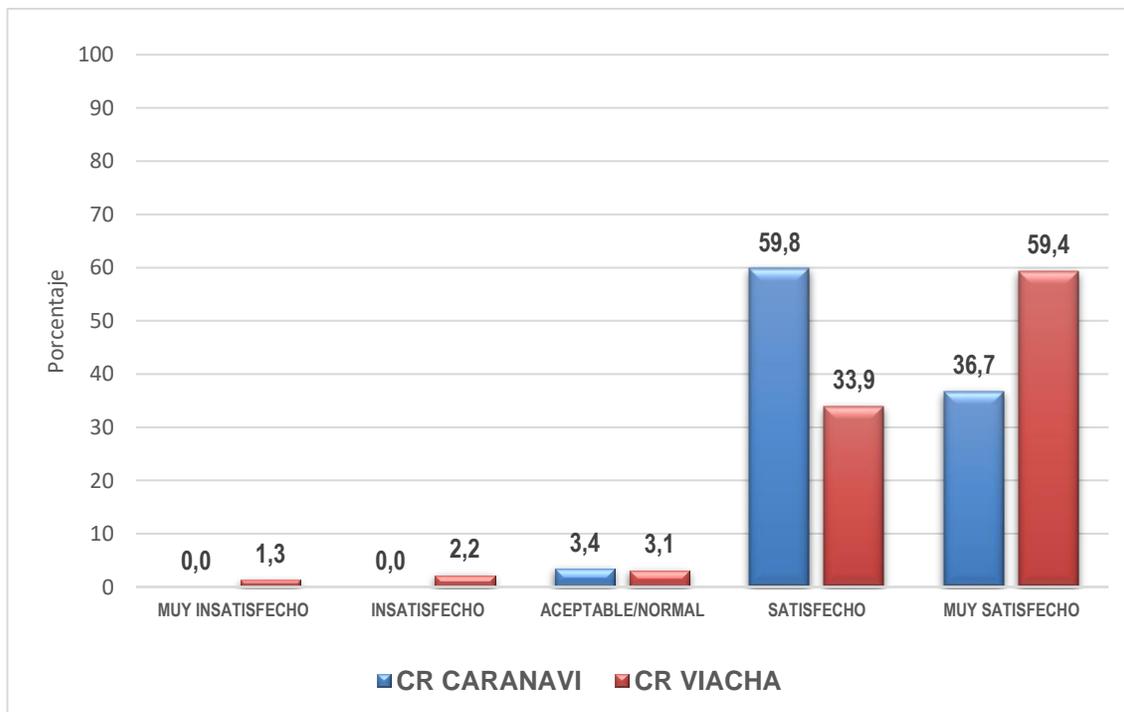
	Nivel de satisfacción	P13 Comportamiento confiable del personal		P16 Clientes se sienten seguros		P5 El personal es amable		P7 El personal demuestra seguridad en la atención		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. VIACHA	Muy Insatisfecho	1	1,8	1	1,8	0	0	1	1,8	3	1,3
	Insatisfecho	0	0	3	5,4	2	3,6	0	0	5	2,2
	Aceptable	0	0	4	7,1	2	3,6	1	1,8	7	3,1
	Satisfecho	21	37,5	15	26,8	17	30,4	23	41,1	76	33,9
	Muy satisfecho	34	60,7	33	58,9	35	62,5	31	55,4	133	59,4
	TOTAL	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0	224	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 13, correspondiente a los resultados de la dimensión de Seguridad de los usuarios en el CR de Viacha, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, en el caso de Comportamiento confiable del personal, 60,7% contestó muy satisfecho; en Clientes se sienten seguros, 58,9% respondió muy satisfecho; en el Personal es amable, 62,5% respondió muy satisfecho y en el personal demuestra seguridad en la atención; 55,4% respondió muy satisfecho.

**Gráfico 2. Relación porcentual de la dimensión de Seguridad del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**



Fuente: Elaboración propia, 2022

En el Gráfico N° 2, se muestra la relación porcentual de la dimensión de Seguridad, con relación al total en ambos centros de rehabilitación, de los 4 atributos o ítem tomados en cuenta (Comportamiento confiable del personal, clientes se sienten seguros, el personal es amable y el personal demuestra seguridad en la atención), según la escala evaluativa utilizada en el presente estudio, siendo:

- En el caso de CR de Caranavi; 59,8 % respondió satisfecho; 36,7% muy satisfecho y 3,4% aceptable.
- En el caso de CR de Viacha; 59,8% respondieron satisfecho; 59,4 % muy satisfecho; 3,1% aceptable; 2,2% insatisfecho y 1,3% muy insatisfecho.

c) Elementos tangibles

**Tabla 14. Número y Relación porcentual en la dimensión de Elementos Tangibles del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	P8 Equipos de apariencia moderna		P4 Personal con apariencia pulcra		P17 Instalaciones visualmente atractivas		P3 Elementos materiales atractivos		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. CARANAVI	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Insatisfecho	0	0	1	1,5	0	0	1	1,5	2	<b>0,8</b>
	Aceptable	1	1,5	31	47,0	1	1,5	34	51,5	67	<b>25,4</b>
	Satisfecho	40	60,6	29	43,9	48	72,7	26	39,4	143	<b>54,2</b>
	Muy satisfecho	25	37,9	5	7,6	17	25,8	5	7,6	52	<b>19,7</b>
	TOTAL	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	264	<b>100,0</b>

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 14, correspondiente a los resultados de la dimensión de Elementos Tangibles de los usuarios en el CR de Caranavi, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, en el caso de equipos de apariencia moderna, 60,6% contestó satisfecho; personal con apariencia pulcra, 47,0% aceptable; Instalaciones visualmente atractivas, 72,7% respondió satisfecho y elementos materiales atractivos; 51,5% respondió aceptable.

**Tabla 15. Número y Relación porcentual en la dimensión de Elementos Tangibles del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022**

