

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz

Quality in attention and user satisfaction of rehabilitation service, Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz

Qualidade na atenção e satisfação do usuário do serviço de reabilitação, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz

William J. Marín Rodríguez^{1,*}; Alfredo E. López Jiménez¹; Julio C. Ángeles Morales²; Julio C. Pantoja Fernández²; Erik D. Blas Celis²

Resumen

La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz en el 2015, el estudio fue de tipo y diseño descriptivo observacional de corte transversal, se aplicó a una población de 250 personas seleccionando con un muestreo aleatorio simple a 94 pacientes, aplicándose el cuestionario SERVQUAL, los resultados determinaron que la edad promedio es 45 años, la edad máxima de 64 años y la mínima de 28 años. El 62% de la muestra son mujeres y 38% hombres. El nivel de tangibilidad muestra una calidad baja (43%), el nivel de confiabilidad, calidad modesta (46%), el nivel de repuesta pronta, con calidad modesta (40%), proyección de seguridad (44%) de calidad modesta y el nivel de empatía (55%) de calidad modesta. Concluyendo que la calidad en la atención está al 40% de satisfacción al usuario.

Palabras clave: calidad de atención; satisfacción del usuario; servicio de rehabilitación; nivel de confiabilidad; nivel de empatía.

Abstract

The objective of the research was to evaluate the quality of care and user satisfaction of the Víctor Ramos Guardia Huaraz Hospital physical therapy and rehabilitation service in 2015, the study was an observational descriptive type and design of cross-section, applied to a population of 250 people selecting 94 patients with a simple random sampling, applying the SERVQUAL questionnaire, the results determined that the average age is 45 years, the maximum age of 64 years and the minimum age of 28 years. 62% of the sample are women and 38% men. The level of tangibility shows a low quality (43%), the level of reliability, modest quality (46%), the level of prompt response, with modest quality (40%), safety projection (44%) of modest quality and the level of empathy (55%) of modest quality. Concluding that the quality of care is 40% satisfaction to the user.

Keyword: attention quality; user satisfaction; rehabilitation service; level of reliability; level of empathy.

Resumo

O objetivo da pesquisa foi avaliar a qualidade do atendimento e a satisfação do usuário do serviço de fisioterapia e reabilitação do Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz em 2015, o estudo foi do tipo observacional descritivo e delineamento de corte transversal, aplicado a uma população de 250 pessoas, selecionando 94 pacientes com uma amostra aleatória simples, aplicando o questionário SERVQUAL, os resultados determinaram que a idade média é de 45 anos, a idade máxima de 64 anos e a idade mínima de 28 anos. 62% da amostra são mulheres e 38% homens. O nível de tangibilidade mostra baixa qualidade (43%), nível de confiabilidade, qualidade modesta (46%), nível de resposta rápida, com qualidade modesta (40%), projeção de segurança (44%) de qualidade modesta e o nível de empatia (55%) de qualidade modesta. Concluindo que a qualidade do atendimento é de 40% de satisfação para o usuário.

Palavras-chave: qualidade do atendimento; satisfação do usuário; serviço de reabilitação; nível de confiabilidade; nível de empatía.

¹ Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

² Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.

*Autor para correspondencia: wmarin@unjfsc.edu.pe (W. Marín).

Recibido: 18 de octubre del 2019; Aceptado: 26 noviembre 2019

Introducción

La calidad de atención y la satisfacción del usuario se ve influenciada por ciertos factores como el político, entorno organizacional, aspectos específicos del puesto, así como las características de cada individuo. Existe una clara evidencia de que los usuarios insatisfechos faltan más o dejan de asistir al servicio. Esto ocurre porque la insatisfacción se asocia con el alto nivel de quejas e injusticias; esto provoca que los usuarios insatisfechos recurran al sabotaje o a la agresión pasiva. Se ha demostrado que los usuarios satisfechos tienen mejor salud y calidad de vida, además de influir en la vida del usuario en su entorno familiar y laboral. Las instituciones deben velar por el usuario brindándole atención de calidad de acorde sin discriminación, que las atenciones recibidas satisfagan sus necesidades para incrementar el desarrollo personal y profesional de dicho usuario.

Entonces la importancia de estudiar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz en el 2015 radica directamente en la expectativa de satisfacción del usuario.

Al respecto Pineda *et al.* (2011) en su trabajo: aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la biblioteca central de la Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Es el resultado de una investigación que tuvo lugar en la biblioteca central de la Universidad de Antioquia 2010, diseñó una investigación de campo, de tipo descriptivo aplicando el modelo SERVQUAL, con la combinación de técnicas de la ingeniería de la calidad, el resultado fue una metodología que conduce a identificar las normas de servicio críticos para atender los requisitos de los usuarios y que, además, sienta las bases para la formulación de un paquete de valor que supere sus expectativas de calidad.

