



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de
fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Castro Quijije, Danny Yair (orcid.org/0000-0002-1955-2687)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

CO-ASESOR:

Mg. Garcia Parrilla, Joyce Daniela (orcid.org/0000-0002-0622-8079)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios, porque gracias a él he logrado cada meta propuesta, él direcciona mi camino día tras día.

A mis padres, mi esposa e hijos que son el motor esencial en mi vida, impulsan mis sueños y estuvieron conmigo apoyándome en cada momento, principalmente en las largas jornadas de estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera muy especial a mi tutora de tesis, Mg. Joyce Daniela García Parrilla porque con sus conocimientos y experiencias me orientó durante la elaboración del proyecto de grado; además de los colegas y amigos que me ayudaron durante este arduo tiempo de aprendizaje.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST COVID-19 DE FISIOTERAPIA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE GUAYAQUIL, 2023", cuyo autor es CASTRO QUIJJE DANNY YAIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 08 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO DNI: 00244802 ORCID: 0000-0002-0429-294X	Firmado electrónicamente por: VCRUZC18 el 08-08- 2023 10:05:41
GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA DNI: 72222645 ORCID: 000-0002-0622-8079	Firmado electrónicamente por: JGARCIAPA el 08- 08-2023 10:27:12

Código documento Trilce: TRI - 0645349



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTRO QUIJIJE DANNY YAIR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST COVID-19 DE FISIOTERAPIA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE GUAYAQUIL, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DANNY YAIR CASTRO QUIJIJE PASAPORTE: 0925880908 ORCID: 0000-0002-1955-2687	Firmado electrónicamente por: P7002520457 el 17-06- 2023 10:26:40

Código documento Trilce: TRI - 0545009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	18
Tabla 2 Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	19
Tabla 3 Relación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	20
Tabla 4 Relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	21
Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción del paciente post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	22
Tabla 6 Correlación de calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	23
Tabla 7 Correlación de capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	24
Tabla 8 Correlación de empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	25
Tabla 9 Correlación de fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	14
--	----

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; con una metodología de diseño cuantitativo no experimental, mediante un tipo de estudio correlacional, con una muestra de 82 pacientes utilizando la encuesta como técnica y con ítems a escala de Likert, se utilizaron 2 cuestionarios, cada uno con su validación por expertos y su prueba de confiabilidad con un grupo piloto. Entre los principales resultados, se obtuvo que la calidad de atención fue catalogada como buena con el 32,9% y una satisfacción regular con el 63,4%; además se evidenció relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 (Rho Spearman=0,812 y sig. = 0,000) y de algunas dimensiones de la calidad como la capacidad de respuesta (Rho Spearman=0,245 y sig. = 0,001), la empatía (Rho Spearman=0,454 y sig. = 0,002) y la fiabilidad (Rho Spearman=0,712 y sig. = 0,001) con la satisfacción de pacientes con respecto al servicio de fisioterapia domiciliaria brindado por la empresa privada. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, pacientes post COVID-19, fisioterapia.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between quality of care and satisfaction of post-COVID-19 physiotherapy patients from a private company in Guayaquil, 2023; With a non-experimental quantitative design methodology, through a type of correlational study, with a sample of 82 patients using the survey as a technique and with Likert scale items, 2 questionnaires were used, each one validated by experts and tested of reliability with a pilot group. Among the main results, it was obtained that the quality of care was classified as good with 32.9% and regular satisfaction with 63.4%; In addition, a significant relationship was evidenced between the quality of care and post-COVID-19 patient satisfaction (Rho Spearman=0.812 and sig. = 0.000) and some dimensions of quality such as response capacity (Rho Spearman=0.245 and sig. = 0.001), empathy (Rho Spearman=0.454 and sig. = 0.002) and trust (Rho Spearman=0.712 and sig. = 0.001) with patient satisfaction regarding the home physiotherapy service provided by the private company. It is concluded that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of post-COVID-19 physiotherapy patients.

Keywords: Quality of care, satisfaction, post COVID-19 patients, physiotherapy.

I. INTRODUCCIÓN

Se entiende por calidad de atención al nivel de los servicios sanitarios para la población que aumentan la posibilidad de lograr el bienestar y se ajustan a la capacidad y el conocimiento profesional; además este concepto aborda la promoción, la profilaxis, el tratamiento y la rehabilitación. Según la Organización Mundial de Salud, los servicios sanitarios de calidad deben ser seguros, eficaces, individualizados, equitativos, oportunos y eficientes; además de alinearse con los principios éticos (OMS, 2020).

A nivel mundial, se ha descrito que la calidad en salud es variable, es decir que depende si la atención es brindada por la red pública o privada, el país se encuentra en vía de desarrollo, la situación geográfica, entre otras, pero en el contexto de la calidad y la satisfacción del usuario post COVID-19 sobre la atención en casa de fisioterapia recibida por una empresa privada, estos resultados se determinan por la confianza entre los pacientes y los profesionales de salud, las herramientas empleadas en la rehabilitación y la mejoría funcional en los pacientes (Maceira, 2022).

Los investigadores cubanos Abreus y González (2021) refirieron que a partir del 2019, surgió la infección por coronavirus que fue considerada como pandemia y afectó diversos sectores, entre ellos el de salud, generando altas cifras de mortalidad que a nivel mundial se registraron 6,3 millones de decesos y aumento de la carga de discapacidad de los supervivientes, por ello resultó notoria la importancia de la rehabilitación de pacientes mediante la fisioterapia enfocada en la recuperación de la capacidad física y respiratoria.

A nivel país, Santillán y Palacios (2020) realizaron una caracterización epidemiológica del COVID-19 en Ecuador, se describe que a raíz de febrero del 2020 fue incrementando el número de casos, reportándose 58 casos de COVID-19 como confirmados y 2 decesos en marzo lo que conllevó al decreto de estado de excepción en el territorio nacional para evitar el contagio. Hasta abril del 2023, la gaceta epidemiológica indicó un total de 36.019 personas fallecidas debido a esta patología y el número de casos confirmados fue de 1.061.766 (Ministerio de Salud Pública, 2023).

En el contexto de investigación, Guayaquil presentó la tasa más elevada de mortalidad debido a COVID-19 del país con 1,35 fallecidos por cada 100.000 personas y una alta incidencia de efectos adversos en los sobrevivientes por lo tanto, diversos establecimientos privados empezaron a ofertar el servicio de fisioterapia respiratoria de distinta forma, esta prestación consistió en la ejecución de la terapia en el domicilio para evitar un aumento de contagios por coronavirus. La realidad problemática surge porque al ser una nueva modalidad, existe una gran demanda de los servicios porque hasta la actualidad continúan los contagios, no se cuenta con profesionales capacitados en atención domiciliaria y se carece de equipos portátiles por su costo elevado, lo que podría influir en la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio que se brinde.

Considerando lo expuesto anteriormente, se plantea el siguiente problema, ¿De qué manera la calidad de atención se vincula con la satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023?.

El presente estudio se justifica porque pretender analizar la relación entre calidad y satisfacción de pacientes que reciben fisioterapia respiratoria domiciliaria debido a secuelas del COVID-19; desde la perspectiva teórica, brinda un aporte actualizado sobre los conceptos relacionados a la calidad del servicio, enfocado en la mejora de políticas públicas y la implementación de estrategias que faciliten el tratamiento de fisioterapia post-COVID-19. La justificación práctica se orienta al alcance de una calidad de vida favorable en pacientes que padecieron coronavirus y con respecto al aporte metodológico, esta investigación consta de cuestionarios validados por expertos que podrán emplearse en estudios a futuro para evaluar la calidad de atención y satisfacción del paciente registrado en programas domiciliarios de fisioterapia y la relevancia social radica en el beneficio de los usuarios en su rehabilitación post-COVID-19, mejorando su estado físico y emocional, además de que los profesionales del sector salud podrán reconocer los errores en la calidad de atención a domicilio, para que a partir de ello se puedan buscar soluciones orientadas a cumplir con las necesidades del paciente y lograr su bienestar.

Al mismo tiempo, se emiten los objetivos que orientan el estudio; como objetivo general: determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de

pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; en relación a objetivos específicos, se plantea, 1. Establecer la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; 2. Describir la asociación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; y 3. Analizar la relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

A partir de los objetivos, se enuncian las hipótesis que serán verificadas mediante pruebas estadísticas; como hipótesis de tipo general, la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; y las hipótesis específicas, 1. Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; 2. La empatía se asocia con la satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023; y 3. Existe asociación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de comprender la problemática de estudio, se realizó una revisión minuciosa sobre los antecedentes referenciales sobre la temática abordada en el contexto internacional y nacional. Al respecto, Chavez et al. (2021) ejecutaron un estudio en Perú para analizar la asociación entre calidad del servicio y satisfacción de beneficiarios del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de Cusco mediante una metodología no experimental, cuantitativa, descriptiva y correlacional con 94 pacientes como muestra, empleando 2 cuestionarios validados. Como principales resultados, se evidenció que la atención fue alta en relación a calidad con el 56,4% y una excelente satisfacción en el 35,2%, además se obtuvo una relación positiva entre las variables (prueba de Spearman= 0,711).

Silva (2021) realizó una investigación en Perú con el enfoque a describir la asociación entre calidad y satisfacción de personas que asisten al servicio de terapia física. El estudio fue básico, no experimental, correlacional y transversal en 67 personas, empleando una encuesta con escala Likert. Resultados: se obtuvo que 34 usuarios manifestaron que el servicio de fisioterapia era de calidad y que se sienten satisfechos, lo que representa el 57%; seguido del 49,3% que manifestó que no existe calidad ni satisfacción; además se confirmó presencia de concordancia y asociación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con un valor Kappa= 1.

Alcalde (2021) realizó un estudio en una unidad de salud de Lambayeque, Perú para reconocer la relación de la gestión de fisioterapia y calidad de atención mediante una metodología descriptiva, correlacional y transversal, empleándose 2 cuestionarios. La muestra fue de 72 pacientes. Resultados: el 82% de los pacientes manifestaron que la gestión de la fisioterapia se encontró en un nivel adecuado y la calidad de servicio fue alta con el 69%, se obtuvo que existió una relación predominante y positiva entre gestión de fisioterapia y calidad según el coeficiente de Spearman (0.908).

En México, Centeno et al. (2021) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue evidenciar la importancia de fisioterapia en etapa post-COVID-19, la

calidad y la satisfacción con respecto al servicio. El diseño fue observacional, correlacional y transversal en 82 pacientes y la aplicación de una encuesta. Existió efectos positivos en la funcionalidad respiratoria, disminuyendo la fatiga y la disnea y aumentando la resistencia al ejercicio; mientras que los usuarios refirieron que la calidad del servicio fue buena con el 74% y se mostraron satisfechos con los procedimientos en el 69%.

Asimismo, Guiomar et al. (2019) en Portugal llevaron a cabo un trabajo investigativo para determinar la satisfacción de los pacientes sobre cuidados de fisioterapia brindados por 23 instituciones. El estudio fue no experimental y transversal, empleando como instrumento al cuestionario de atención (CAU) en 51 usuarios del servicio de fisioterapia. Como principales resultados se evidenció que el 92,1% de los encuestados manifestaron que estuvieron muy satisfechos con los cuidados; con respecto a la accesibilidad al servicio, un 22% de los usuarios refirieron que luego de la solicitud iniciaron el tratamiento en un tiempo de 24 horas. Los autores concluyeron que los usuarios se encontraban satisfechos con los cuidados de fisioterapia, pero es preciso mejorar la relación fisioterapeuta-paciente y la intervención del usuario en la rehabilitación.

Vidal et al. (2019) ejecutaron en México una investigación para conocer el nivel de satisfacción sobre el servicio de fisioterapia recibido en el Centro de Rehabilitación de Tabasco. El diseño investigativo fue observacional, prospectivo y transversal, con una muestra constituida por 280 pacientes, se utilizó un cuestionario como instrumento. Resultados: 81 de los pacientes eran mujeres, es decir el 66,4%; mientras que 41 eran hombres lo que representó el 33,6%, tenían un promedio de 36.3 años. El 81,1% manifestó sentirse satisfecho con la atención recibida y el 76,2% con el tiempo de espera para recibir la terapia prescrita.