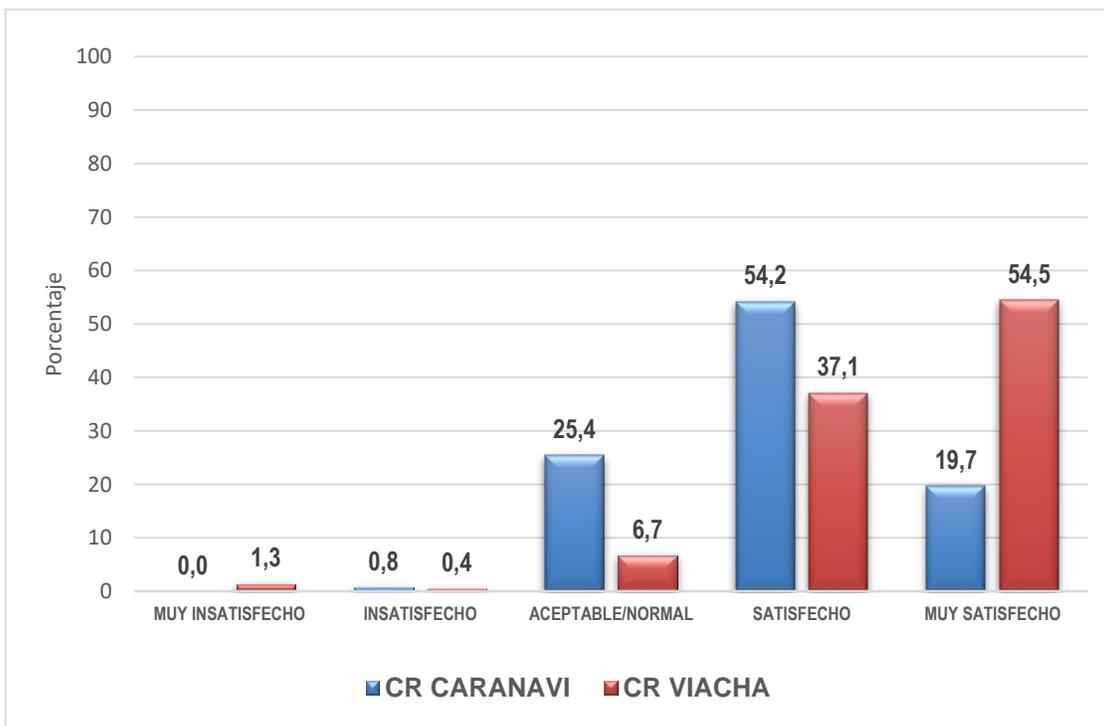
	Nivel de satisfacción	P8 Equipos de apariencia moderna		P4 Personal con apariencia pulcra		P17 Instalaciones visualmente atractivas		P3 Elementos materiales atractivos		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. VIACHA	Muy Insatisfecho	1	1,8	0	0	1	1,8	1	1,8	3	1,3
	Insatisfecho	0	0	0	0	1	1,8	0	0	1	0,4
	Aceptable	4	7,1	6	10,7	0	0	5	8,9	15	6,7
	Satisfecho	18	32,1	24	42,9	20	35,7	21	37,5	83	37,1
	Muy satisfecho	33	58,9	26	46,4	34	60,7	29	51,8	122	54,5
	TOTAL	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0	224	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 15, correspondiente a los resultados de la dimensión de Elementos Tangibles de los usuarios en el CR de Viacha, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, en el caso de equipos de apariencia moderna, 58,9% contestó muy satisfecho; personal con apariencia pulcra, 46,4% respondió muy satisfecho; Instalaciones visualmente atractivas, 60,7% respondió muy satisfecho y elementos materiales atractivos; 51,8% respondió muy satisfecho.

**Gráfico 3. Relación porcentual de la dimensión de Elementos Tangibles del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**



Fuente: Elaboración propia, 2022

En el Gráfico N° 3, se muestra la relación porcentual de la dimensión de Elementos Tangibles, con relación al total en ambos centros de rehabilitación, de los 4 atributos o ítem tomados en cuenta (equipos de apariencia moderna, personal con apariencia pulcra, instalaciones visualmente atractivas, así como los elementos materiales), según la escala evaluativa utilizada en el presente estudio, siendo:

- En el caso de CR de Caranavi; 54,2% respondió satisfecho, 25,4% aceptable, 19,7% muy satisfecho y 0,8% insatisfecho.
- En el caso de CR de Viacha; 54,5% respondió muy satisfecho, 37,1% satisfecho, 6,7% aceptable, 1,3% muy insatisfecho y 0,4% insatisfecho.

#### d) Capacidad de Respuesta

**Tabla 16. Número y Relación porcentual en la dimensión de Capacidad de Respuesta, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	P9 Comunican cuando concluirán el servicio		P12 El personal ofrece un servicio rápido		P18 El personal siempre está dispuesto a ayudar		P19 El personal nunca está demasiado ocupado		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. CARANAVI	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Insatisfecho	1	1,5	0	0	0	0	0	0	1	0,4
	Aceptable	3	4,5	1	1,5	0	0	2	3,0	6	2,3
	Satisfecho	39	59,1	40	60,6	47	71,2	43	65,2	169	64,0
	Muy satisfecho	23	34,8	25	37,9	19	28,8	21	31,8	88	33,3
	TOTAL	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	264	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 16, correspondiente a los resultados de la dimensión de Capacidad de Respuesta de los usuarios en el CR de Caranavi, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, comunican cuando concluirán el servicio, 59,1% contestó satisfecho; el personal ofrece un servicio rápido, 60,6% contestó satisfecho; el personal siempre están dispuestos a ayudar, 71,2% respondió satisfecho y el personal nunca está demasiado ocupado; 65,2% respondió satisfecho.

**Tabla 17. Número y Relación porcentual en la dimensión de Capacidad de Respuesta, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022**

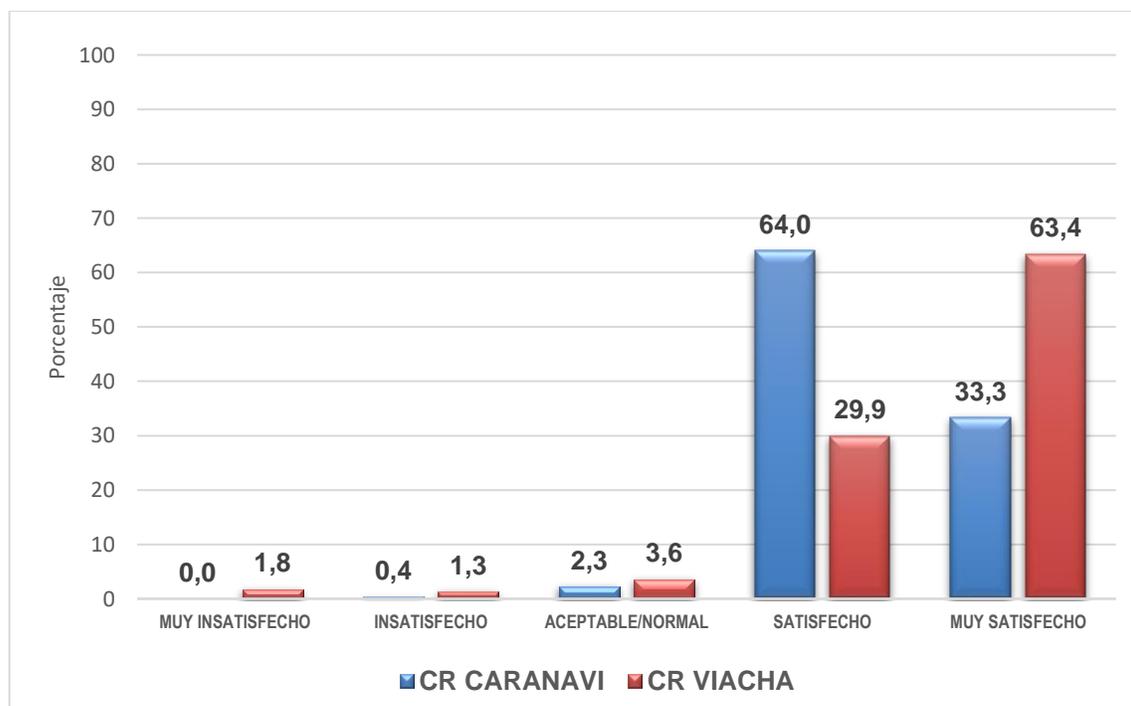
	Nivel de satisfacción	P9 Comunican cuando concluirán el servicio		P12 El personal ofrece un servicio rápido		P18 El personal siempre está dispuesto a ayudar		P19 El personal nunca está demasiado ocupado		TOTAL	
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
C.R. VIACHA	Muy Insatisfecho	1	1,8	1	1,8	1	1,8	1	1,8	4	1,8
	Insatisfecho	0	0	1	1,8	0	0	2	3,6	3	1,3
	Aceptable	1	1,8	2	3,6	3	5,4	2	3,6	8	3,6
	Satisfecho	17	30,4	16	28,6	15	26,8	19	33,9	67	29,9
	Muy satisfecho	37	66,1	36	64,3	37	66,1	32	57,1	142	63,4
	TOTAL	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0	224	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 17, correspondiente a los resultados de la dimensión de Capacidad de Respuesta de los usuarios en el CR de Viacha, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, comunican cuando concluirán el servicio, 59,1% contesto muy satisfecho; el personal ofrece un servicio rápido, 64,3% contesto muy satisfecho; el personal siempre están dispuestos a ayudar, 66,1% respondió muy satisfecho y el personal nunca está demasiado ocupado; 57,1% respondió muy satisfecho.