Ninamango (2014) en su estudio percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza empleando la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas. Halló una insatisfacción global de 83,9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; confiabilidad del 78,3% y concluye que la insatisfacción encontrada de 83,9% es muy alta

en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadística significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

El trabajo de investigación se justificó porque permitió efectuar un diagnóstico general y brindar una descripción y caracterización de los diversos aspectos concernientes a la calidad de servicio, desde la perspectiva de los pacientes, visualizando condiciones de logro y deficitarias de la gestión administrativa del hospital y el servicio brindado, es por ello que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias.

El objetivo principal de la investigación fue determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

Material y métodos

La población de estudio estuvo conformada por 250 pacientes del servicio de terapia física y rehabilitación Hospital Víctor Ramos Guardia, atendidos desde los meses de febrero a mayo del 2015. La muestra empleada utilizó el muestreo probabilístico (tamaño de muestra óptimo de 94 pacientes a un nivel de confianza del 95%).

Criterios de inclusión

Usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia, programados en los meses de febrero a mayo del 2015.

Usuarios \geq a 18 años.

Usuarios sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.

Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión

Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.

Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

La técnica empleada fue la observación mediante el cual se observaron las actitudes de los pacientes ante el servicio recibido, también se aplicó la técnica del cuestionario para recopilar información directa y de primera mano. Con el instrumento utilizado SERVQUAL, cuestionario validado internacionalmente donde las respuestas de los usuarios han sido valoradas mediante la escala de Likert (escalograma para la medición de expectativas y percepciones), que mide la calidad de servicio, la misma que incluye 21 preguntas de expectativas y 21 de percepción del usuario, distribuidos en 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación (preguntas del 01 al 04).

Confiabilidad: habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto (preguntas del 05 al 10).

Respuesta pronta al usuario: disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno (preguntas del 11 al 13).

Proyección de seguridad: cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas (preguntas del 14 al 17).

Empatía: disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada (preguntas del 18 al 21).

La encuesta fue aplicada a los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación, ubicados en la sala de espera, se explicó a los pacientes detalladamente sobre la forma adecuada del llenado de la encuesta, la encuesta consistió de dos etapas: la primera etapa en responder 21 preguntas sobre las expectativas, antes de recibir el servicio y la segunda etapa en contestar las 21 preguntas sobre la percepción, después de haber recibido el servicio. Para el procesamiento de la información y análisis estadístico se utilizó el software SPSS v 22.0, se aplicó la estadística descriptiva y se utilizó tablas de frecuencias simples y porcentuales, realizándose el análisis descriptivo de las variables de estudio a través de la determinación de proporciones de las variables sociodemográficas y medias de satisfacción de expectativas y percepciones. La

participación en el estudio fue voluntaria previo consentimiento informado.

En la investigación realizada se utilizaron los siguientes instrumentos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención, expectativas de atención

I. datos generales

Edad [...] años cumplidos

Sexo: [...] Masculino [...] Femenino

A continuación, se presentan 21 preguntas (observaciones) sobre las características que debe tener el servicio de terapia física y rehabilitación, preste atención cuidadosa a cada una de ellas y responda marcando una (X) en una sola alternativa de respuesta según el puntaje (de 1 a 5) (Anexo 1).

Cuestionario para evaluar la percepción sobre la atención recibida

A continuación, se presentan 21 preguntas (observaciones) acerca del servicio que ha recibido, preste cuidadosa atención a cada una de ellas y responda marcando una (X) en una sola alternativa de según el puntaje (de 1 a 5) (Anexo 2).

Resultados y discusión

Los resultados evidencian que el promedio de las edades de los pacientes es de 45 años, con una mediana de 44 y un valor modal de 36 años, la desviación estándar de 10,4, también se describe que la edad máxima fue de 64 años y la edad mínima de 28 años, el 33% de los pacientes tienen edades entre 36 y 45 años, el 27% edades entre 46 y 55 años, por último, el 20% restante tienen edades entre 25 a 35 y de 56 a 65. Teniendo en cuenta su sexo de los pacientes identificamos que, de los 94 pacientes, el 62% de la muestra son mujeres y el 38% hombres.