Otro aporte corresponde al estudio por Corrales et al. (2019) en Colombia para conocer la percepción de la satisfacción sobre la atención domiciliar de fisioterapia de una IPS de Bogotá con una metodología observacional, descriptiva y retrospectiva en 216 personas y la aplicación de una encuesta. Como resultados más significativos, se describe que el rango de edad de predominio fue mayor a 60 años con el 53%, seguido del grupo etario de 27 a 59 años con el 24%; recibían principalmente terapia física en el 35% y terapia respiratoria en el 28%;

además se pudo establecer que los atributos más comprometidos de la satisfacción corresponden a la oportunidad, la continuidad y la accesibilidad. Los autores manifiestan que la evaluación de la satisfacción permite conocer algunos elementos comprometidos, como la accesibilidad, la continuidad y la oportunidad.

En Perú, Guillinta y García (2017) en su investigación cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción con respecto a la atención en el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) de Lima mediante el método no experimental y transversal, se empleó el cuestionario SERVQUAL para la evaluación del nivel de satisfacción en 280 pacientes. Se obtuvo como principales resultados: el grado total de satisfacción fue de 76,4%, evidenciándose el predominio de la dimensión tangibles con el 78,8%, seguido de la seguridad con el 77,9%, la empatía con el 76,3%, la fiabilidad con el 67,6% y la capacidad de respuesta con el 55%. Los investigadores manifestaron que fue aceptable la satisfacción de los usuarios y se sugiere mayor énfasis en la capacidad de respuesta.

Además se encontraron algunas investigaciones realizadas en el contexto nacional, como el estudio realizado por Zambrano (2021) en un hospital de Guayaquil para analizar asociación de calidad de atención y mejora del paciente COVID-19 en post-rehabilitación respiratoria. El diseño fue observacional y correlacional con 169 pacientes. Como resultado, se obtuvo que existió una relación muy fuerte entre la calidad de atención y la mejoría del paciente en todas las dimensiones con un resultado menor a 0,05. El autor concluye que existe una asociación entre las variables, por ello se recomienda el refuerzo de la calidad de atención que depende de insumos y equipos necesarios para brindar el tratamiento oportuno y efectivo en pacientes con secuelas por el coronavirus.

Torres (2018) realizó una investigación en Guayaquil cuyo propósito fue valorar la calidad de servicio de fisioterapia en Hospital Teodoro Maldonado Carbo. La metodología fue cuantitativa y aplicada, empleando un instrumento a una muestra de 388 pacientes. Como resultados de mayor significancia, se evidenció que el 64% no estuvieron satisfechos con la tangibilidad, es decir la infraestructura; pero de forma general, el 97,7% manifestó que si estuvo satisfecho con el servicio recibido. Un dato adicional fue que existió relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente con un valor $p=0,001$. Se concluyó que

los usuarios están satisfechos por la capacidad de los profesionales, pero se encuentran inconformes con la cuestión de infraestructura y el déficit de implementación tecnológica en el área de fisioterapia.

Por otra parte, se realiza una descripción de teorías y conceptos asociados a la calidad de atención en usuarios de servicios de salud y el impacto en la satisfacción. Según Donabedian, la calidad se enfoca en la prestación del mejor servicio y lograr la comodidad del cliente, será verificado mediante el porcentaje de ganancias y pérdidas debido a que un buen servicio conlleva al aumento de los clientes, tomando en cuenta otros aspectos como el profesionalismo del personal, los materiales necesarios para que el usuario se sienta satisfecho, con respecto al ámbito de la salud, disponer de los medicamentos de mayor prioridad para las patologías más frecuentes y garantizar que el paciente sea atendido con respeto y buenos modales (García, 2018; Vaz, 2018).

El concepto de calidad proviene de la etimología de las voces griegas “Kalos” que significa bueno o bello, este vocablo fue llevado al latín como “qualitas” que es definido como cualidades en la forma de ser de una persona o elemento. En la actualidad, se podría considerar que la calidad aborda el conjunto de características de un bien ofertado o un servicio prestado encaminado al cumplimiento de las necesidades del cliente que conlleva a la recomendación de los mismos en base a la experiencia del usuario (Al-Damen, 2019; Pineda, 2020).

En cuanto al objetivo de la calidad en una institución, independiente de que sector sea, consiste en la unión entre el resultado y las expectativas, por lo tanto es preciso que no se tengan falencias en los procedimientos para la prestación de un servicio y lograr la satisfacción del cliente que consiste en la percepción del usuario con respecto al servicio brindado, es decir la respuesta de aceptación o negatividad para identificar si se pudo cumplir con los propósitos (Inga y Arosquipa, 2019).

Por otro lado, en la cuestión de salud, la calidad es un aspecto que se empieza a evaluar en diversos centros médicos del mundo, este suceso se orienta en conjunto con la tecnología y la industrialización, pero estos avances han presentado una progresión muy lenta. Hace algunas décadas, no se tomaba

en cuenta este parámetro, el sistema de salud solo se direccionaba al diagnóstico y tratamiento de las dolencias de los pacientes, dándole poca importancia al trato bueno o malo porque solo se consideraba la demanda de los usuarios y sus quejas no eran escuchadas (Kraska et al., 2017).

Por consiguiente, el Banco Mundial y la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) describe que la decadencia en la calidad de los servicios sanitarios perjudica especialmente a los países de limitados ingresos con poblaciones en condición de pobreza extrema, donde se evidencian barreras para acceder a una salud digna y a medicamentos necesarios para la recuperación de los diferentes cuadros clínicos, lo que conlleva un impacto significativo en la economía de las personas y el aumento del gasto del sistema nacional de salud (Banco Mundial, 2019; Heidari et al., 2019).

En la presente investigación se toma en consideración cinco dimensiones para la evaluación de la calidad de atención, estos son: aspectos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. En primer lugar, la tangibilidad se define como aquello que se puede apreciar o tocar, por ejemplo los recursos, las herramientas, las instalaciones, los productos, los equipos, etc; estos bienes son esenciales en un proceso específico. En la cuestión de salud, los pacientes deben sentirse cómodos en la tangibilidad, los elementos deben estar siempre funcionando, considerando la higiene para evitar propagación de enfermedad y el personal encargado de su mantenimiento deben ser expertos y de alta experiencia (Rodríguez, 2020).

Dentro de lo tangible, se describe la ayuda a los pacientes de buena manera, los profesionales de salud deben prestar atención cordial y educada al paciente, el usuario debe sentirse cómodo con el trato recibido, el ambiente o las instalaciones en que se atienden sus necesidades, gracias a ello cada persona satisfecha será un medio de difusión para otras personas emitiendo recomendaciones y logrando su fidelización con la empresa o institución. En otras palabras, los elementos tangibles permiten conformar una imagen institucional de calidad constituyendo una representación física del servicio (Burgener, 2020; Sandoval, 2019).

Con respecto a la fiabilidad, Matute y Murillo (2021) la define como la capacidad de establecer soluciones a los problemas de manera eficaz mediante un buen servicio, cumpliendo con lo acordado, esta medición permite identificar el porcentaje de probabilidades de lograr un trabajo de mejor manera, generar confianza en los usuarios y sugerir recomendaciones según la experiencia del paciente. Además se manifiesta que la fiabilidad implica proveer de medios a corto plazo ante problemáticas sin emplear muchos recursos basados en la honestidad, pero se debe capacitar al personal asignado a la tarea para evitar errores que conlleven a retrasos o equivocaciones (Berwick et al., 2018; Mensch, 2016).

En el área de salud, se imparte a los profesionales en general que deben priorizar los casos de extrema urgencia, es posible lograrlo mediante la educación de las demás personas para evitar conflictos en salas de espera porque la función principal será la resolución de todos los problemas de los pacientes (Bombard et al., 2018; Lee et al., 2019).

Otra dimensión corresponde a la seguridad, la OMS define que es un principio esencial en la calidad de atención porque siempre existe un riesgo en las intervenciones médicas, estas circunstancias generan temor al paciente, pero el profesional puede modificar este sentimiento a través del buen trato y la cortesía que brinden durante el servicio prestado lo que genera confianza del paciente hacia el personal de salud y la institución. Existe un consenso de que los servicios sanitarios de calidad deben ser centrados en los individuos, ser eficaces y seguros, además que se sugiere su prestación oportuna, equitativa e integrada (Tsilimigras et al., 2020).

En varios estudios realizados en el contexto internacional, se determina que cuando el paciente no se siente seguro existe mayor probabilidad de riesgo en la práctica clínica, ya que la seguridad es importante porque el usuario adquiere credibilidad, confianza y garantía en su salud con respecto al procedimiento prescrito y los medicamentos sugeridos para su dolencia. El paciente debe sentirse seguro en las instalaciones médicas en base a las condiciones de infraestructura y la existencia de un buen ambiente de trabajo de los profesionales de salud (Kyriazis et al., 2018; Myszewski y Sinha, 2019)

Acerca de la capacidad de respuesta, se refiere como la facultad o el potencial que tiene el profesional para solucionar una problemática que ocurra antes o después de la atención del usuario del servicio de la empresa, esta aptitud surge de la voluntad propia y representa gran apoyo a los demás compañeros. Otra definición describe como la ayuda a pacientes mediante un servicio ágil y la solución de situaciones en un tiempo récord; en lo que respecta al sector salud, los profesionales deben poseer capacidad de ayuda y rapidez en sus acciones para evitar demoras en la atención prestada y evitar insatisfacción de pacientes, ellos siempre buscan respuestas e información veraz y oportuna, la accesibilidad a citas médicas y en caso de emergencia, una atención lo más eficaz y diligente posible (Khaleel et al., 2022; Rostami et al., 2019).

En referencia a la empatía como dimensión de la calidad de atención, se determina como la participación afectiva de un individuo en una realidad ajena a ella, específicamente en los sentimientos del prójimo. Se ha descrito que los profesionales de salud entre sus valores o actitudes debe prevalecer la empatía porque permite establecer la confianza del paciente con la atención brindada, cuando una persona es empática tendrá la destreza de escuchar con interés y detenidamente a los demás, pensando en posibles soluciones ante los problemas. Lo expuesto anteriormente se aprecia en los enfermeros que identifican las emociones de sus pacientes y los trata con amabilidad, explica sus cuidados, la importancia de su manejo y el uso adecuado de los fármacos prescritos para su afección (Simske et al., 2020).

Luego de los conceptos sobre calidad de atención, se realizará una descripción de las generalidades de la satisfacción de pacientes; este término en la atención sanitaria es considerado como el cumplimiento de las demandas y requerimientos en los servicios de salud. Cada día, existe una mayor preocupación por alcanzar el confort total de los pacientes en las diferentes unidades de salud situadas en diferentes sitios del mundo, para ello se requiere invertir en profesionales especializados, infraestructura cómoda y existencia de recursos (Batbaatar et al., 2017; Valls y Abad, 2019).

En general, la satisfacción del usuario depende de tres parámetros: el componente organizativo, es decir el tiempo de espera para la atención de la

necesidad, el escenario en que se ofrecen los servicios; el componente de atención, se refiere a la prestación del servicio a la población; y el componente del trato, aborda la manera en que el personal se relaciona con el cliente, en el caso del sector sanitario, el profesional de salud debe tratar al paciente de la mejor manera posible porque ellos acuden por encontrarse en una situación que compromete su bienestar físico y emocional (Arteta y Palacio, 2019; Manzoor et al., 2019).

Para el desarrollo de esta variable se establecen 3 dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad. Con respecto a la confiabilidad, se conceptualiza como la habilidad del profesional de salud para brindar la atención al paciente tal y como se prometió, como por ejemplo el horario acordado para una cita médica debe ser respetado porque tanto el médico tiene actividades programadas, el paciente también tiene responsabilidades en su trabajo o en su hogar; otro ejemplo surge en el costo de la consulta, si ya fue pactado es lo que se debe cobrar o en caso de que se asigne un turno, su accesibilidad se basa en lo equitativo, es decir no por amistad o afecto (Febres y Mercado, 2020; Larson et al., 2019).

Por otro lado, la validez se define como el acatamiento de una buena atención a los pacientes, este aspecto de la satisfacción se fundamenta en la tolerancia del profesional con el paciente, ser eficientes en las necesidades de las personas y brindar un trato digno, comprender su vulnerabilidad y apoyarlas de manera positiva para su recuperación. Este parámetro se evalúa mediante un cuestionario que se encuentre de acuerdo a lo esperado y las expectativas de los usuarios (De Simone et al., 2018; Ramos et al., 2020).