**Gráfico 4. Relación porcentual de la dimensión de Capacidad de Respuesta del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**



Fuente: Elaboración propia, 2022

En el Gráfico N° 4, se muestra la relación porcentual de la dimensión de Capacidad de Respuesta, con relación al total en ambos centros de rehabilitación, de los 4 atributos o ítem tomados en cuenta (comunicación cuando se concluye el servicio, servicio rápido, disposición de ayuda y predisposición de ayuda sin mostrarse demasiado ocupado), según la escala evaluativa utilizada en el presente estudio, siendo:

- En el caso de CR de Caranavi; 64,0% respondió satisfecho; 33,3% muy satisfecho; 2,3% aceptable y 0,4% insatisfecho.
- En el caso de CR de Viacha; 63,4% respondió muy satisfecho, 29,9% satisfecho, 3,6% aceptable, 1,8% muy insatisfecho y 1,3% insatisfecho.

## e) Empatía

**Tabla 18. Número y Relación porcentual en la dimensión de Empatía, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	P6 tiene personal que ofrecen atención personalizada		P10 Se preocupan por los clientes (usuario)		P14 Ofrecen atención individualizada		P20 Horarios de atención convenientes para los usuarios		P21 Comprenden las necesidades de los clientes (usuario)		TOTAL	
		Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	Porcentaje
C.R. CARANAVI	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	1	1,5	0	0	1	0,3
	Aceptable	1	1,5	2	3,0	0	0	19	28,8	1	1,5	23	7,0
	Satisfecho	36	54,5	32	48,5	43	65,2	35	53,0	51	77,3	197	59,7
	Muy satisfecho	29	43,9	32	48,5	23	34,8	11	16,7	14	21,2	109	33,0
	<b>TOTAL</b>	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	66	100,0	330	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 18, correspondiente a los resultados de la dimensión de Empatía de los usuarios en el CR de Caranavi, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, el personal ofrece atención personalizada, 54,5% contestó satisfecho; se preocupan por los usuarios, 48,5% contestó satisfecho y 48,5% contestó muy satisfecho; atención individualizada, 65,2% respondió satisfecho, horarios de atención convenientes para usuarios, 53,0% contestó satisfecho y comprensión a la necesidad de los usuarios; 77,3% respondió satisfecho.

**Tabla 19. Número y Relación porcentual en la dimensión de Empatía, del nivel de satisfacción de usuarios externos, por ítem evaluado, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022**

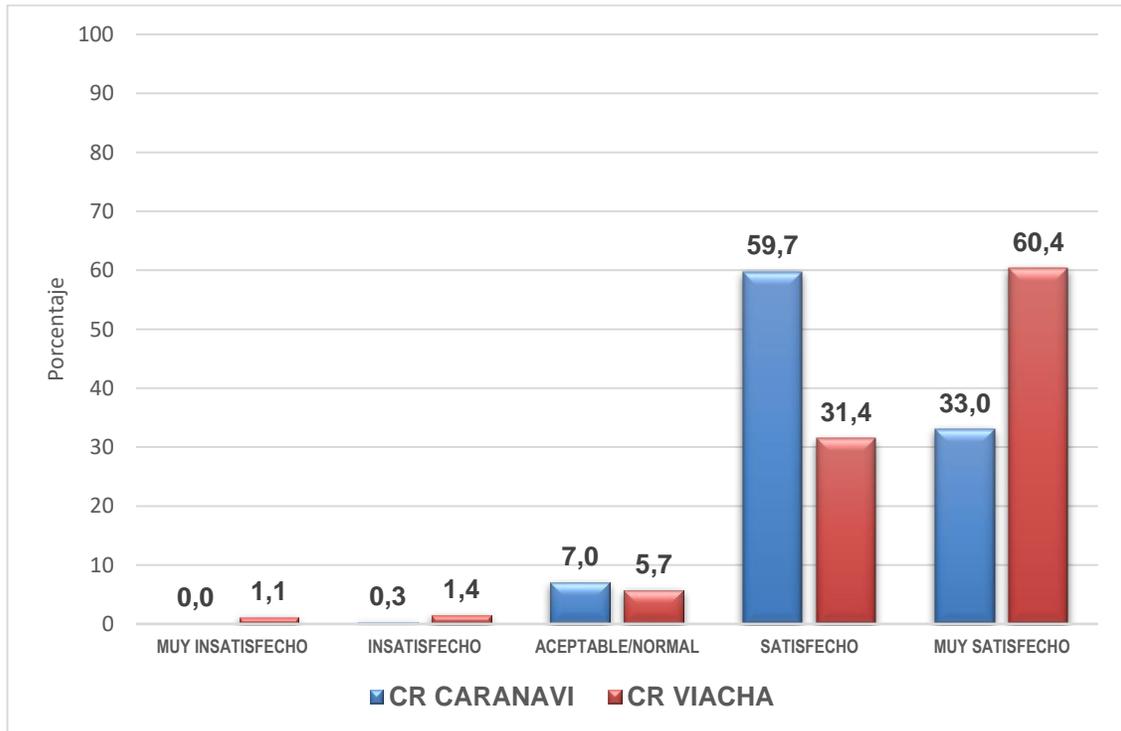
	Nivel de satisfacción	P6 tiene personal que ofrecen atención personalizada		P10 Se preocupan por los clientes (usuario)		P14 Ofrecen atención individualizada		P20 Horarios de atención convenientes para los usuarios		P21 Comprenden las necesidades de los clientes (usuario)		TOTAL	
		Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	Porcentaje
C.R. VIACHA	Muy Insatisfecho	1	1,8	0	0	0	0	1	1,8	1	1,8	3	1,1
	Insatisfecho	2	3,6	0	0	2	3,6	0	0	0	0	4	1,4
	Aceptable	4	7,1	3	5,4	3	5,4	2	3,6	4	7,1	16	5,7
	Satisfecho	20	35,7	14	25,0	19	33,9	20	35,7	15	26,8	88	31,4
	Muy satisfecho	29	51,8	39	69,6	32	57,1	33	58,9	36	64,3	169	60,4
	TOTAL	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0	56	100,0	280	100,0