La Tabla 1 muestra los resultados que surgen de la diferencia entre las expectativas y percepción del usuario, donde califica con un 4% como alto nivel de calidad, 20% un modesto nivel de calidad, 43% a un nivel bajo y un 33% a un nivel muy bajo en cuanto a la calidad del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

La Tabla 2 muestra los resultados de la dimensión confiabilidad, se observa que surge de la diferencia entre las expectativas y la percepción del usuario, se califica con un 19% como un alto nivel de calidad, 46% un modesto nivel de calidad, 35% un nivel bajo y el 0%

considera un nivel muy bajo de calidad del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Tabla 1

Nivel de tangibilidad en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

Tangibilidad	p1	p2	p3	p4	p5	Total	Por.(%)
Alto	1	0	0	10	10	21	4
Modesto	18	18	18	21	17	92	20
Bajo	38	43	40	38	42	201	43
Muy bajo	37	33	36	25	25	156	33
TOTAL	94	94	94	94	94	470	100

Tabla 2

Nivel Confiabilidad en el servicio de terapia física y rehabilitación del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

Confiabilidad	p6	p7	p8	p9	p10	p11	Total	Por.(%)
Alto	23	13	14	17	27	14	108	19
Modesto	37	46	52	46	40	36	257	46
Bajo	34	35	28	31	27	43	198	35
Muy bajo	0	0	0	0	0	1	1	0
TOTAL	94	94	94	94	94	94	564	100

La Tabla 3 muestra los resultados del nivel de calidad según la dimensión respuesta pronta, que surge de la diferencia entre las expectativas y la percepción del usuario, se califica con un 22% como alto nivel de calidad, 40% a un modesto nivel de calidad, 37% a un nivel bajo y el 2% a un muy bajo nivel de calidad del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Tabla 3

Nivel de Respuesta Pronta en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

Respuesta Pronta	p12	p13	p14	Total	Por.(%)
Alto	13	24	24	61	22
Modesto	42	40	31	113	40
Bajo	39	30	34	103	37
Muy bajo	0	0	5	5	2
TOTAL	94	94	94	282	100

La Tabla 4 muestra los resultados del nivel de calidad en la dimensión proyección de seguridad, que surge de la diferencia entre las expectativas y la percepción del usuario, califica con un 23% como alto nivel de calidad, 44% a un modesto nivel de calidad, 28% a un nivel bajo y el 5% a un muy bajo nivel de calidad del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2015.

La Tabla 5 muestra los resultados del nivel de calidad según la dimensión empatía, que surge de la diferencia entre las expectativas y la

percepción del usuario, califica con un 40% como alto nivel de calidad, 55% un modesto nivel de calidad, 5% un nivel bajo y el 0% a un muy bajo nivel de calidad del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Tabla 4

Nivel de proyección de seguridad en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

Proyección de Seguridad	p15	p16	p17	p18	Total	(%)
Alto	31	22	13	19	85	23
Modesto	26	35	40	64	165	44
Bajo	33	32	32	10	107	28
Muy bajo	4	5	9	1	19	5
TOTAL	94	94	94	94	376	100

Tabla 5

Nivel Empatía en el servicio de terapia física y rehabilitación del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

Empatía	p19	p20	p21	Total	Por.(%)
Alto	39	40	35	114	40
Modesto	53	48	53	154	55
Bajo	2	6	6	14	5
Muy bajo	0	0	0	0	0
TOTAL	94	94	94	282	100%

La Tabla 6 muestra los resultados finales de la encuesta SERVQUAL, refieren que el nivel de calidad alto califica con un 20% de percepción, reflejada por el GAP con expectativa superada, el 40% de percepción reflejado en el nivel de calidad modesto, reflejada por GAP por expectativa satisfecha, el 31% califica la calidad como bajo nivel, reflejado por el GAP como insatisfacción y por último el 9% califica la calidad en el servicio como muy bajo nivel, reflejado en el GAP gran insatisfacción.

Tabla 6

Nivel de Calidad en el servicio de terapia física y rehabilitación del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz

Nivel de Calidad (GAP)	Frecuencia	Por.(%)
Satisfacción amplia	389	20
Satisfacción	781	40
Insatisfacción	623	32
Insatisfacción severa	181	9
Total	1974	100

Molero *et al.* (2010), establece acciones tendientes a evaluar el grado de mejora del servicio y las metas propuestas en aras de mejorar la calidad de atención, ya que lograr niveles altos de calidad resulta un factor muy importante en toda institución, ya que brindar un servicio de calidad es de mayor importancia para la institución.

Ninamango (2014) encontró en su trabajo una insatisfacción del 83,9% debido que en todas sus dimensiones la expectativa fue muy alta en comparación con la percepción, estos resultados discrepan con los encontrados ya que la calidad está

situada con un nivel satisfecho tiene un nivel muy alto. Esteban (2013) determina que el 21,75 % es nivel bajo en la calidad y el 45,33% como un nivel muy bajo, resultados que entran en discusión con los encontrados en la presente investigación ya que la calidad de los servicios está en un 40% determinado "calidad moderada" (GAP expectativa superada).