Por último, Fernández (2022) describe a la lealtad como un valor principal que no debe perder una persona en ningún momento de su vida y se logra a través de la experiencia. En cuestión de empresas e instituciones, la lealtad se describe como un sello que distingue a los jefes, líderes o responsables que implica la ayuda a los trabajadores fortaleciendo las relaciones interpersonales. En lo que concierne a la satisfacción, implica un acuerdo del paciente con el establecimiento de salud, siempre y cuando sus requerimientos fueron cumplidos y se sientan conformes, todo esto se logra cuando los profesionales de salud se

comprometen con las acciones designadas, brindan lo mejor de sus conocimientos y habilidades en las consultas o procedimientos alcanzando la fidelización del paciente (Kash y McKahan, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es de tipo básica. Según Baena (2014), la investigación básica es aquella que solo se fundamenta en la parte teórica, analiza los problemas y solo espera alcanzar mayor conocimiento en base a la temática analizada.

Asimismo, Muntané (2010) conceptualiza a este tipo de investigación como aquella que solo permanece en las definiciones y las teorías, no implica en los procesos prácticos.

En relación al enfoque, el estudio es cuantitativo. Neill y Cortez (2017), define a la investigación cuantitativa como aquella metodología que permite el análisis de datos en base a variables medibles, es decir puede emplearse pruebas estadísticas para la verificación de las hipótesis planteadas.

3.1.2. Diseño de investigación

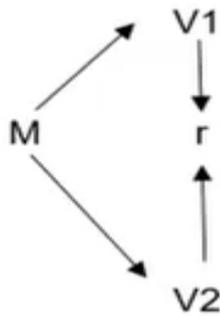
Se encuadra dentro del diseño no experimental y correlacional. Kerlinger y Lee (2015) definen a una investigación como no experimental, cuando el autor no puede modificar sus variables, lo que implica que el fenómeno se analiza tal y como se presenta en la naturaleza (p.124).

Con respecto al tipo correlacional, Sampieri et al. (2017) manifiestan que el estudio denominado correlacional se enfoca en analizar la asociación entre 2 o más variables, se determina el nivel de relación entre los fenómenos.

Además, se considera como transversal, debido a que los datos son recolectados en una sola ocasión durante un lapso de tiempo (Arias, 2014). A continuación, se evidencia el esquema del diseño investigativo empleado:

Figura 1

Diseño de investigación



M= muestra (participantes).

V1= Variable 1- Calidad de atención.

V2= Variable 2- Satisfacción de pacientes.

r= Grado de asociación de variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención.

- **Definición conceptual:** Características o comportamientos de un bien o servicio enfocado a satisfacer los requerimientos del paciente (García, 2018).
- **Definición operacional:** Los datos sobre calidad de atención se obtienen mediante un banco de 18 preguntas en escala Likert aplicado a pacientes de fisioterapia post COVID-19 en domicilios.
- **Indicadores:** se dispone en la tangibilidad con 3 indicadores (presentación personal de profesional, materiales de comunicación y equipos para terapia), en la fiabilidad se aprecian 3 indicadores (puntualidad de profesionales, cumplimiento de servicios y confianza en profesionales), con respecto a la capacidad de respuesta existen 2 indicadores (disposición para atender a pacientes y agilidad de la atención), en la empatía se presentan 3 indicadores (trato al paciente, amabilidad con usuarios y orientaciones e información clara), mientras que en la seguridad se encuentran 2 indicadores (medidas de bioseguridad e idoneidad del personal).
- **Escala:** ordinal.

Variable 2: Satisfacción de pacientes.

- **Definición conceptual:** Indicador empleado para medir la calidad de atención en salud, este elemento influye en la fidelización de usuarios, los

resultados clínicos y los reclamos o quejas (Cavagnaro y Bahamonde, 2016).

- **Definición operacional:** Los datos sobre satisfacción de pacientes fueron obtenidos con el empleo de un cuestionario de 20 preguntas con opciones Likert aplicado a pacientes de fisioterapia post COVID-19 en domicilios.
- **Indicadores:** cada una de las dimensiones consta de indicadores, en lo que respecta a la confiabilidad se abordan 2 indicadores (seguridad y cumplimiento de terapia establecida), en la validez existen 3 indicadores (atención adecuada, calidez y eficiencia), en lealtad se establecieron 4 indicadores (compromiso del paciente, participación activa, motivación y respeto).
- **Escala:** ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Constituida por 82 pacientes post COVID-19 que recibían fisioterapia domiciliar a cargo de una empresa privada. Para los investigadores Sampieri et al. (2017), se considera como población o universo al conjunto de casos que guardan similitud en condiciones o características.

- Criterios de inclusión: pacientes post COVID-19, que reciben el servicio de fisioterapia en domicilio y que aceptan colaborar con el estudio.
- Criterios de exclusión: pacientes que no tuvieron COVID-19, pacientes post COVID-19 que recibieron fisioterapia respiratoria en domicilio fuera del periodo de estudio y que no estarán de acuerdo con participar en la investigación.

3.3.2. Muestra

Se consideró a la población, es decir 82 pacientes que reciben fisioterapia post COVID-19 en sus domicilios a cargo de una empresa privada. La muestra se estableció según la conveniencia del investigador tomando en consideración los criterios de elegibilidad. Arias (2014) expone que una muestra es un subgrupo de

la población y que sus integrantes dependen de algunas consideraciones específicas.

3.3.3. Muestreo

Se considera a la población como muestra, no se empleó técnica de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

Se encontrará constituida por pacientes post COVID-19 que reciben servicio de fisioterapia en sus domicilios por una empresa privada de Guayaquil. Hernández (2017) define a la unidad de análisis como los individuos o cualidades que van a medirse en un estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio se utiliza la encuesta para el levantamiento de información. De acuerdo con Cruz et al. (2014), el empleo de la encuesta facilita la recolección de datos que pueden tabularse en programas estadísticos y consiste en la aplicación de un cuestionario basado en los objetivos planteados en el estudio.

Se diseñó un cuestionario para cada variable, es decir que existen 2 cuestionarios, uno para calidad y otro para satisfacción. El primero está compuesto por 20 preguntas con escala de Likert y el otro cuestionario enfocado en la satisfacción consta de 20 preguntas. Estos cuestionarios fueron validados por un juicio de 5 expertos (profesionales expertos en el área de investigación, con títulos de cuarto nivel), el coeficiente de Aiken que permite determinar la relevancia de los ítems del instrumento y el valor de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

En la validación mediante prueba V de Aiken considerando las puntuaciones de los expertos, se obtuvo 0,87 en el cuestionario de calidad de atención y de 0,92 en el cuestionario de satisfacción de pacientes, es decir que estos instrumentos tienen una concordancia aceptable. Mientras que en el coeficiente Alfa de Cronbach realizado en base a una prueba piloto conformada

por 30 pacientes post-COVID 19, se obtuvo 0,93 en el cuestionario calidad de atención y 0,89 en el cuestionario satisfacción de pacientes.

3.5. Procedimientos

Primero, se llevó a cabo la elaboración de los cuestionarios según las variables y sus dimensiones e indicadores, posterior a ello, su validación mediante un juicio de profesionales expertos en metodología y en gestión de servicios. Es preciso mencionar que previo a la aplicación de los instrumentos, estos fueron explicados y se realizó la firma de consentimiento informado para garantizar seguridad de los datos y compromiso del investigador en la no divulgación de información personal, considerando los preceptos éticos emitidos para las investigaciones en humanos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados en el programa SPSS para establecer los resultados de manera descriptiva e inferencial. Es preciso considerar que como el estudio se enmarca dentro del diseño correlacional, se comprobó las hipótesis planteadas, lo que implica establecer la relación entre calidad y satisfacción de pacientes, por ello primero se utilizaron pruebas de normalidad para determinar la distribución de datos y seleccionar estadística paramétrica o no paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

Cualquier proyecto en humanos debe basarse en los principios éticos emitidos en el informe de Belmont y la declaración de Helsinki. Estos preceptos corresponden a la autonomía que implica colaboración voluntaria de las personas en la aplicación de la encuesta, en lo que respecta a la beneficencia se refiere a las mejoras en la calidad del servicio, por otro lado, la no maleficencia implica no hacer daño a los participantes de la muestra y la justicia que corresponde a la protección de los datos.

IV. RESULTADOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Tabla 1

Relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total
		Satisfacción baja	Satisfacción regular	Satisfacción alta	
Calidad de atención	Deficiente	3	7	2	12
		3,7%	8,5%	2,4%	14,6%
	Regular	5	15	7	27
		6,1%	18,3%	8,5%	32,9%
	Buena	4	21	7	32
	4,9%	25,6%	8,5%	39,0%	
	Excelente	1	9	1	11
		1,2%	11,0%	1,2%	13,4%
	Total	13	52	17	82
		15,9%	63,4%	20,7%	100,0%

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Interpretación:

En la tabla #1, se representó la calidad y la satisfacción mediante una tabla de contingencia, evidenciándose que el 25,6% de pacientes post COVID-19 de fisioterapia se encuentran satisfechos de forma regular con una calidad buena de atención, seguido del 18,3% de pacientes satisfechos de manera regular con una calidad regular y el 11,0% con una calidad excelente y satisfacción regular.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Tabla 2

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total
		Satisfacción baja	Satisfacción regular	Satisfacción alta	
Capacidad de respuesta	Deficiente	2 2,4%	7 8,5%	3 3,7%	12 14,6%
	Regular	4 4,9%	22 26,8%	7 8,5%	33 40,2%
	Buena	6 7,3%	17 20,7%	5 6,1%	28 34,1%
	Excelente	1 1,2%	6 7,3%	2 2,4%	11 11,0%
	Total	13 15,9%	52 63,4%	17 20,7%	82 100,0%

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Interpretación:

En la tabla #2, se representó la capacidad de respuesta y la satisfacción, observándose que el 26,8% de los pacientes se encuentran satisfechos de forma regular con una capacidad de respuesta regular, seguido del 20,7% de pacientes satisfechos de manera regular con una capacidad de respuesta buena y el 8,5% con una capacidad de respuesta regular y satisfacción alta.

Objetivo específico 2: Describir la asociación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Tabla 3

Relación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total
		Satisfacción baja	Satisfacción regular	Satisfacción alta	
Empatía	Deficiente	1 1,2%	9 11,0%	2 2,4%	12 14,6%
	Regular	4 4,9%	19 23,2%	10 12,2%	33 40,2%
	Buena	4 7,3%	21 19,5%	7 3,7%	32 30,5%
	Excelente	2 2,4%	8 9,8%	2 2,4%	12 14,6%
Total		13 15,9%	52 63,4%	17 20,7%	82 100,0%

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Interpretación:

En la tabla #3, se representó la empatía y la satisfacción mediante una tabla de contingencia, observándose que el 23,2% de los encuestados se encuentran satisfechos de forma regular con una empatía regular, seguido del 19,5% de pacientes satisfechos de manera regular con una empatía buena y el 12,2% con una empatía regular y satisfacción alta.

Objetivo específico 3: Analizar la relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Tabla 4

Relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total
		Satisfacción baja	Satisfacción regular	Satisfacción alta	
Fiabilidad	Deficiente	3 3,7%	10 12,2%	1 1,2%	14 17,1%
	Regular	4 4,9%	23 28,0%	4 4,9%	31 37,8%
	Buena	2 2,4%	12 14,6%	8 9,8%	22 26,8%
	Excelente	4 4,9%	7 8,5%	4 4,9%	15 18,3%
Total		13 15,9%	52 63,4%	17 20,7%	82 100,0 %

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Interpretación:

En la tabla #3, se representó la fiabilidad y la satisfacción mediante una tabla de contingencia, observándose que el 28,0% se encuentran satisfechos de forma regular con una fiabilidad regular, seguido del 14,6% de pacientes satisfechos de manera regular con una fiabilidad buena y el 12,2% con una fiabilidad deficiente y satisfacción regular.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción del paciente post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,222	82	0,002
Satisfacción	0,125	82	0,003

Fuente: análisis estadístico SPSS

Nota: se aprecia valor de $p = <0.05$ en las variables y sus dimensiones, es decir no existe distribución normal de la información.

Decisión estadística: Rechazo de hipótesis nula y confirmación de hipótesis alternativa "Los datos sin distribución normal".