P= Pregunta (ítem)

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N° 19, correspondiente a los resultados de la dimensión de Empatía de los usuarios en el CR de Viacha, de acuerdo a los atributos o ítems tomados para evaluar la misma, el personal ofrece atención personalizada, 51,8% contestó muy satisfecho; se preocupan por los usuarios, 69,6% contestó muy satisfecho; atención individualizada, 57,1% respondió muy satisfecho, horarios de atención convenientes para usuarios, 58,9% contestó muy satisfecho y comprensión a la necesidad de los usuarios, 64,3% respondió satisfecho.

**Gráfico 5. Relación porcentual de la dimensión de Empatía, del nivel de satisfacción, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, en abril y mayo de 2022**



Fuente: Elaboración propia, 2022

En el Gráfico N° 5, se muestra la relación porcentual de la dimensión de Empatía, con relación al total en ambos centros de rehabilitación, de los 5 atributos o ítem tomados en cuenta (atención personalizada, preocupación por el usuario, atención individualizada, horarios de atención convenientes para el usuario y comprensión de las necesidades del usuario), según la escala evaluativa utilizada en el presente estudio, siendo:

- En el caso de CR de Caranavi; 59,7% respondió satisfecho; 33,0% muy satisfecho; 7,0% aceptable y 0,3% insatisfecho.
- En el caso de CR de Viacha; 60,4% respondió muy satisfecho, 31,4% satisfecho, 5,7% aceptable, 1,4% insatisfecho y 1,1% muy insatisfecho.

f) Nivel de satisfacción

**Tabla 20. Relación porcentual del nivel de satisfacción de usuarios externos, del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	Fiabilidad		Seguridad		Elementos Tangibles		Capacidad de Respuesta		Empatía		TOTAL	
		Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	Porcentaje
C.R. CARANAVI	Muy Insatisfecho	0	0,0	0,0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	<b>0,0</b>
	Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	2	0,8	1	0,4	1	0,3	4	<b>0,3</b>
	Aceptable	8	3,0	9	3,4	67	25,4	6	2,3	23	7,0	113	<b>8,2</b>
	Satisfecho	158	59,8	158	59,8	143	54,2	169	64,0	197	59,7	825	<b>59,5</b>
	Muy satisfecho	98	37,1	97	36,7	52	19,7	88	33,3	109	33,0	444	<b>32,0</b>
	<b>TOTAL</b>	264	100,0	264	100,0	264	100,0	264	100,0	330	100,0	1386	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N°20, se describe de manera global el nivel de satisfacción, tomando en cuenta todas las dimensiones en el CR de Caranavi (Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía), los cuales fueron evaluados tomando en cuenta 21 preguntas, siendo un 59,5% satisfecho, seguido 32,0% muy satisfecho, 8,2% aceptable y 0,3% insatisfecho.

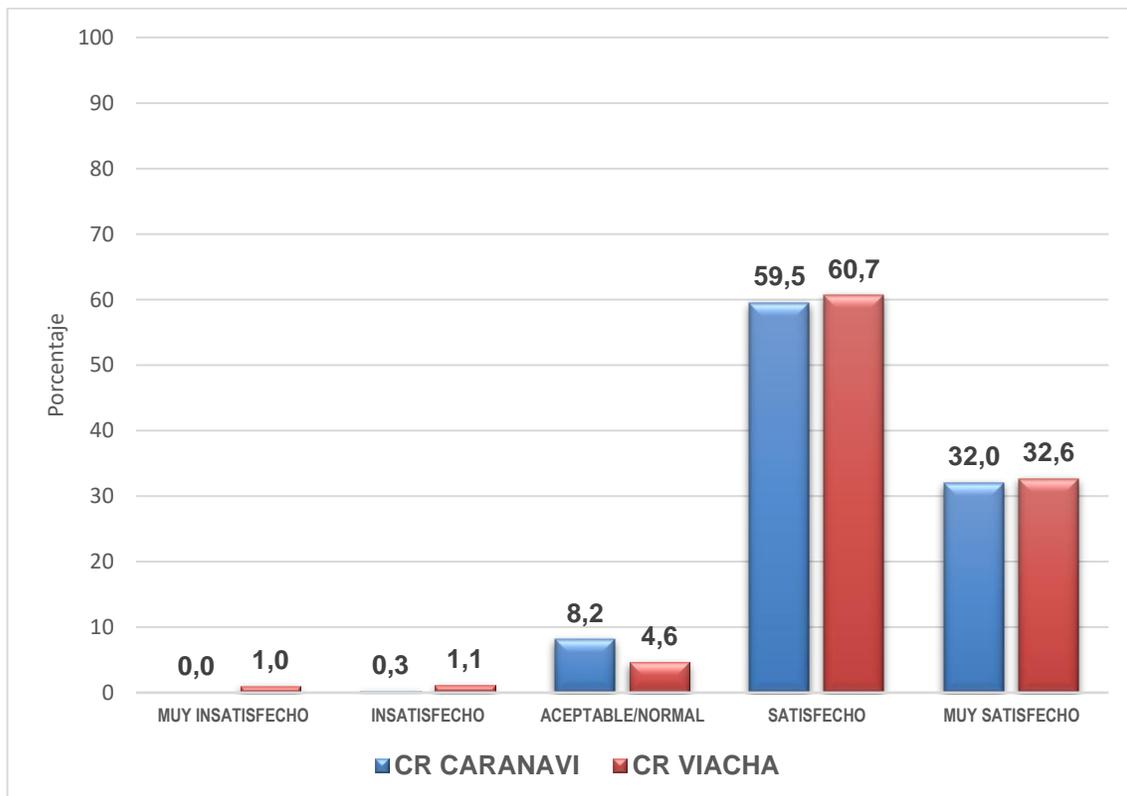
**Tabla 21. Relación porcentual del nivel de satisfacción de usuarios externos, del Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, en abril y mayo de 2022**

	Nivel de satisfacción	Fiabilidad		Seguridad		Elementos Tangibles		Capacidad de Respuesta		Empatía		TOTAL	
		Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	Porcentaje
C.R. VIACHA	Muy Insatisfecho	0	0,0	3	1,3	3	1,3	4	1,8	3	1,1	13	<b>1,0</b>
	Insatisfecho	2	0,9	5	2,2	1	0,4	3	1,3	4	1,4	15	<b>1,1</b>
	Aceptable	17	7,6	7	3,1	15	6,7	8	3,6	16	5,7	63	<b>4,6</b>
	Satisfecho	69	30,8	76	33,9	83	37,1	67	29,9	88	31,4	825	<b>60,7</b>
	Muy satisfecho	136	60,7	133	59,4	122	54,5	142	63,4	169	60,4	444	<b>32,6</b>
	<b>TOTAL</b>	224	100,0	224	100,0	224	100,0	224	100,0	280	100,0	1360	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la Tabla N°21, se describe de manera global el nivel de satisfacción, tomando en cuenta todas las dimensiones en el CR de Viacha (Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía), los cuales fueron evaluados tomando en cuenta 21 preguntas, siendo un 60,7% satisfecho, seguido 32,6% muy satisfecho, 4,6% aceptable, 1,1% insatisfecho y 1,0% muy insatisfecho.