Lujan (2011), su trabajo fue determinar, los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la unidad de cuidados intensivos

(UCI) califica la calidad como insatisfacción (90,2%) y los niveles con mayor nivel de insatisfacción fueron seguridad (93,1%), aspectos tangibles (73,5%), confiabilidad (54,5%) y empatía (97%) siendo resultados no muy alentadores para su empresa lo que ocasiona que no exista relación con los encontrados en la presente investigación donde la calidad si logra un nivel superado y sobre todo en sus diferentes dimensiones.

Rivas y Soto (2012), evaluó la calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de la PNP "Luis N. Sáenz", encontrando en total 44,36% de satisfacción y satisfacción amplia, por lo cual se concluyó que existe un alto índice en la calidad de la atención brindada por los trabajadores del hospital, resultados muy alentadores y que nos inspiran a alcanzarlo puesto que nuestros niveles de calidad a un está en medio, pero podemos superarlo ya que tenemos identificados que la dimensión Tangibilidad es nuestro punto débil en nuestro camino a lograr un nivel muy alto.

Conclusiones

A la evidencia mostrada llegamos a concluir que la calidad del servicio que brinda el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, califica con un nivel de 40% "calidad moderada" (GAP expectativa superada); un 20% de percepción para el nivel de calidad amplia, (GAP expectativa satisfecha); un 32% califica la calidad como bajo nivel, (GAP insatisfacción); y por ultimo un 20% califica la calidad en el

servicio como muy bajo nivel, (GAP gran insatisfacción). Por lo que se concluye que la calidad percibida en el servicio de terapia física y rehabilitación es de "nivel moderada", calidad satisfactoria para los usuarios.

De otro lado la calidad medida por la dimensión tangibilidad percibida en el el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz es de nivel bajo (calidad insatisfecha).

Respecto a la dimensión Confiabilidad indican que 19% es alto, 46% modesto, 35% bajo y 0% a un muy bajo nivel, concluyendo que la calidad según Confiabilidad es de nivel modesto, (calidad satisfactoria).

Según la dimensión respuesta pronta indica que el 22% se considera de alto nivel, el 40% de modesto, el 37% bajo y el 2% muy bajo nivel de calidad del servicio, concluyendo que la calidad según respuesta pronta es de nivel modesto, (calidad satisfactoria).

Respecto a la dimensión proyección de seguridad establece que el 23% corresponde a un alto nivel de calidad, el 44% un nivel modesto, el 28% un nivel bajo y el 5% un nivel muy bajo de calidad del servicio, concluyendo que la calidad según la proyección de seguridad es de nivel modesto, (calidad satisfactoria).

Respecto a la calidad según la dimensión empatía indica que el 40% corresponde al nivel alto de calidad, el 55% nivel modesto, el 5% nivel bajo y el 0% muy bajo nivel de calidad del servicio, concluyendo que la calidad según la empatía es de nivel modesto, (calidad satisfactoria).

Referencias bibliográficas

- Esteban, E. 2013. Evaluación de la Calidad del Servicio del Laboratorio Clínico Del Hospital Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional Del Perú, determinado a través del modelo SERVQUAL. Tesis para optar el grado de maestro, UNMSM. Lima. Perú. 101 pp.
- Lujan, D. 2011. Nivel de Satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en el usuario externo de la unidad de Cuidados Intensivos del Instituto nacional de Salud del Niño. Tesis para optar título profesional, UIGV. Lima-Perú. 85 pp.
- Molero, T.; Panunzio, A.; Cruz, S.; Núñez, M.; Zambrano, M.; Parra, I. y Sánchez, J. 2010. Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. *Rev. salud pública.* 12 (4): 658-668.
- Ninamango, W. 2014. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar título profesional, UNMSM. Lima. Perú. 47 pp.

Pineda, U.; Estrada, M.; Parra, C. 2011. Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. Rev. Interam. Bibliot. Medellín (Colombia) Vol. 34 n° 3 2011 pp. 243-255.

Rivas y Soto 2012. Evaluación de la Calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz" mediante la encuesta SERVQUAL. Tesis para optar título profesional, URP. Lima-Perú. 82 pp.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención, expectativas de atención.