Interpretación:

Se procedió a aplicar estadística inferencial, escogiendo la prueba de Kolmogorov Smirnov porque la muestra supera los 50 datos, obteniéndose valor de significancia mejor a 0,05 lo que conlleva a anular la hipótesis negativa y confirmación de hipótesis alternativa, entonces los datos no están distribuidos normalmente lo que implica el uso del estadígrafo no paramétrico (Correlación de Spearman).

Hipótesis general: Existe relación entre calidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Hipótesis nula: No existe relación entre calidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

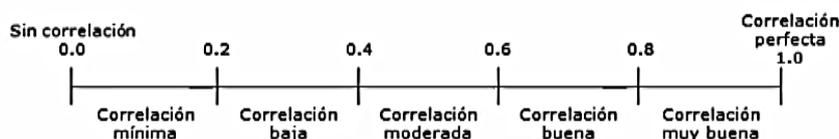
Tabla 6

Correlación de calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente	0,812
		Sig.	,000
		N	82

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Correlación (Spearman):



Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

Con respecto al objetivo general sobre la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 se obtuvo un Rho= 0,812, existe una correlación positiva alta y significancia (p valor=0,000) afirmándose la Ha.

Hipótesis específica 1: Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Hipótesis nula: No hay relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

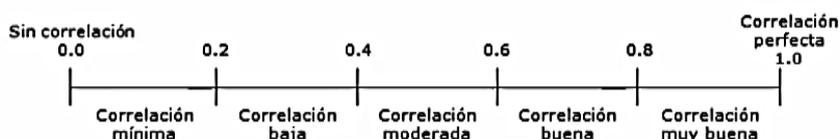
Tabla 7

Correlación de capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente	0,245
		Sig.	0,001
		N	82

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Correlación (Spearman):



Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

Con respecto al objetivo específico 1 sobre la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia, se obtuvo un Rho= 0,245, indicativo de correlación positiva baja y con respecto a la significancia (p valor=0,001) se acepta la Ha.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Hipótesis nula: No existe relación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

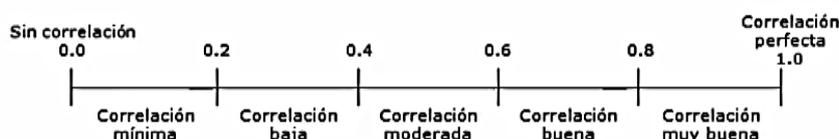
Tabla 8

Correlación de empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente	0,454
		Sig.	0,002
		N	82

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Correlación (Spearman):



Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

Con respecto al objetivo específico 2 sobre la asociación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia, se obtuvo un Rho= 0,454, existe una relación positiva moderada y significancia (p valor=0,002) afirmando la Ha.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Hipótesis nula: No existe relación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

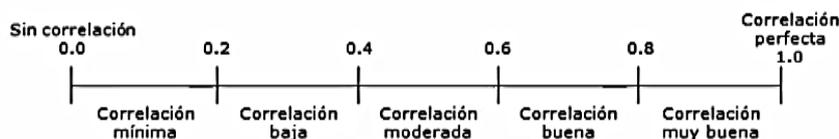
Tabla 9

Correlación de fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente	0,712
		Sig.	0,003
		N	82

Fuente: Encuesta a pacientes post COVID-19

Correlación (Spearman):



Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

Considerando el objetivo específico 3 sobre la relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia, se obtuvo un Rho = 0,712, existe una correlación positiva alta y significancia (p valor=0,003) se acepta la Ha.

V. DISCUSIÓN

Luego del análisis de los datos mediante la aplicación de instrumentos, se realiza una comparativa de los resultados con antecedentes referenciales y la fundamentación teórico-conceptual de algunos autores del contexto nacional e internacional.

Con respecto al objetivo general, determinar la relación entre calidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada. La teoría de la calidad de atención fue descrita por Donabedian en 1980 manifestando que la calidad se orienta en la prestación de un servicio apropiado para el cliente y lograr su comodidad tomando en cuenta algunos parámetros fundamentales como el profesionalismo del personal que ejecuta el servicio, los materiales para la atención que influyen en la satisfacción del cliente y garantizar que se brinde con respeto, buenos modales y se resuelvan las dudas e inquietudes (García, 2018). En el estudio se obtuvo que el 25,6% de los pacientes post COVID-19 tuvieron satisfacción regular con una calidad buena y se comprobó la hipótesis general sobre la relación significativa entre calidad de atención y satisfacción con una correlación Spearman de 0,812 y significancia de 0,000.

Según la OMS, la calidad de la atención es el grado en que la atención en salud para la población aumenta la probabilidad de resultados favorables, este aspecto se basa en la eficiencia de los profesionales que se orientan en sus conocimientos en base a la evidencia científica lo que permite el alcance de una cobertura universal de la salud, se puede categorizar a la atención sanitaria de calidad de varias maneras, pero específicamente debe ser: segura lo que consiste en evitar los daños a las personas asignadas, eficaz que se refiere a proporcionar atenciones fundamentados en evidencia y orientado en las personas lo que corresponde a los servicios según sus necesidades individuales (OMS, 2023).

Así pues, Febres y Mercado (2020) manifiestan que la satisfacción del usuario es un marcador o indicador para establecer la calidad de un servicio o de la atención brindada en el sector salud lo que permite conocer los errores y reafirmar las fortalezas para desarrollar un sistema sanitario efectivo y de calidad;

además estos investigadores manifiestan que el concepto de calidad es abstracto y subjetivo que se explica en diversas dimensiones influenciadas por el poder y las culturas y se aporta que la calidad en un centro u organización de salud se percibe por algunos aspectos específicos del proceso como la relación profesional-usuario, las actividades de la consulta, el tiempo de la cita, el diagnóstico y las funciones clínicas, entonces engloba los recursos humanos, organizacionales y físicos.

La mejora en la calidad de la atención en el sector sanitario es una de las alternativas empleadas para disminuir la inequidad social, este indicador se vincula con la satisfacción que representa una experiencia racional de las aspiraciones de los usuarios y surge de la comparativa del comportamiento del servicio con las expectativas, entonces el nivel de satisfacción es distinto en todas las personas y para el mismo individuo dependiendo de la situación. Antiguamente, la satisfacción solo de valorable con las características de un servicio o producto, pero actualmente se toma en consideración otros atributos y se ha implementado entre las herramientas a la evaluación SERVQUAL por su objetividad en la medición de calidad como brecha entre lo que percibe un humano y sus estándares (Hernández et al., 2021).

Los resultados expuestos anteriormente concuerdan con Chavez et al. (2021) que realizaron un estudio en Perú para analizar la asociación entre calidad y satisfacción de usuarios del servicio de terapia y rehabilitación en el Hospital de Cusco mediante un diseño no experimental-correlacional en 94 pacientes, se obtuvo que la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes fue positiva y alta mediante el Rho de Spearman de 0,711.

Además con la investigación realizada por Silva (2021) en una institución de Perú cuyo objetivo fue describir la asociación entre calidad de servicio y satisfacción de usuarios del servicio de terapia a través de un diseño correlacional y transversal en 67 personas, obteniendo que existía asociación y concordancia entre las variables con un resultado del estadístico Kappa= 1.

El objetivo específico 1, establecer la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una

empresa privada. Para Druker en 1990 definió que la capacidad de respuesta era aquella actitud que tiene una organización para ayudar a sus clientes y usuarios de una manera efectiva y rápida, además manifestó que es un aspecto clave para lograr la satisfacción de las personas mediante la provisión de un servicio apropiado y la solución precisa ante las necesidades de los clientes, concluyendo que los elementos de la capacidad de respuesta son tres: accesibilidad, compromiso y rapidez (Acosta et al., 2018). Se obtuvo como resultados descriptivos que el 26,8% de los pacientes post COVID-19 tuvieron satisfacción regular con una regular capacidad de respuesta y se comprobó la hipótesis específica 1 sobre la relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente post COVID-19 con una correlación de 0,245 y significancia de 0,001.

La capacidad de respuesta constituye una de las dimensiones evaluadas para determinar la satisfacción de un cliente, este aspecto implica la disposición de una institución con respecto a apoyar y ayudar a los usuarios, además de brindar un servicio de gran excelencia, por lo tanto esa capacidad de responder debe ser rápida y precisa, se aborda el término de rapidez o agilidad porque los usuarios están esperando una respuesta a sus problemas o necesidades y se debe considerar que el tiempo es valioso, mientras que la denominación precisa se otorga porque debe darse a los clientes lo que ellos deseen, en lo que respecta a la salud, a los usuarios lo que quieren y todo lo que se ha prometido o explicado (Rodríguez et al., 2022).

También se ha descrito que para brindar una excelente capacidad de respuesta se debe abordar tres elementos esenciales: sencillez, precisión y agilidad, en lo que respecta a la sencillez hace referencia a la relación del usuario con la institución, a la forma de responder del profesional de salud, es preciso que maneje un lenguaje claro y comprensible para los clientes, entonces es preciso conseguir o alcanzar esta dimensión con el conocimiento del usuario, comprendiéndolo y escuchándolo porque mediante aquello se pueden conocer sus expectativas, se debe rediseñar los servicios en base a la información obtenida mediante lo que los clientes manifiestan y determinando el gran papel del director para lograr los cambios (Acosta et al., 2018).

Los resultados obtenidos con respecto al objetivo específico e hipótesis específica 1 concuerdan con la investigación realizada en Perú por Zavaleta y García (2019) cuyo propósito fue conocer la calidad de atención y la satisfacción del servicio de rehabilitación y medicina física del MINSA y ESSALUD Chota en una muestra de 59 usuarios externos mediante un estudio transversal y correlacional, como principales resultados se aprecia la capacidad de respuesta regular y la satisfacción media con el 67,8%.

Asimismo, con Quispe et al. (2021) cuyo objetivo fue analizar la capacidad de respuesta y la satisfacción en el servicio de fisioterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo mediante un diseño correlacional en 93 usuarios, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman se obtuvo una $r=0,555$ y significancia de 0,000, es decir que la capacidad de respuesta se relaciona con satisfacción de pacientes de la unidad de salud.

En relación al objetivo específico 2, describir la asociación entre empatía y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada. Según Bravo en el 2016 manifiesta que la empatía es un intento de comprender a los demás a través del análisis del estado mental del otro, en el contexto de la atención del usuario permite que el profesional de salud tome conciencia sobre las necesidades y las emociones de los pacientes, además se toma en consideración a teorías actuales sobre las emociones como el “modelo teórico de ampliación y construcciones de emociones positivas de Fredrickson” que se fundamenta en que los estados afectivos y las emociones positivas incrementan las posibilidades de acción, atención y cognición para una mejora de los recursos sociales y físicos de la persona (Cervantes et al., 2021).

La empatía en la atención del usuario es una herramienta muy poderosa, comprender las necesidades de cada persona le permite al profesional de salud que alcance la satisfacción sobre la atención y los cuidados, además que elimina la frustración que puede sentir el médico, enfermero o terapeuta porque la empatía mejora la interacción con los usuarios y son comprendidos lo que genera lealtad y una experiencia satisfactoria, describiéndose algunas ventajas: mejor comprensión del usuario para un apoyo efectivo, acercamiento a las personas lo que identifica sus sentimientos y necesidades, solución radical de problemas,

generar confianza y convencimiento y predecir las reacciones de los usuarios (Cervantes et al., 2021).

Según Baro (2023), un elemento crucial en la práctica de salud es la relación estable entre el paciente y el profesional, a pesar de que hace algunos años se ha abordado a la empatía como un aspecto muy relacionado con la satisfacción del paciente no se ha establecido un consenso en su significado por lo que se considera como un atributo cognitivo que implica percibir el sufrimiento y el dolor del usuario, además de la intención de ayudar lo que impacta y predice la competencia del terapeuta y los logros que alcance el paciente luego de las sesiones.

En el estudio se obtuvo que el 23,2% de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de la empresa privada se encuentran medianamente satisfechos con una empatía regular; mientras que la hipótesis específica 2 se comprobó con Rho de 0,454 y significancia de 0,002, por lo tanto existía una relación significativa entre empatía y satisfacción. Estos resultados son similares a la investigación realizada por Correa L. (2022) en Perú con el objetivo de analizar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de fisioterapia de un hospital de Lambayeque en 132 pacientes empleando el cuestionario Servqual, obteniendo que la dimensión empatía se encontraba en una categoría regular con el 45,8% y que existía una asociación significativa entre la empatía y la satisfacción por los servicios recibidos con un valor de 0.495 y $p=0.022$ mediante el estadístico Gamma.