**Gráfico 6. Relación Porcentual de usuarios externos, según el Nivel de Satisfacción del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, abril y mayo de 2022**



Fuente: Elaboración propia, 2022

En el Grafico N°6, se muestra de manera comparativa la relación porcentual de ambos Centros de Rehabilitación, siendo similares entre ambos centros los resultados en satisfecho y muy satisfecho, existiendo diferencia en aceptable e insatisfecho, y en el caso de CR de Viacha, casos de respuesta de muy insatisfecho.

**Tabla 22. Análisis de Fiabilidad de la valoración de la Satisfacción de usuarios externos del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi y Viacha, abril y mayo de la gestión 2022**

CR CARANAVI		CR VIACHA	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	21	,957	21

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la tabla N°22, en el análisis de fiabilidad (modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems o preguntas, el mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.80 se considera un valor aceptable.), en el caso de CR de Caranavi el Alfa de Cronbach es ,922 y en el CR de Viacha el Alfa de Cronbach es ,957.

### 8.3. Resultados en cuanto el personal y aplicación de acciones

**Tabla 23. Relación de profesionales del Centro Integral de Rehabilitación Caranavi de acuerdo a años de servicio y aplicación de acciones**

CENTRO DE REH.	Profesionales	Años de servicio	APLICACIÓN DE ACCIONES				
			¿Alguna vez se realizó una Encuesta de Satisfacción al usuario externo desde que usted realiza sus funciones?	¿Hace cuánto tiempo se realizó la Encuesta de Satisfacción?	¿Se realizó alguna medida después de realizar la encuesta de satisfacción?	¿En el Centro de Rehabilitación desde que usted trabaja se aplicó el buzón de quejas y sugerencias?	¿Hace cuánto tiempo se realizó la apertura de la misma?
CR. CARANAVI	Medico	5 años	SI	Hace 2 años	SI	SI	Hace 1 año
	Fisioterapeuta	4 años	SI	Hace 2 años	SI	SI	Hace 1 año
	Fisioterapeuta	3 años	NO	-	-	SI	Hace 1 año
	Psicólogo	6 meses	NO	-	-	NO	-
	Fonoaudiólogo	1 año	SI	No estuvo presente	SI	SI	No estuvo presente
	Aux. enfermería	6 meses	NO	-	-	NO	-

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla N° 23, los profesionales que trabajan en el Centro de Rehabilitación de Caranavi, en cuanto al tiempo que ejercen el cargo; de los 6 profesionales existentes, 2 profesionales ya se encuentran hace 4 y 5 años, 1 desde hace 3 años y 3 menor o igual a 1 año. En la aplicación de acciones 3 de los 6 encuestados contestaron haber realizado una encuesta de satisfacción durante el tiempo que trabaja en ese centro y 2 que se realizó alguna medida; 4 contestaron que se aplicó el buzón de quejas y sugerencias.

**Tabla 24. Relación de profesionales del Centro Integral de Rehabilitación Viacha de acuerdo a años de servicio y aplicación de acciones**

CENTRO DE REH.	Profesionales	Años de servicio	APLICACIÓN DE ACCIONES				
			¿Alguna vez se realizó una Encuesta de Satisfacción al usuario externo desde que usted realiza sus funciones?	¿Hace cuánto tiempo se realizó la Encuesta de Satisfacción?	¿Se realizó alguna medida después de realizar la encuesta de satisfacción?	¿En el Centro de Rehabilitación desde que usted trabaja se aplicó el buzón de quejas y sugerencias?	¿Hace cuánto tiempo se realizó la apertura de la misma?
CR. VIACHA	Medico	6 años	SI	Hace 1 año	SI	SI	Hace 1 año
	Fisioterapeuta	1 año	SI	Hace 1 año	NO	SI	Hace 1 año
	Psicomotricista	3 años	SI	Hace 1 año	NO	SI	-
	Fonoaudiólogo	3 años	SI	Hace 1 año	SI	SI	Hace 1 año
	Int. Fonoaudiólogo	6 meses	NO	-	-	NO	-
	Terapeuta Ocupacional	3 años	SI	Hace 1 año	SI	SI	Hace 1 año
	Int. Terapeuta ocupacional	5 meses	NO	-	-	SI	-

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla N°24, los profesionales que trabajan, en el Centro de Rehabilitación de Viacha, en cuanto al que ejercen el cargo, de los 7 profesionales existentes al momento de la evaluación, 1 profesional ya se encontraba desde hace más de 5 años, 3 desde hace 3 años, 1 desde hace un año y 2 desde hace 6 meses. En la aplicación de acciones, 5 de los 7 encuestados contestaron haber realizado una encuesta de satisfacción durante el tiempo que trabaja y 3 que se realizó alguna medida como ser llamadas de atención; 6 contestaron que se aplicó el buzón de quejas y sugerencias de los cuales 4 mencionaron que fue hace 1 año.

## IX. CONCLUSIONES

- Los establecimientos que brindan servicios de rehabilitación, buscan lograr una intervención integral y de calidad, para lo cual es necesario lograr la satisfacción del usuario externo, a través de la aplicación de instrumentos, como se desarrolló en el presente trabajo, obteniendo que:
  - En la valoración del nivel de satisfacción del CR de Caranavi, los resultados mostraron un 59,5% como satisfecho y 32,0% muy satisfecho, siendo predominante la dimensión de Capacidad de respuesta, específicamente con relación al personal y su disposición a brindar ayuda al usuario
  - En la valoración del nivel de satisfacción del CR de Viacha, los resultados mostraron un 60,7% como satisfecho y 32,6% muy satisfecho, siendo predominante la dimensión de seguridad y capacidad de respuesta con relación a la seguridad que el personal muestra al efectuar la atención y la comunicación al concluir la atención.
- Existen dimensiones que ambos centros mostraron insatisfacción, en el caso de CR de Caranavi es elementos tangibles en relación al material utilizado en la atención y en el CR de Viacha en las mismas dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, pero en lo que se refiere al trato del personal y su disponibilidad.
- Con relación a la edad y sexo, en ambos centros los usuarios corresponden a adultos entre las edades de 27 a 59 años, con predominio de mujeres que realizan rehabilitación en alguna de las áreas, siendo esto más destacable en el caso del CR de Viacha, por otro lado, en el caso de procedencia, corresponden en el caso de CR de Caranavi ser una población tanto del área urbana y rural y del CR de Viacha predominante del área urbana.
- El nivel de estudios de los usuarios que asisten al CR de Caranavi predominante es hasta secundaria y primaria, la ocupación que mayormente se efectúa, es con relación a la agricultura que puede correlacionarse con las características de la región; que en el caso de CR de Viacha es secundario y superior y la ocupación donde predomina ama de casa, en concordancia al sexo que es más frecuente en este centro.