OBSERVACIONES	1	2	3	4	5
1. El servicio de rehabilitación, tiene instrumentos y equipos de apariencia moderna.					
2. Las instalaciones físicas de terapia de calidad, son visualmente atractivas.					
3. El personal que trabaja en terapia de calidad, deben estar aseados y correctamente uniformados.					
4. El servicio de rehabilitación de calidad, debe estar accesible y tener una señalización que facilite la orientación a los usuarios.					
5. El servicio de rehabilitación de calidad, debe cumplir con los servicios ofrecidos.					
6. El servicio de rehabilitación de calidad, debe entregar los resultados en forma oportuna y en un tiempo determinado.					
7. El servicio de rehabilitación de calidad, brinda información a los usuarios detalladamente.					
8. El personal que atiende en el servicio de rehabilitación de calidad, responde a los pedidos y necesidades de los usuarios.					
9. Un el servicio de rehabilitación de calidad, realiza bien el servicio a la primera vez.					
10. El personal del servicio de rehabilitación de calidad, debe informar a los usuarios sobre el proceso de atención, y la hora en que serán atendidos.					
11. En el servicio de rehabilitación de calidad, el tiempo que espera el usuario es el adecuado.					
12. El personal del servicio de rehabilitación de calidad, ofrece un servicio eficaz a los usuarios.					
13. El personal del servicio de rehabilitación de calidad, siempre están dispuestos a resolver las dudas de los usuarios.					
14. El comportamiento del personal de servicio de rehabilitación de calidad, transmiten confianza a los usuarios.					
15. El Personal del servicio de rehabilitación de calidad, tiene los conocimientos suficientes para orientar y responder todas las dudas de los usuarios.					
16. El Personal de servicio de rehabilitación de calidad, deben ser amables y atentos con los usuarios.					
17. El Personal del servicio de rehabilitación de calidad, utilizan un lenguaje adecuado que permita que el usuario entienda.					
18. El Personal del servicio de rehabilitación de calidad, ofrecen una atención individualizada a los usuarios.					
19. El Personal del servicio de rehabilitación de calidad, se preocupan por resolver las dudas y/o necesidades de los usuarios.					
20. El Personal del servicio de rehabilitación de calidad, deben priorizar lo más conveniente para el usuario.					
21. El Personal del servicio de rehabilitación de calidad, deben apoyarse y comunicarse entre compañeros para brindar la mejor atención posible.					

1	2	3	4	5
En completo desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente / No sé	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Anexo 2. Cuestionario para evaluar la percepción sobre la atención recibida.

OBSERVACIONES	1	2	3	4	5
1. El servicio de terapia física y rehabilitación, tiene instrumentos y equipos de apariencia moderna?					
2. Las instalaciones físicas de servicio de terapia física y rehabilitación, son visualmente atractivas?					
3. El personal que trabaja en servicio de terapia física y rehabilitación, están aseados y correctamente uniformados?					
4. El servicio de terapia física y rehabilitación, es accesible y tiene una señalización que facilite la orientación a los usuarios?					
5. El servicio de terapia física y rehabilitación, cumple con los servicios ofrecidos?					
6. El servicio de terapia física y rehabilitación, entrega los resultados en forma oportuna y en un tiempo determinado?					
7. El servicio de terapia física y rehabilitación de calidad, brinda información a los usuarios detalladamente?					
8. El personal del servicio de terapia física y rehabilitación, responde a los pedidos y necesidades de los usuarios?					
9. El servicio de terapia física y rehabilitación, realiza bien el servicio a la primera vez?					
10. El personal del servicio de terapia física y rehabilitación, informa a los usuarios sobre el proceso de atención, y la hora en que serán atendidos?					
11. En el servicio de terapia física y rehabilitación, el tiempo que espera el usuario es el adecuado?					
12. El personal del servicio de terapia física y rehabilitación, ofrece un servicio eficaz a los usuarios?					
13. El personal de servicio de terapia física y rehabilitación, siempre están dispuestos a resolver las dudas de los usuarios?					
14. El comportamiento del personal del servicio de terapia física y rehabilitación, transmiten confianza a los usuarios?					
15. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación tiene los conocimientos suficientes para orientar y responder todas las dudas de los usuarios?					
16. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación, son amables y atentos con los usuarios?					
17. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación, utilizan un lenguaje adecuado que permita que el usuario entienda?					
18. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación, ofrece una atención individualizada a los usuarios?					
19. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación, se preocupan por resolver las dudas y/o necesidades de los usuarios?					
20. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación, actúan de modo más conveniente para ayudarlo?					
21. El Personal del servicio de terapia física y rehabilitación, se comunican entre compañeros para brindar la mejor atención posible?					

1	2	3	4	5
En completo desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente / No sé	De acuerdo	Totalmente de acuerdo