Por último, en el objetivo específico 3, analizar la relación entre fiabilidad y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada. El modelo SERVQUAL de Zeithaml, Berry y Parasuraman en 1988 describieron 10 dimensiones determinantes de la calidad del servicio, entre ellas se mencionó a la fiabilidad como la habilidad de la empresa para brindar la atención de manera cuidadosa y fiable tomando en consideración todas las actividades prometidas (Bustamante et al., 2019). Los investigadores Matute y Murillo (2021) refieren que la fiabilidad es la capacidad de implementar soluciones eficaces ante los problemas mediante un buen servicio y cumpliendo con lo acordado lo que permite lograr la confianza en los usuarios, además se manifiesta que la fiabilidad

aborda la provisión de medios en un corto tiempo pero de manera honesta, para ello se requiere de un personal capacitado en optimización de recursos y en evitar los retrasos o fallas.

Dentro de las instituciones en general es importante la evaluación de la fiabilidad de los servicios ofertados con el objetivo de conocer la percepción del usuario sobre este aspecto, actualmente la fiabilidad aborda la vigilancia de las situaciones presentes en una empresa y como el personal se interesa en las resolución de aquellas problemáticas, asociándose este término con la satisfacción se establece que la importancia surge en que el usuario satisfecho regresa por la atención brindada porque llenó o superó sus expectativas y no existe una competencia e inclusive esta persona puede comentar su experiencia a los demás lo que genera éxito en la empresa porque se brinda más servicios (Carrera et al., 2021).

En la presente investigación se estableció que el 28,0% de los pacientes post COVID-19 de fisioterapia presentan una satisfacción regular asociada a una fiabilidad media o regular con respecto a la calidad de atención; mientras que en la hipótesis específica 3, se evidenció relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en pacientes post COVID-19 con un Rho de 0,712 y significancia 0,003. Los datos expuestos en el estudio coinciden con la investigación de Correa L. (2022) realizada en Perú cuyo objetivo fue analizar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia de un hospital de Lambayeque en 132 pacientes, obteniendo que la dimensión fiabilidad se mostró en una categoría regular con el 34,1%.

También con el estudio realizado en Guayaquil- Ecuador por Torres (2018) cuya finalidad fue evaluar la calidad de servicio de fisioterapia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo en 388 pacientes, se reportó relación relevante entre fiabilidad y satisfacción del paciente con un valor $p=0,001$.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció el grado de calidad de atención y de satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia por una empresa privada, obteniéndose una calidad buena con el 32,9% y una satisfacción regular en el 63,4%, estos resultados orientan a que la calidad del servicio es buena pero no se cumple con todos los estándares para alcanzar el mayor grado de satisfacción en los usuarios.
2. La calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada, establecido por estadística inferencial con un Rho de 0,812 y significancia de 0,000, implica que la calidad de atención en el servicio de fisioterapia domiciliaria tendrá impacto en la satisfacción de los usuarios, por ello es un aspecto de gran relevancia y que necesita una mejora continua.
3. La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada mediante estadística inferencial con un Rho de 0,245 y significancia de 0,001. Los terapeutas deben tener la habilidad de responder a las necesidades de los pacientes para que se encuentren satisfechos.
4. La empatía se asocia significativamente con satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada mediante estadística inferencial con un Rho de 0,454 y significancia de 0,002. Se aprecia que el trato del profesional durante las sesiones de fisioterapia tendrá un efecto significativo en la satisfacción de los usuarios.
5. La fiabilidad se relaciona con satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada mediante estadística inferencial con un Rho de 0,712 y significancia de 0,003. La habilidad de brindar el servicio por parte del personal de la empresa será determinante en la satisfacción de los pacientes con antecedente de COVID-19.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Director de la empresa privada de Guayaquil, se sugiere que se realice una evaluación continua sobre la satisfacción de los pacientes con antecedente de COVID-19 que reciben fisioterapia en sus domicilios con la finalidad de cubrir sus necesidades y requerimientos.
2. Al Director de la empresa privada de fisioterapia, se recomienda que se empleen estrategias para mejorar la calidad de atención brindada en los domicilios a pacientes que superaron COVID-19 como la capacitación del personal sobre la terapia en este tipo de pacientes, evaluar el tiempo aproximado para las sesiones, la adquisición de equipos portátiles que ayuden en la terapia, entre otros.
3. Al Director de la empresa privada de fisioterapia, se sugiere que se implementen capacitaciones enfocadas en mejorar la habilidad de comunicación del terapeuta y el paciente para fortalecer la capacidad de respuesta.
4. Los terapeutas de la empresa privada deben fortalecer sus habilidades blandas mediante la aplicación de algunas técnicas en su ejercicio profesional como escuchar asertivamente al paciente, crear un vínculo de confianza, cuidar de su lenguaje corporal y expresión, demostrar entusiasmo en cada sesión programada.
5. En la empresa privada de fisioterapia de Guayaquil se debe revisar el protocolo de atención y el agendamiento de usuarios para lograr la optimización de recursos humanos y evitar tiempos prolongados de espera para recibir las sesiones de terapia en el domicilio.

REFERENCIAS

Abreus, J., y González, V. (2021). *Fisioterapia respiratoria y COVID-19*. 11(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2221-24342021000300323

Acosta, T., Rodríguez, Y., y Rodríguez, A. (2018). *Raíces históricas de la anticoncepción*. 8(1).

Alcalde, V. (2021). *Gestión de la fisioterapia y la calidad de servicio en los pacientes post COVID-19 de un hospital de Lambayeque*.

Al-Damen, R. (2019). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>

Arias, F. (2014). *El proyecto de investigación* (Sexta). EPISTEMA C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Arteta, L., y Palacio, K. (2019). *Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia*. 20(5). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Banco Mundial. (2019). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. Banco Mundial.org. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

Baro, R., Sigal, A., Massa, M., Benzadon, M., y Alves, A. (2023). *Asociación entre niveles de empatía en médicos y satisfacción del paciente*. 83, 212-218.

- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M., y Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Berwick, D., Kelley, E., Kruk, M., Nishtar, S., y Pate, M. A. (2018). Three global health-care quality reports in 2018. *The Lancet*, 392(10143), 194-195. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31430-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31430-2)
- Bombard, Y., Baker, R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., Onate, K., Denis, J., y Pomey, M. (2018). Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. *Implementation Science*, 13(1), 98. <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Burgener, A. (2020). Enhancing Communication to Improve Patient Safety and to Increase Patient Satisfaction. *The Health Care Manager*, 39(3), 128. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000298>
- Bustamante, M., Zerda, E., Tello, M., y Obando, F. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. 13(2). <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carrera, M., Valenzuela, K., y Gómez, G. (2021). *La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa*. 6(6), 219-232.
- Cavagnaro, J., y Bahamonde, M. (2016). *Identificación de las partes interesadas y satisfacción de sus necesidades*. <https://docplayer.es/37337759-Identificacion-de-las-partes-interesadas-stakeholders-y-satisfaccion-de-sus-necesidades-mayo-2016.html>
- Centeno, A., Díaz, B., Álvarez, P., Pereda, R., y Acosta, L. (2021). *Fisioterapia respiratoria en pacientes adultos post-COVID-19*. 60(1). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/03/1361376/4216-29297-1-pb.pdf>
- Cervantes, C., Lara, H., y Gómez, G. (2021). *Empatía y calidad de servicio «Papel clave en las emociones positivas en equipos de trabajo»*. 6(6), 147-158. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>

Chavez, Y., Linares, R., y Surco, Y. (2021). *Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación.*

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11293/1/IV_FCS_507_TE_Chavez_Linares_Surco_2022.pdf

Corrales, L., Farfán, C., y Jiménez, M. (2019). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de atención domiciliaria en el servicio de rehabilitación en una IPS de Bogotá.* 2(43).

<https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/6886/ART%C3%8DCULO%20Grupo%202.%20Promoci%C3%B3n%2043.%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Correa, L. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque* [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105929/Correa_TLL-SD.pdf?sequence=1

Cruz, C., Olivares, S., y González, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera). Patria.

<https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

De Simone, S., Planta, A., y Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39, 130-140.
<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>

Febres, R., y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.* 20(3).
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, F. (2022). *La satisfacción del paciente y su relación con la lealtad en los pacientes de la Clínica de fisioterapia y rehabilitación Physio Sana en*

Arequipa.

<http://repositorio.ulasalle.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12953/146/2.%20F.%20Fern%C3%A1ndez-tesis%20final%202012-07-22..%20%281%29.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

García, D., y Guillinta, E. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en la unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación.*

<https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/578/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20que%20reciben%20atenci%C3%B3n%20fisioterap%C3%A9utica%20en%20el%20Departamento%20de%20Unidad%20Motora%20y%20Dolor%20del%20Instituto%20Nacional%20de%20Rehabilitaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, E. (2018). *Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después, calidad de la atención médica.* 6(1), 54-58.

Guiomar, M., Pascoalinho, J., y Souza, I. (2019). Grado de satisfacción de los usuarios de los cuidados ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: Análisis de contenido. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Kinesiología*, 10(2), 72-85. [https://doi.org/10.1016/S1138-6045\(07\)73669-9](https://doi.org/10.1016/S1138-6045(07)73669-9)

Heidari, M., Pour, H., Norouzzadeh, R., Temel, E., y Şahin, B. (2019). Assessment Patients' Satisfaction Related on Quality of Care: A Cross-sectional Descriptive Study. *Asian Journal of Medicine and Health*, 5(4), 1-8. <https://doi.org/10.9734/AJMAH/2017/34513>

Hernández, L., León, C., Miranda, A., y Hernández, L. (2021). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García.* 37(4).

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (6°). Mc Graw Hill Interamericana.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Inga, F., y Arosquipa, C. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Kash, B., y McKahan, M. (2019). *The Evolution of Measuring Patient Satisfaction*. 1(1). <https://scionline.org/open-access/the-evolution-of-measuring-patient-satisfaction.pdf>

Kerlinger, F., y Lee, H. (2015). *Investigación de comportamiento* (Cuarta). McGraw Hill. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Khaleel, M., Ilkhanizadeh, S., y Khrais, H. (2022). Impact of healthcare service quality on patient satisfaction and loyalty in a Jordanian private hospital. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 37(3), 422-434. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2022.126936>

Kraska, R., Weigand, M., y Geraedts, M. (2017). Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expectations*, 20(4), 593-600. <https://doi.org/10.1111/hex.12485>

Kyriazis, S., Ekaterina, G., Anca, M., y Lambrini, K. (2018). Measurement of Patient Satisfaction as a Quality Indicator of Hospital Health Services: The Case of Outpatient Clinics in General Hospital. *Science Journal of Public Health*, 5. https://www.researchgate.net/profile/Stavros-Kyriazis-2/publication/325514482_Measurement_of_Patient_Satisfaction_as_a_Quality_Indicator_of_Hospital_Health_Services_The_Case_of_Outpatient_Clinics_in_General_Hospital/links/5b88097a4585151fd13c8b15/Measurement-of-Patient-Satisfaction-as-a-Quality-Indicator-of-Hospital-Health-Services-The-Case-of-Outpatient-Clinics-in-General-Hospital.pdf

- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M., y Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563-569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Lee, S., Scott, L., Dahinten, S., Vincent, C., Lopez, K., y Park, C. (2019). Safety Culture, Patient Safety, and Quality of Care Outcomes: A Literature Review. *Western Journal of Nursing Research*, 41(2), 279-304. <https://doi.org/10.1177/0193945917747416>
- Maceira, D. (2022). *América Latina y el Caribe. Equidad y calidad frente al desafío de la segmentación*. 24(1), 1-8. <https://doi.org/10.15446/rsap.v24n1.103173>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), Article 18. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Matute, B., y Murillo, D. (2021). *La gestión por procesos, resultados para mejorar la atención en Instituciones de Salud*. 6(12), 179-212.
- Mensch, B. (2016). Quality of Care: A Neglected Dimension. En *The Health Of Women*. Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429496455-12/quality-care-neglected-dimension-barbara-mensch>
- Ministerio de Salud Pública. (2023). *Número de decesos por COVID-19 disminuyó en las últimas semanas*. <https://www.salud.gob.ec/ecuador-se-suma-a-la-decision-de-la-oms-de-poner-fin-a-la-emergencia-en-salud-publica-por-covid-19/>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. 33(3).
- Myszewski, J. M., y Sinha, M. (2019). A model for determining the value of patient satisfaction in healthcare. *Business Process Management Journal*, 26(3), 798-815. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2019-0123>
- Neill, D., y Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (Primera). UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios Sanitarios de Calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Calidad de la atención*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Pineda, L. (2020). *Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión*. 2(1). <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110>

Quispe, R., Reyes, K., y Ruiz, D. (2021). *La capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, servicio de fisioterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo* [Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12216/1/IV_FCE_308_TE_Quispe_Reyes_Ruiz_2022.pdf

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de calidad de servicio en una empresa*. 12(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417

Rodríguez, E., Gil, M., Oliván, B., Coronado, V., y Sánchez, M. (2022). *Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas*. 36(3). <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv36n3/0213-9111-gs-36-03-232.pdf>

Rodríguez, U. (2020). *Tangibilización de los servicios de salud*. 9(1). <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=114468#:~:text=Es%20decir%2C%20tangibilizar%20los%20servicios,propuesta%20de%20valor%20del%20servicio%E2%80%9D>.