- En cuanto a la aplicación de acciones relacionadas con satisfacción del usuario externo, por parte del personal de salud que trabaja en ambos Centros Integrales de Rehabilitación, cuentan con profesionales que tienen varios años de servicio, los cuales llegaron a aplicar una encuesta de satisfacción, además de aplicar el buzón de quejas y sugerencias, pero no se obtuvo información si esta logro alguna mejora después de haberla realizado, por otro lado, de acuerdo a los resultados al evaluar la satisfacción, en el caso de CR de Viacha, mostró usuarios con insatisfacción en cuanto a la seguridad que demuestra el personal y en cuanto el trato en ambos centros se encontraron casos con respuesta de aceptable.
- La variabilidad en cuanto a la dimensiones, tomadas en cuenta para evaluar la satisfacción, en las cuales se destaca cada centro, se relacionan a las características que tiene cada una en cuanto a sus características físicas, así como al tipo de población donde se encuentran y las características propias de esta.

## **X. RECOMENDACIONES**

- Cada centro de rehabilitación tiene características diferentes y por lo que es recomendable en principio trabajar en las dimensiones en las cuales se tuvo respuesta de insatisfacción, en el caso de CR de Caranavi en elementos tangibles con relación a la apariencia física de las instalaciones lo cual en este caso puede relacionarse a que las mismas son más antiguas y adaptadas, por lo que es necesario las gestiones correspondientes y en el caso de CR de Viacha en lo que se refiere a la capacidad de respuesta y seguridad.
- En el caso del personal que desarrolla funciones en ambos centros de rehabilitación, al observarse el tiempo de aplicación de acciones relacionadas con satisfacción, se recomienda reducir el tiempo para la realización del mismo, así como la aplicación de cronogramas que se encuentren bajo seguimiento de los Responsables tanto del centro como de la Red Funcional de Salud, además del cumplimiento a las acciones o medidas a definirse posterior a la realización de las mismas.
- La evaluación periódica, permitirá efectuar medidas de mejora, con participación de autoridades municipales, e inmediatos superiores, para que los mismos apoyen y tomen conocimiento, ya que es necesario de acuerdo a los resultados de la evaluación se de la importancia correspondiente.
- Se recomienda posteriormente también la aplicación de estas evaluaciones en centros o servicios de rehabilitación, pero esta vez aplicado en diferentes niveles de atención, para obtener una visión del usuario desde nivel comunitario o primario, así también en niveles superiores como segundo o tercer nivel, considerando que a nivel a nacional existen 38 centros/servicios de rehabilitación que surgieron con relación a convenios intergubernativos, como lo hicieron estos dos centros de rehabilitación.
- Gestionar con los actores, correspondientes, la necesidad de desarrollar un instrumento específico para evaluar la satisfacción en establecimientos que tienen servicios de rehabilitación.

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Nguyen Thi Thu Thao TTXyc. Association between Patient Satisfaction and the Willingness to Return for Rehabilitation- A Pilot Study. The Open Public Health Journal. 2021 marzo - agosto; 14.
2. Marin WJ, López AE. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. Conocimiento para el Desarrollo. 2019 Julio-Diciembre; 10(2)(237-243).
3. Wilmer M. Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera [Tesis] , editor. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
4. Cobo Mejia EA, Archila León LY. Percepción de la calidad del servicio en un Centro de Fisioterapia de una institución universitaria. Revista de Investigación en Salud. 2018 Enero-junio; 5(1).
5. Chavarrea L. Análisis de las dimensiones que determinan la calidad del servicio en el área de Fisioterapia a travez de la perceción de los pacientes en el Hospital Pablo Arturo Suarez [Tesis] , editor. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2018.
6. Moreno Sánchez SE. Nivel de satisfaccion de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica "San Juan de Dios" en diciembre del año 2016 [Tesis] , editor. Cusco: Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú; 2018.
7. Espino Mamani R. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. [Tesis]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología médica; 2021.
8. Mercado Alvarez P. Factores asociados a la insatisfacción de asegurados y beneficiarios, consulta externa, Hospital Petrolero Obrajés, 2017. Tesis. La Paz: Univaersidad Mayor de San Andres, Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología medica, Bolivia; 2020.
9. 71a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de

servicios de salud 2020 - 2025. Washington, D.C., USA: Organización Panamericana de la Salud - Organización Mundial de la Salud oficina regional para las Americas; 2019. Report No.: CD57/12.

10. Ministerio de Salud y Deportes - OPS/OMS en Bolivia. Situación de la Rehabilitación y de la capacidad de tecnologías de apoyo en el Estado Plurinacional de Bolivia. Primera ed. La Paz: Ministerio de Salud y Deportes; 2022.
11. Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. OPS/OMS. [Online].; 2021 [cited 2022 marzo 19. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation>.
12. Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud. Rehabilitación 2030: Un llamado a la acción (Nota conceptual). [Online].; 2017 [cited 2022 marzo 21. Available from: [https://www.who.int/disabilities/care/rehab\\_2030\\_cn\\_sp.pdf](https://www.who.int/disabilities/care/rehab_2030_cn_sp.pdf).
13. Tapanes Galvan W, Errasti Garcia MY, col y. Control de la calidad en la Salud Publica. Reseña histórica. Revista Medica Electronica. Universidad de Ciencias medicas de Matanzas, Cuba. 2019 May-Jun; 41(3): p. 35.
14. Perez Canto V, Loreto Macia S, Gonzales Chorda V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: Análisis de tendencias. Revista de Salud Pública. 2019 abril; 53(87).
15. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2020 [cited 2022 marzo 20. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#>.
16. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Información tecnológica. 2020 julio; 31(1).
17. Chavez Rios JR, Villarroel C. Guía Metodológica para Evaluar la Satisfaccion de los/las usuarios/as en los establecimientos de salud de Primer Nivel de Atencion. 3934240615th ed. La Paz, Bolivia; 2015.