Rostami, M., Ahmadian, L., Jahani, Y., y Niknafs, A. (2019). The effect of patient satisfaction with academic hospitals on their loyalty. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e726-e735. <https://doi.org/10.1002/hpm.2685>

Sandoval, J. (2019). *Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes*. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1708/TESIS%20-%20SANDOVAL%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santillán, A., y Palacios, E. (2020). *Caracterización epidemiológica de COVID-19 en Ecuador*. 3, 1-4.

Silva, E. (2021). *Calidad de servicio en terapia física y satisfacción de usuarios*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11062/2/IV_FCS_507_TE_Silva_Cachay_2021.pdf

Simske, N., Benedick, A., Rascoe, A., Hendrickson, S., y Vallier, H. (2020). Patient Satisfaction Is Improved With Exposure to Trauma Recovery Services. *JAAOS - Journal of the American Academy of Orthopaedic Surgeons*, 28(14), 597. <https://doi.org/10.5435/JAAOS-D-19-00266>

Torres, J. (2018). *Evaluación de calidad de servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10790/1/T-UCSG-POS-MGSS-128.pdf>

Tsilimigras, D., Mehta, R., y Pawlik, T. (2020). ASO Author Reflections: Patient Satisfaction and Quality of Care. *Annals of Surgical Oncology*, 27(9), 3136-3137. <https://doi.org/10.1245/s10434-020-08795-x>

Valls, M., y Abad, E. (2019). *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud Español*. 41(3). <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>

Vaz, N. (2018). Patient Satisfaction. En *Healthcare Administration for Patient Safety and Engagement* (pp. 186-200). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3946-9.ch010>

Vidal, F., García, E., Hernández, A., y Flores, K. (2019). *Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco*. 72(1).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024

Zambrano, B. (2021). *Índice de atención y calidad de vida en pacientes COVID-19 post-rehabilitación respiratoria en unidad de cuidados intensivos, Ecuador*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67662/Zambrano_VBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta, E., y García, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota [Universidad César Vallejo]*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Características o comportamientos de un bien o servicio enfocado a satisfacer los requerimientos del usuario o paciente (García, 2018).	La calidad de atención será evaluada mediante el cuestionario creado por el autor constituido por cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Este instrumento consta de 20 ítems con escala de tipo Likert con 5 niveles de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación personal de profesionales. - Materiales de comunicación. - Equipos para terapia. 	Escala ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad de profesionales. -Cumplimiento de servicios. - Confianza en profesionales. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para atender a los pacientes. -Agilidad de la atención. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Trato al paciente. -Amabilidad con los usuarios. -Orientaciones e información clara. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de bioseguridad. -Idoneidad del personal. 	

Satisfacción de pacientes	Indicador empleado para medir la calidad de atención en salud, este elemento influye en la fidelización de usuarios, los resultados clínicos y los reclamos o quejas (Cavagnaro y Bahamonde, 2016).	La satisfacción de paciente se evaluará mediante el cuestionario creado por el autor conformado por tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad. Este instrumento consta de 20 ítems con escala de tipo Likert con 5 niveles de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).	Confiabilidad	- Seguridad. -Cumplimiento de terapia establecida.	Escala ordinal
			Validez	- Atención adecuada. -Calidez. -Eficiencia.	
			Lealtad	- Compromiso del paciente. -Participación activa. -Motivación. -Respeto	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para evaluar calidad de atención

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023, este cuestionario puede ser respondido con su respectivo consentimiento previo.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa de columna en cada uno de los enunciados según su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

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

N°	Ítems					
		1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD						
1	Los terapeutas respiratorios son pulcros y con buena presentación.					
2	La atención brindada por los terapeutas es excelente.					
3	Los materiales informativos son atractivos.					
4	Los equipos o elementos empleados en la terapia son atractivos.					
FIABILIDAD						
5	Los terapeutas respiratorios son puntuales en el horario programado.					
6	Los terapeutas respiratorios cumplen con los servicios dentro del lapso de tiempo acordado.					
7	Percibe que los terapeutas están dispuestos a brindarle ayuda.					
8	Los terapeutas respiratorios le brindan un servicio sin errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	Los terapeutas siempre están dispuestos a brindar asesoría e información sobre el servicio prestado.					
10	Percibe usted que los terapeutas resuelven sus inquietudes.					
11	Los terapeutas respiratorios le informan sobre la duración aproximada del servicio.					
12	Los terapeutas respiratorios empiezan el procedimiento de forma rápida.					
EMPATÍA						
13	El profesional le brinda atención individualizada.					
14	El profesional de salud dispone de horarios conveniente a sus necesidades.					
15	El profesional de salud se preocupa por sus intereses como usuario.					

16	El profesional de salud entiende sus necesidades específicas como usuario.					
SEGURIDAD						
17	El profesional de salud emplea las medidas de bioseguridad para realizar la sesión de fisioterapia.					
18	Usted se siente seguro con el pago por el servicio de fisioterapia domiciliaria.					
19	Percibe usted que el terapeuta respiratorio tiene conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido.					
20	El comportamiento del profesional de salud le transmite confianza como usuario.					

Gracias por su colaboración.

Cuestionario para evaluar satisfacción de pacientes

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023, este cuestionario puede ser respondido con su respectivo consentimiento previo.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa de columna en cada uno de los enunciados según su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

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

N°	Ítems					
		1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD						
1	El terapeuta respiratorio le brindó seguridad al momento de la atención.					
2	El terapeuta respiratorio fue claro con el procedimiento a realizarse.					
3	El terapeuta respiratorio le inspira confianza.					
4	El profesional de salud es carismático y usted se siente acogido con la atención.					
5	El terapeuta respiratorio toma tiempo para explicar que procedimientos implica el tratamiento.					
6	Se siente cómodo con la atención del terapeuta respiratorio.					
7	El terapeuta respiratorio realiza con cuidado los procedimientos.					
8	Considera usted que el terapeuta respiratorio es responsable y cumple con los horarios acordados.					
VALIDEZ						
9	Cree usted que el profesional de salud realiza una atención apropiada.					
10	Considera usted que durante la fisioterapia domiciliaria se emplean los materiales e insumos apropiados.					
11	Usualmente debe esperar mucho tiempo para iniciar las sesiones de tratamiento.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el terapeuta respiratorio.					
13	El profesional de salud le explicó el tratamiento previo al inicio.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.					
15	El terapeuta respiratorio es eficiente con su trabajo.					
LEALTAD						
16	Usted cumple con todas las sesiones de fisioterapia post-COVID-19 programadas en su domicilio.					

17	Usted participa de forma activa en las sesiones.					
18	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					
19	Usted trata con respeto al terapeuta respiratorio.					
20	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3

Modelo de consentimiento informado, formato UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

Investigador (a) (es): Castro Quijije Danny Yair.

Propósito del estudio

Le invito a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado) del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el domicilio de los pacientes. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico

ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Castro Quijije Danny Yair, contacto: 0983877959.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: _____

Anexo 4

Matriz evaluación por juicios de expertos, formato UCV

Validación de instrumentos

APELLIDOS Y NOMBRES	CI	ESPECIALIDAD
Molina Velastegui Roberto Adolfo	0916503014	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Aviles Méndez Kerly Marisol	0930211842	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Quevedo Silva Mariajose Pierina	0925852337	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Castillo Torres Grace Jacqueline	0924887144	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Villamar Vásquez Guisella Isabel	0916503014	Mg. en Estadística Aplicada

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROBERTO ADOLFO MOLINA VELASTEGUI	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijje Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad). Tangibilidad: ítems 1-4 Fiabilidad: ítems 5-8 Capacidad de respuesta: ítems 9-12 Empatía: ítems 13-16 Seguridad: ítems 17-20

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Tangibilidad	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de los pacientes.
	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante la atención.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con los usuarios para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA Y SEGURIDAD

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación personal de profesionales	Los terapeutas respiratorios son pulcros y con buena presentación.	4	3	4	
	La atención brindada por los terapeutas es excelente.				
Materiales de comunicación	Los materiales informativos son atractivos.	4	2	4	
Equipos para terapia	Los equipos o elementos empleados en la terapia son atractivos.	4	2	2	

- Segunda dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad de profesionales	Los terapeutas respiratorios son puntuales en el horario programado.	4	3	4	
Cumplimiento de servicios	Los terapeutas respiratorios cumplen con los servicios dentro del lapso de tiempo acordado.	4	3	4	
Confianza en profesionales	Percibe que los terapeutas están dispuestos a brindarle ayuda	4	4	4	
	Los terapeutas respiratorios le brindan un servicio sin errores	4	4	3	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender a los pacientes	Los terapeutas siempre están dispuestos a brindar asesoría e información sobre el servicio prestado.	4	4	2	
	Percibe usted que los terapeutas resuelven sus inquietudes.	4	4	4	
Agilidad de la atención	Los terapeutas respiratorios le informan sobre la duración aproximada del servicio.	4	3	2	

	Los terapeutas respiratorios empiezan el procedimiento de forma rápida.	4	3	3	
--	---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al paciente	El profesional de salud dispone de horarios conveniente a sus necesidades.	4	3	4	
Amabilidad con los usuarios	El profesional le brinda atención individualizada.	4	3	4	
Orientaciones e información clara	El profesional de salud entiende sus necesidades específicas como usuario.	4	3	4	
	El profesional de salud se preocupa por sus intereses como usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas de bioseguridad	El profesional de salud emplea las medidas de bioseguridad para realizar la sesión de fisioterapia.	4	3	4	
	Usted se siente seguro con el pago por el servicio de fisioterapia domiciliaria.	4	3	4	
Idoneidad del personal	Percibe usted que el terapeuta respiratorio tiene conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido.	4	3	4	
	El comportamiento del profesional de salud le transmite confianza como usuario.	4	3	4	

Firma del evaluador:



ROBERTO ADOLFO
MOLINA VELASTEGUI

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROBERTO ADOLFO MOLINA VELASTEGUI		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD		
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijje Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad). Confiabilidad: ítems 1-8 Validez: ítems 9-15 Lealtad: ítems 16-20

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del	CONFIABILIDAD	Habilidad del profesional de salud para brindar la atención al paciente tal y como se prometió.

Riesgo en Salud	VALIDEZ	Cumplimiento de una buena atención a los pacientes, este aspecto de la satisfacción se fundamenta en la tolerancia del profesional con el paciente, ser eficientes en las necesidades de las personas y brindar un trato digno.
	LEALTAD	Valor principal que no debe perder una persona en ningún momento de su vida y se logra a través de la experiencia.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los Items según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altornivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CONFIABILIDAD, VALIDEZ, LEALTAD.

- Primera dimensión: CONFIABILIDAD
Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	El terapeuta respiratorio le brindó seguridad al momento de la atención.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio fue claro con el procedimiento a realizarse.	4	4	3	

	El terapeuta respiratorio le inspira confianza.	4	4	4	
	El profesional de salud es carismático y usted se siente acogido con la atención.	4	4	4	
CUMPLIMIENTO DE TERAPIA ESTABLECIDA	El terapeuta respiratorio toma tiempo para explicar que procedimientos implica el tratamiento.	4	2	4	
	Se siente cómodo con la atención del terapeuta respiratorio.	4	4	3	
	El terapeuta respiratorio realiza con cuidado los procedimientos.	4	4	4	
	Considera usted que el terapeuta respiratorio es responsable y cumple con los horarios acordados.	4	3	2	

- Segunda dimensión: VALIDEZ

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN ADECUADA	Cree usted que el profesional de salud realiza una atención apropiada.	4	3	4	
	Considera usted que durante la fisioterapia domiciliar se emplean los materiales e insumos apropiados.	4	4	4	
	Usualmente debe esperar mucho tiempo para iniciar las sesiones de tratamiento.	4	4	4	
CALIDEZ	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el terapeuta respiratorio.	4	4	4	
	El profesional de salud le explicó el tratamiento previo al inicio.	4	3	4	
	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.	4	4	4	
EFICIENCIA	El terapeuta respiratorio es eficiente con su trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: LEALTAD

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMPROMISO DEL PACIENTE	Usted cumple con todas las sesiones de fisioterapia post-COVID-19 programadas en su domicilio.	4	4	2	

PARTICIPACIÓN ACTIVA	Usted participa de forma activa en las sesiones.	4	4	4	
MOTIVACIÓN	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	3	4	3	
RESPECTO	Usted trata con respeto al terapeuta respiratorio.	4	3	2	
	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	3	3	

Firma del evaluador:



ROBERTO ADOLFO
MOLINA VELASTROUI

DNI: 0916503014



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KERLY MARISOL AVILES MENDEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL UNIVERSITARIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijije Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad). Tangibilidad: ítems 1-4 Fiabilidad: ítems 5-8 Capacidad de respuesta: ítems 9-12 Empatía: ítems 13-16 Seguridad: ítems 17-20



4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Tangibilidad	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de los pacientes.
	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante la atención.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con los usuarios para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA Y SEGURIDAD

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación personal de profesionales	Los terapeutas respiratorios son pulcros y con buena presentación.	4	3	4	
	La atención brindada por los terapeutas es excelente.	4	4	3	
Materiales de comunicación	Los materiales informativos son atractivos.	4	2	4	
Equipos para terapia	Los equipos o elementos empleados en la terapia son atractivos.	4	2	2	

- Segunda dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad de profesionales	Los terapeutas respiratorios son puntuales en el horario programado.	4	3	4	
Cumplimiento de servicios	Los terapeutas respiratorios cumplen con los servicios dentro del lapso de tiempo acordado.	4	3	4	
Confianza en profesionales	Percibe que los terapeutas están dispuestos a brindarle ayuda	4	4	4	
	Los terapeutas respiratorios le brindan un servicio sin errores	4	3	3	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender a los pacientes	Los terapeutas siempre están dispuestos a brindar asesoría e información sobre el servicio prestado.	4	4	2	
	Percibe usted que los terapeutas resuelven sus inquietudes.	4	2	4	
Agilidad de la atención	Los terapeutas respiratorios le informan sobre la duración aproximada del servicio.	4	3	2	

	Los terapeutas respiratorios empiezan el procedimiento de forma rápida.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al paciente	El profesional de salud dispone de horarios conveniente a sus necesidades.	4	3	4	
Amabilidad con los usuarios	El profesional le brinda atención individualizada.	4	3	4	
Orientaciones e información clara	El profesional de salud entiende sus necesidades específicas como usuario.	4	3	4	
	El profesional de salud se preocupa por sus intereses como usuario.	4	4	3	

- Quinta dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas de bioseguridad	El profesional de salud emplea las medidas de bioseguridad para realizar la sesión de fisioterapia.	4	3	4	
	Usted se siente seguro con el pago por el servicio de fisioterapia domiciliaria.	4	3	4	
Idoneidad del personal	Percibe usted que el terapeuta respiratorio tiene conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido.	4	3	4	
	El comportamiento del profesional de salud le transmite confianza como usuario.	4	3	4	

Firma del evaluador:



KERLY MARISOL
AVILES MENDEZ

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KERLY MARISOL AVILES MENDEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL UNIVERSITARIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijije Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad). Confiabilidad: Ítems 1-8 Validez: Ítems 9-15 Lealtad: Ítems 16-20

7. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	CONFIABILIDAD	Habilidad del profesional de salud para brindar la atención al paciente tal y como se prometió.
	VALIDEZ	Cumplimiento de una buena atención a los pacientes, este aspecto de la

		satisfacción se fundamenta en la tolerancia del profesional con el paciente, ser eficientes en las necesidades de las personas y brindar un trato digno.
	LEALTAD	Valor principal que no debe perder una persona en ningún momento de su vida y se logra a través de la experiencia.

8. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijje Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CONFIABILIDAD, VALIDEZ, LEALTAD.

- Primera dimensión: CONFIABILIDAD
Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	El terapeuta respiratorio le brindó seguridad al momento de la atención.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio fue claro con el procedimiento a realizarse.	4	4	4	
	El terapeuta respiratorio le inspira confianza.	4	3	4	

	El profesional de salud es carismático y usted se siente acogido con la atención.	4	4	3	
CUMPLIMIENTO DE TERAPIA ESTABLECIDA	El terapeuta respiratorio toma tiempo para explicar que procedimientos implica el tratamiento.	4	2	4	
	Se siente cómodo con la atención del terapeuta respiratorio.	4	4	4	
	El terapeuta respiratorio realiza con cuidado los procedimientos.	3	3	3	
	Considera usted que el terapeuta respiratorio es responsable y cumple con los horarios acordados.	4	4	3	

- Segunda dimensión: VALIDEZ

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN ADECUADA	Cree usted que el profesional de salud realiza una atención apropiada.	4	3	4	
	Considera usted que durante la fisioterapia domiciliar se emplean los materiales e insumos apropiados.	4	4	4	
	Usualmente debe esperar mucho tiempo para iniciar las sesiones de tratamiento.	4	3	3	
CALIDEZ	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el terapeuta respiratorio.	4	3	4	
	El profesional de salud le explicó el tratamiento previo al inicio.	4	4	3	
	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.	4	4	3	
EFICIENCIA	El terapeuta respiratorio es eficiente con su trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: LEALTAD

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMPROMISO DEL PACIENTE	Usted cumple con todas las sesiones de fisioterapia post-COVID-19 programadas en su domicilio.	4	4	2	
PARTICIPACIÓN ACTIVA	Usted participa de forma activa en las sesiones.	4	4	4	



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023".
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GUISELLA ISABEL VILLAMAR VASQUEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN ESTADÍSTICA APLICADA GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD DIPLOMADO SUPERIOR EN SALUD Y TERAPIAS INTEGRALES DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijije Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad). Tangibilidad: ítems 1-4 Fiabilidad: ítems 5-8 Capacidad de respuesta: ítems 9-12 Empatía: ítems 13-16 Seguridad: ítems 17-20

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Tangibilidad	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de los pacientes.
	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante la atención.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con los usuarios para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA Y SEGURIDAD

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación personal de profesionales	Los terapeutas respiratorios son pulcros y con buena presentación.	4	3	4	
	La atención brindada por los terapeutas es excelente.	4	4	3	
Materiales de comunicación	Los materiales informativos son atractivos.	4	2	4	
Equipos para terapia	Los equipos o elementos empleados en la terapia son atractivos.	4	2	2	

- Segunda dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad de profesionales	Los terapeutas respiratorios son puntuales en el horario programado.	4	3	4	
Cumplimiento de servicios	Los terapeutas respiratorios cumplen con los servicios dentro del lapso de tiempo acordado.	4	3	4	
Confianza en profesionales	Percibe que los terapeutas están dispuestos a brindarle ayuda	4	4	4	
	Los terapeutas respiratorios le brindan un servicio sin errores	4	3	4	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender a los pacientes	Los terapeutas siempre están dispuestos a brindar asesoría e información sobre el servicio prestado.	4	4	2	
	Percibe usted que los terapeutas resuelven sus inquietudes.	4	3	4	
Agilidad de la atención	Los terapeutas respiratorios le informan sobre la duración aproximada del servicio.	4	3	2	



	Los terapeutas respiratorios empiezan el procedimiento de forma rápida.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al paciente	El profesional de salud dispone de horarios conveniente a sus necesidades.	4	3	4	
Amabilidad con los usuarios	El profesional le brinda atención individualizada.	4	3	4	
Orientaciones e información clara	El profesional de salud entiende sus necesidades específicas como usuario.	4	3	4	
	El profesional de salud se preocupa por sus intereses como usuario.	3	4	4	

- Quinta dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas de bioseguridad	El profesional de salud emplea las medidas de bioseguridad para realizar la sesión de fisioterapia.	4	3	4	
	Usted se siente seguro con el pago por el servicio de fisioterapia domiciliaria.	4	3	4	
Idoneidad del personal	Percibe usted que el terapeuta respiratorio tiene conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido.	4	3	4	
	El comportamiento del profesional de salud le transmite confianza como usuario.	4	3	4	

Firma del evaluador:



GUTIELLA ISABEL VILLANAR VASQUEZ

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GUISELLA ISABEL VILLAMAR VASQUEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN ESTADÍSTICA APLICADA GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD DIPLOMADO SUPERIOR EN SALUD Y TERAPIAS INTEGRALES DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijije Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad). Confiabilidad: ítems 1-8 Validez: ítems 9-15 Lealtad: ítems 16-20

10. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	CONFIABILIDAD	Habilidad del profesional de salud para brindar la atención al paciente tal y como se prometió.
	VALIDEZ	Cumplimiento de una buena atención a los pacientes, este aspecto de la



		satisfacción se fundamenta en la tolerancia del profesional con el paciente, ser eficientes en las necesidades de las personas y brindar un trato digno.
	LEALTAD	Valor principal que no debe perder una persona en ningún momento de su vida y se logra a través de la experiencia.

11. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023," elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CONFIABILIDAD, VALIDEZ, LEALTAD.

• Primera dimensión: CONFIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	El terapeuta respiratorio le brindó seguridad al momento de la atención.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio fue claro con el procedimiento a realizarse.	4	4	4	
	El terapeuta respiratorio le inspira confianza.	3	4	4	

	El profesional de salud es carismático y usted se siente acogido con la atención.	4	3	4	
CUMPLIMIENTO DE TERAPIA ESTABLECIDA	El terapeuta respiratorio toma tiempo para explicar que procedimientos implica el tratamiento.	4	3	4	
	Se siente cómodo con la atención del terapeuta respiratorio.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio realiza con cuidado los procedimientos.	4	3	4	
	Considera usted que el terapeuta respiratorio es responsable y cumple con los horarios acordados.	4	3	4	

- Segunda dimensión: VALIDEZ

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN ADECUADA	Cree usted que el profesional de salud realiza una atención apropiada.	4	4	4	
	Considera usted que durante la fisioterapia domiciliaria se emplean los materiales e insumos apropiados.	4	3	4	
	Usualmente debe esperar mucho tiempo para iniciar las sesiones de tratamiento.	4	4	4	
CALIDEZ	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el terapeuta respiratorio.	4	4	4	
	El profesional de salud le explicó el tratamiento previo al inicio.	4	3	4	
	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.	4	4	4	
EFICIENCIA	El terapeuta respiratorio es eficiente con su trabajo.	4	3	4	

- Tercera dimensión: LEALTAD

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMPROMISO DEL PACIENTE	Usted cumple con todas las sesiones de fisioterapia post-COVID-19 programadas en su domicilio.	4	4	2	
PARTICIPACIÓN ACTIVA	Usted participa de forma activa en las sesiones.	4	4	3	

MOTIVACIÓN	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	4	4	4	
RESPETO	Usted trata con respeto al terapeuta respiratorio.	4	3	2	
	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	3	3	

Firma del evaluador:



FORMA ELECTRÓNICA DE FIRMAS
GUISELLA ISABEL
VILLANAR VÁSQUEZ

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIAJOSE PIERINA QUEVEDO SILVA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijje Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad). Tangibilidad: ítems 1-4 Fiabilidad: ítems 5-8 Capacidad de respuesta: ítems 9-12 Empatía: ítems 13-16 Seguridad: ítems 17-20



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Tangibilidad	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de los pacientes.
	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante la atención.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con los usuarios para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA Y SEGURIDAD