18. Noriero Escalante S, Avalos Garcia MI, col. y. La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. Información para directivos de salud, ECIMED. 2020 septiembre - diciembre; 32(769).
19. Organización Panamericana de la Salud/Organización mundial de la Salud. IRIS PAHO, Las Funciones de la Salud Pública en las Américas. Una renovación para el siglo XXI. Marco conceptual y descripción. [Online].; 2020 [cited 2022 julio 5. Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53125>].
20. OMS/OPS. IRIS PAHO, Indicadores de salud. Aspectos conceptuales y operativos. [Online].; 2018 [cited 2022 abril 14. Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49058>].
21. Srinivasulu PSaY. Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. Journal of Ayurveda and Integrative Medicine. 2021; 12.
22. Kane KLaS. Peoples' expectations of healthcare: A conceptual review and proposed analytical framework. El Sevier, Social Science & Medicine. 2022; 292(114636).
23. Issotools Excellence. Calidad y excelencia, Sistema de gestión de quejas y sugerencias. [Online].; 2017 [cited 2022 marzo 4. Available from: <https://www.isotools.org/>].
24. SEDES La Paz. Guía para el manejo del Buzón de sugerencias, reclamos, felicitaciones y atención de quejas en establecimientos de salud - SEDES La Paz. [Online].; 2020 [cited 2022 marzo 8. Available from: <https://www.sedeslapaz.gob.bo/>].
25. Tisne Brousse L. Hospital Santiago Oriente. [Online].; 2014 [cited 2022 marzo 12].
26. Henao Nieto DE, Giraldo Villa E, Yepes Delgado CE. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2017 Octubre; 17(34).

27. Autoridad de supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo - ASUSS. Normas de Diagnóstico y Tratamiento de Medicina Física y Rehabilitación. Primera ed. La Paz - Bolivia: Editora Presencia S.R.L; 2019.
28. De León NM, Abrego BM. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta. 2020 Julio - Diciembre;(2).
29. Dirección de Culturas. La Paz, departamento maravilla. [Online]. [cited 2022 marzo 1. Available from: <http://www.milapaz.travel/>.
30. Ministerio de Salud y Deportes. SNIS VE (Sistema Nacional de Información en Salud - Vigilancia Epidemiológica). [Online]. [cited 2022 marzo 21. Available from: <https://snis.minsalud.gob.bo/>.
31. Hernandez Sampieri R, Mendoza Torrez CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera ed. Interamericana MH, editor. Mexico; 2018.
32. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, cols. y. Metodología de la investigación. sexta ed. Mexico: Mc Graw Hill Education; 2017.
33. Manterola C, Quiroz G, cols. y. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. ScieceDirect, Revista Clínica las Condes. 2019 Enero - Febrero; 30(1).
34. Piscoya Arbañil JA. Principios éticos en la investigación biomédica. Rev Soc Peru Med Interna. 2018; 31(4).
35. Alvarez Viera P. Ethics and Research Pr. Boletín virtual Cartilla Etica e investigación. 2018 Febrero; 7-2(I S N N 2 2 6 6 - 1 5 3 6).

## XI. ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento al Personal de Salud del centro de rehabilitación

<b>ENCUESTA AL PERSONAL DEL CENTRO DE REHABILITACION</b>							
<p>Buenos/as días/tardes. Estamos realizando un estudio sobre la calidad en la atención que reciben los usuarios/as que asisten a este Centro de Rehabilitación. Este estudio nos permitirá mejorar la calidad de atención, motivo por el cual le pedimos su colaboración en responder la presente encuesta, que toma 5 minutos de su tiempo. La información que nos proporcione será confidencial y no necesita darnos su nombre.</p>							
Entrevista Nro. <input style="width: 50px;" type="text"/>	Fecha: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 30px; text-align: center;"> </td><td style="width: 30px; text-align: center;"> </td><td style="width: 30px; text-align: center;">2022</td></tr><tr><td style="text-align: center; font-size: small;">Día</td><td style="text-align: center; font-size: small;">Mes</td><td style="text-align: center; font-size: small;">Año</td></tr></table>			2022	Día	Mes	Año
		2022					
Día	Mes	Año					
Edad: <input style="width: 80px;" type="text"/>	Sexo: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 100px; height: 20px;"> </td><td style="width: 100px; height: 20px;"> </td></tr><tr><td style="text-align: center; font-size: small;">Masculino</td><td style="text-align: center; font-size: small;">Femenino</td></tr></table>			Masculino	Femenino		
Masculino	Femenino						
<b>MARCA CON UNA X</b>	<b>Años que trabaja en el C.R</b>						
Ocupación							
Medico <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	<0 =1 año <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>						
Fisioterapeuta y kinesiólogo <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	2 años <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>						
Fonoaudiólogo <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	3 años <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>						
Terapeuta ocupacional <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	5 años <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>						
Psicólogo <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	6 a 9 años <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>						
Trabajador social <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	>0 = 10 años <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>						
Enfermera/o <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>							
otro <input style="width: 20px;" type="checkbox"/>							
<b>1. ¿Para usted el concepto de queja, denuncia y reclamo es el mismo?</b>							
SI <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>	NO <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>						
<b>2. ¿Alguna vez se realizó una encuesta de satisfacción del usuario externo en este centro de rehabilitación desde que usted realiza sus funciones?</b>							
SI <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>	NO <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>						
<b>3. Si su respuesta fue SI, ¿hace cuánto tiempo se realizó la misma?</b>							
Hace 3 meses <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>							
Hace 6 meses <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>							
Hace 1 año <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>							
Hace 2 años <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>							
<b>4. Se realizo alguna medida después de realizar la encuesta de satisfacción</b>							
SI <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>	NO <input style="width: 50px;" type="checkbox"/>						
Cual.....							
<b>5. ¿En el centro de rehabilitación desde que usted trabaja se aplicó el buzón de quejas y sugerencias?</b>							

SI

NO

**6. Si su respuesta fue SI, ¿hace cuánto tiempo se realizó la apertura de la misma?**

Hace 3 meses

Hace 6 meses

Hace 1 año

Hace 2 años

## Anexo 2. Instrumento al Usuario externo

<b>ENCUESTA PARA EL USUARIO EXTERNO</b>						
<p>Buenos/as días/tardes. Estamos realizando un estudio sobre la calidad en la atención que reciben los usuarios/as que asisten a este Centro de Rehabilitación. Este estudio nos permitirá mejorar la calidad de atención, motivo por el cual le pedimos su colaboración en responder la presente encuesta, que toma 5 minutos de su tiempo. La información que nos proporcione será confidencial y no necesita darnos su nombre.</p>						
<b>Entrevista Nro.</b>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<b>Fecha:</b>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; text-align: center; value: 2022;" type="text"/>	
			Día	Mes	Año	
<b>Edad:</b>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<b>Sexo:</b>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<b>Tipo de consulta:</b>	
		Hombre	Mujer		Nueva	
					Repetida	
<b>Procedencia:</b>		<b>Ocupación:</b>		<b>Nivel de estudios:</b>		
Urbano	<input style="width: 30px;" type="text"/>	Ama de casa	<input style="width: 30px;" type="text"/>	Primaria	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
Rural	<input style="width: 30px;" type="text"/>	Empleado	<input style="width: 30px;" type="text"/>	Secundaria	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
		Agricultor	<input style="width: 30px;" type="text"/>	Superior	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
		Estudiante	<input style="width: 30px;" type="text"/>	Ninguno	<input style="width: 30px;" type="text"/>	
		Ninguno	<input style="width: 30px;" type="text"/>			
<b>EN QUÉ ÁREA DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN RECIBIÓ ATENCIÓN (Marcar con una X)</b>						
Consulta medica	<input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	Fisioterapia y kinesiología	<input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	Fonoaudiología	<input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	
Terapia ocupacional	<input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	Psicología	<input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	Otro	<input style="width: 20px;" type="checkbox"/>	
<p><b>Esta es una escala con la cual calificara el grado de satisfacción, siendo 1 el grado más bajo y 5 el más alto:</b></p>						
<b>MUY INSATISFECHO</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>ACEPTABLE O NORMAL</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>MARCA CON UNA X</b>						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1.	¿El horario de atención programado para su atención se cumplió?					
2.	¿La primera vez que asistió al centro de rehabilitación tuvo un trato amable?					
3.	¿Las señales y letreros que existen en el centro de rehabilitación le brindaron información y orientación necesaria?					
4.	¿Las instalaciones como la Sala de espera, consultorios, baños, áreas terapéuticas se encuentran limpias y ordenadas?					
5.	¿El personal que lo atendió en el centro de rehabilitación mostro amabilidad durante su atención, cuando lo necesitaba?					
6.	¿El personal que lo atendió, lo llamo a usted por su nombre cuando lo llamo?					
7.	¿El personal del Centro de Rehabilitación respondió de forma clara a sus preguntas?					

8.	¿Los equipos utilizados durante su terapia funcionaron adecuadamente?					
9.	¿El personal le aviso cuando iba a acabar su atención?					
10.	¿El personal del Centro de Rehabilitación lo trato con respeto y paciencia?					
11.	¿El personal del Centro de Rehabilitación mostro interés en la atención de la patología por la que acudió?					
12.	¿Fue rápida la programación y atención en el Centro de Rehabilitación?					
13.	¿El personal demostró buena disposición en la atención, por lo que inspiro confianza?					
14.	¿La atención brindada en el centro de rehabilitación mejoro su problema de salud?					
15.	¿La atención programada fue adecuada y termino sin dificultad?					
16.	¿Durante la atención, se sintió seguro, al respetarse su privacidad?					
17.	¿Las áreas donde se realizó su terapia contaba con todo el material necesario para su atención?					
18.	¿El personal que lo atendió en el centro de rehabilitación mostro disposición en brindarle ayuda durante su atención, cuando lo necesito?					
19.	¿Cuándo necesito preguntar, el personal no se mostró ocupado para contestar?					
20.	¿Para la programación de terapias existió disponibilidad de horarios?					
21.	¿Se brindo indicaciones de tratamiento para realizar en el hogar?					

### Anexo 3. Validación de Instrumento de Investigación

#### FORMULARIO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título:** Satisfacción del usuario externo del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi - Centro Integral de Rehabilitación de Viacha, La Paz, abril - mayo 2022

**Especialidad:** Gestión de Calidad y Auditoría Médica

**Autor:** Sandra Gladys Alcón Mamani

Ítem	Responde a una variable		Redacción precisa y claridad de la redacción		Lenguaje adecuado con nivel académico		Escala de evaluación coherente con la pregunta	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>Encuesta usuario externo</b>								
1	x		x		x		x	
2	x		x		x		x	
3	x		x		x		x	
4	x		x		x		x	
5	x		x		x		x	
6	x		x		x		x	
7	x		x		x		x	
8	x		x		x		x	
9	x		x		x		x	
10	x		x		x		x	
11	x		x		x		x	
12	x		x		x		x	
13	x		x		x		x	
14	x		x		x		x	
15	x		x		x		x	
16	x		x		x		x	
17	x		x		x		x	
18	x		x		x		x	
19	x		x		x		x	
20	x		x		x		x	
21	x		x		x		x	
22	x		x		x		x	
23	x		x		x		x	
24	x		x		x		x	
25	x		x		x		x	
26	x		x		x		x	
27	x		x		x		x	
<b>Encuesta al personal del Centro de Rehabilitación</b>								
1	x		x		x		x	
2	x		x		x		x	
3	x		x		x		x	
4	x		x		x		x	
5	x		x		x		x	
6	x		x		x		x	
7	x		x		x		x	
8	x		x		x		x	

9	x		x		x		x	
10	x		x		x		x	

VALIDACIÓN			
APLICABLE	x	NO APLICABLE	
OBSERVACIONES			
A tratarse de encuesta en base al cuestionario SERVQUAL se valido las preguntas incluidas por la investigadora.			

Validado por: Dra. M.Sc. Sheila Fabiola Rodríguez Hernández	CI: 3629724 CH	Fecha: 6 abril 2022
Firma: 	Celular: 72880462	e-mail: sheymsp@gmail.com
Sello:	Institución donde trabaja: Postgrado de la Facultad de Medicina UMSA	

#### Anexo 4. Cartas de solicitud de autorización





La Paz, 5 de abril de 2022

Sr.

Dr. Félix Oviedo Velásquez

**MÉDICO RESPONSABLE DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN VIACHA**

**REF. Solicitud de autorización para la aplicación de una encuesta al usuario externo del Centros de Rehabilitación integral de Viacha**

Dr. Velásquez

Primeramente, hacerle llegar un cordial saludo, y deseárselos éxitos en su labor cotidiana

El motivo de la presente es solicitar la autorización para la aplicación de una encuesta durante dos meses de la presente gestión, mismo que tiene como objetivo realizar el trabajo de investigación que tiene como título "Satisfacción del usuario externo del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi - Centro Integral de Rehabilitación de Viacha" misma que se aplicara, al usuario externo que asiste al Centro Integral de Rehabilitación que es parte del Hospital Municipal de Viacha.

Con este particular motivo y a la espera de una respuesta positiva, me despido con las consideraciones más distinguidas.

Dra. Sandra Gladys Alcón Mamani  
Médico especialista en Medicina Física y Rehabilitación  
C.I. 6835161 LP  
Telf. 76556982



La Paz, 5 de abril de 2022

Sr.

**Dr. Adalid Apaza Siñani**  
**RESPONSABLE DEL CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACION CARANAVI**

**REF. Solicitud de autorización para la aplicación de una encuesta al usuario externo del Centros de Rehabilitación integral de Caranavi**

Dr. Apaza

Primeramente, hacerle llegar un cordial saludo, y desearles éxitos en su labor cotidiana.

El motivo de la presente es solicitar la autorización para la aplicación de una encuesta durante dos meses de la presente gestión, mismo que tiene como objetivo realizar el trabajo de investigación que tiene como título "Satisfacción del usuario externo del Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi - Centro Integral de Rehabilitación de Viacha", misma que se aplicara, al usuario externo que asiste al Centro Integral de Rehabilitación de Caranavi.

Con este particular motivo y a la espera de una respuesta positiva, me despido con las consideraciones más distinguidas.

Dra. Sandra Gladys Alcon Mamani  
Médico especialista en Medicina Física y Rehabilitación

## Anexo 5. Centros Integrales de Rehabilitación de Caranavi y Viacha