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación personal de profesionales	Los terapeutas respiratorios son pulcros y con buena presentación.	4	3	4	
	La atención brindada por los terapeutas es excelente.	4	4	4	
Materiales de comunicación	Los materiales informativos son atractivos.	4	2	4	
Equipos para terapia	Los equipos o elementos empleados en la terapia son atractivos.	4	2	2	

- Segunda dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad de profesionales	Los terapeutas respiratorios son puntuales en el horario programado.	4	3	4	
Cumplimiento de servicios	Los terapeutas respiratorios cumplen con los servicios dentro del lapso de tiempo acordado.	4	3	4	
Confianza en profesionales	Percibe que los terapeutas están dispuestos a brindarle ayuda	4	4	4	
	Los terapeutas respiratorios le brindan un servicio sin errores	3	4	4	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender a los pacientes	Los terapeutas siempre están dispuestos a brindar asesoría e información sobre el servicio prestado.	4	4	2	
	Percibe usted que los terapeutas resuelven sus inquietudes.	4	4	4	
Agilidad de la atención	Los terapeutas respiratorios le informan sobre la duración aproximada del servicio.	4	3	2	

Los terapeutas respiratorios empiezan el procedimiento de forma rápida.	4	4	4	
---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al paciente	El profesional de salud dispone de horarios conveniente a sus necesidades.	4	3	4	
Amabilidad con los usuarios	El profesional le brinda atención individualizada.	4	3	4	
Orientaciones e información clara	El profesional de salud entiende sus necesidades específicas como usuario.	4	3	4	
	El profesional de salud se preocupa por sus intereses como usuario.	3	4	4	

- Quinta dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas de bioseguridad	El profesional de salud emplea las medidas de bioseguridad para realizar la sesión de fisioterapia.	4	3	4	
	Usted se siente seguro con el pago por el servicio de fisioterapia domiciliaria.	4	3	4	
Idoneidad del personal	Percibe usted que el terapeuta respiratorio tiene conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido.	4	3	4	
	El comportamiento del profesional de salud le transmite confianza como usuario.	4	3	4	

Firma del evaluador:



FIRMADO DIGITALMENTE POR:
 MARIAJOSE PIERINA
 QUEVEDO SILVA

DNI: 0925852337

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIAJOSE PIERINA QUEVEDO SILVA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD		
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	()
			()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

12. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijije Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad). Confiabilidad: ítems 1-8 Validez: ítems 9-15 Lealtad: ítems 16-20

13. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	CONFIABILIDAD	Habilidad del profesional de salud para brindar la atención al paciente tal y como se prometió.
	VALIDEZ	Cumplimiento de una buena atención a los pacientes, este aspecto de la satisfacción se fundamenta en la tolerancia del profesional con el paciente, ser eficientes en las necesidades de las personas y brindar un trato digno.
	LEALTAD	Valor principal que no debe perder una persona en ningún momento de su vida y se logra a través de la experiencia.

14. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023," elaborado por Castro Quillie Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CONFIABILIDAD, VALIDEZ, LEALTAD.

- Primera dimensión: CONFIABILIDAD
Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	El terapeuta respiratorio le brindó seguridad al momento de la atención.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio fue claro con el procedimiento a realizarse.	4	4	4	
	El terapeuta respiratorio le inspira confianza.	3	4	4	
	El profesional de salud es carismático y usted se siente acogido con la atención.	4	4	4	

CUMPLIMIENTO DE TERAPIA ESTABLECIDA	El terapeuta respiratorio toma tiempo para explicar que procedimientos implica el tratamiento.	4	2	4	
	Se siente cómodo con la atención del terapeuta respiratorio.	4	4	4	
	El terapeuta respiratorio realiza con cuidado los procedimientos.	4	4	4	
	Considera usted que el terapeuta respiratorio es responsable y cumple con los horarios acordados.	4	4	4	

- Segunda dimensión: VALIDEZ

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN ADECUADA	Cree usted que el profesional de salud realiza una atención apropiada.	4	3	4	
	Considera usted que durante la fisioterapia domiciliar se emplean los materiales e insumos apropiados.	4	4	4	
	Usualmente debe esperar mucho tiempo para iniciar las sesiones de tratamiento.	4	4	4	
CALIDEZ	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el terapeuta respiratorio.	4	3	4	
	El profesional de salud le explicó el tratamiento previo al inicio.	4	4	4	
	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.	4	4	4	
EFICIENCIA	El terapeuta respiratorio es eficiente con su trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: LEALTAD

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMPROMISO DEL PACIENTE	Usted cumple con todas las sesiones de fisioterapia post-COVID-19 programadas en su domicilio.	4	4	2	
PARTICIPACIÓN ACTIVA	Usted participa de forma activa en las sesiones.	4	4	4	
MOTIVACIÓN	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	4	4	4	

RESPETO	Usted trata con respeto al terapeuta respiratorio.	4	3	2	
	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	3	3	

Firma del evaluador:



MARIAJOSE PIERINA
QUEVEDO SILVA

DNI: 0925852337

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GRACE JACQUELINE CASTILLO TORRES	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijje Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad). Tangibilidad: ítems 1-4 Fiabilidad: ítems 5-8 Capacidad de respuesta: ítems 9-12 Empatía: ítems 13-16 Seguridad: ítems 17-20



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Tangibilidad	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de los pacientes.
	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante la atención.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con los usuarios para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023." elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA Y SEGURIDAD

- Primera dimensión: TANGIBILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación personal de profesionales	Los terapeutas respiratorios son pulcros y con buena presentación.	4	3	4	
	La atención brindada por los terapeutas es excelente.	4	4	3	
Materiales de comunicación	Los materiales informativos son atractivos.	4	2	4	
Equipos para terapia	Los equipos o elementos empleados en la terapia son atractivos.	4	2	2	

- Segunda dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad de profesionales	Los terapeutas respiratorios son puntuales en el horario programado.	4	3	4	
Cumplimiento de servicios	Los terapeutas respiratorios cumplen con los servicios dentro del lapso de tiempo acordado.	4	3	4	
Confianza en profesionales	Percibe que los terapeutas están dispuestos a brindarle ayuda	4	4	4	
	Los terapeutas respiratorios le brindan un servicio sin errores	4	4	4	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición para atender a los pacientes	Los terapeutas siempre están dispuestos a brindar asesoría e información sobre el servicio prestado.	4	4	2	
	Percibe usted que los terapeutas resuelven sus inquietudes.	4	3	4	
Agilidad de la atención	Los terapeutas respiratorios le informan sobre la duración aproximada del servicio.	4	3	2	

	Los terapeutas respiratorios empiezan el procedimiento de forma rápida.	2	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al paciente	El profesional de salud dispone de horarios conveniente a sus necesidades.	4	3	4	
Amabilidad con los usuarios	El profesional le brinda atención individualizada.	4	3	4	
Orientaciones e información clara	El profesional de salud entiende sus necesidades específicas como usuario.	4	3	4	
	El profesional de salud se preocupa por sus intereses como usuario.	4	4	2	

- Quinta dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medidas de bioseguridad	El profesional de salud emplea las medidas de bioseguridad para realizar la sesión de fisioterapia.	4	3	4	
	Usted se siente seguro con el pago por el servicio de fisioterapia domiciliaria.	4	3	4	
Idoneidad del personal	Percibe usted que el terapeuta respiratorio tiene conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido.	4	3	4	
	El comportamiento del profesional de salud le transmite confianza como usuario.	4	3	4	

Firma del evaluador:



GRACE JACQUELINE
CARTILLO TORRES

DNI: 0924887144

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GRACE JACQUELINE CASTILLO TORRES	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

15. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023
Autora:	Castro Quijije Danny Yair
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Paciente de empresa privada
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	<p>Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Confiabilidad, validez y lealtad).</p> <p>Confiabilidad: ítems 1-8</p> <p>Validez: ítems 9-15</p> <p>Lealtad: ítems 16-20</p>

16. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	CONFIABILIDAD	Habilidad del profesional de salud para brindar la atención al paciente tal y como se prometió.
	VALIDEZ	Cumplimiento de una buena atención a los pacientes, este aspecto de la satisfacción se fundamenta en la tolerancia del profesional con el paciente, ser eficientes en las necesidades de las personas y brindar un trato digno.
	LEALTAD	Valor principal que no debe perder una persona en ningún momento de su vida y se logra a través de la experiencia.

17. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023," elaborado por Castro Quijije Danny Yair en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CONFIABILIDAD, VALIDEZ, LEALTAD.

- Primera dimensión: CONFIABILIDAD
Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SEGURIDAD	El terapeuta respiratorio le brindó seguridad al momento de la atención.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio fue claro con el procedimiento a realizarse.	4	4	4	
	El terapeuta respiratorio le inspira confianza.	4	4	4	
	El profesional de salud es carismático y usted se siente acogido con la atención.	4	4	4	

CUMPLIMIENTO DE TERAPIA ESTABLECIDA	El terapeuta respiratorio toma tiempo para explicar que procedimientos implica el tratamiento.	4	2	4	
	Se siente cómodo con la atención del terapeuta respiratorio.	4	3	4	
	El terapeuta respiratorio realiza con cuidado los procedimientos.	4	3	4	
	Considera usted que el terapeuta respiratorio es responsable y cumple con los horarios acordados.	4	4	3	

- Segunda dimensión: VALIDEZ

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN ADECUADA	Cree usted que el profesional de salud realiza una atención apropiada.	4	3	4	
	Considera usted que durante la fisioterapia domiciliar se emplean los materiales e insumos apropiados.	4	4	3	
	Usualmente debe esperar mucho tiempo para iniciar las sesiones de tratamiento.	4	4	2	
CALIDEZ	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el terapeuta respiratorio.	4	3	4	
	El profesional de salud le explicó el tratamiento previo al inicio.	3	4	4	
	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.	4	3	4	
EFICIENCIA	El terapeuta respiratorio es eficiente con su trabajo.	4	4	4	

- Tercera dimensión: LEALTAD

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COMPROMISO DEL PACIENTE	Usted cumple con todas las sesiones de fisioterapia post-COVID-19 programadas en su domicilio.	4	4	2	
PARTICIPACIÓN ACTIVA	Usted participa de forma activa en las sesiones.	4	3	4	
MOTIVACIÓN	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.	4	4	4	

RESPETO	Usted trata con respeto al terapeuta respiratorio.	4	3	2	
	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.	4	3	3	

Firma del evaluador:



GRACE JACQUELINE
CARTILLO TORRES

DNI: 0924887144

Anexo 6

Confiabilidad del primer instrumento (Calidad de atención)

Coefficiente Alfa de Cronbach: Cuestionario para evaluar calidad de atención

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,934	,928	20

Base de datos de prueba piloto del primer instrumento (Calidad de atención)

Prueba piloto: 30 participantes

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	3	5	1	2	4	4	1	5	3	4	3	4	2	3	2	3	1	3	1
2	4	3	2	4	4	2	3	5	1	4	2	1	1	1	4	1	5	2	3
1	1	4	4	2	5	3	2	1	4	1	1	2	1	5	2	3	4	4	2
5	4	1	2	2	3	5	4	5	4	2	3	3	3	2	5	2	4	4	2
2	5	3	4	4	3	3	5	4	3	5	2	4	3	4	2	3	2	2	3
3	3	4	2	4	5	4	1	4	2	5	1	3	3	4	3	4	4	4	1
1	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	3	3	1	2	5	4	1
5	5	2	3	1	1	1	3	4	5	2	4	1	1	2	3	5	1	5	4
4	4	3	2	3	3	5	3	3	5	1	3	4	4	4	2	5	2	3	1
4	4	4	3	4	2	1	1	4	1	3	3	2	3	1	3	3	4	3	2
4	1	2	3	4	4	5	3	3	1	1	4	3	2	3	1	4	2	4	1
1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	4	3	5
4	2	4	3	3	1	1	4	4	1	2	4	2	5	2	4	4	3	5	2
3	4	2	4	3	5	4	5	1	3	3	3	2	2	3	5	5	3	2	5
4	1	3	5	2	3	2	4	3	3	4	1	2	2	2	3	4	5	2	2
1	4	2	2	4	4	3	2	3	5	5	4	2	5	3	1	2	4	2	3
3	3	1	2	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	5	3	1	5	2	2
1	2	2	2	3	4	5	1	3	3	2	1	4	2	4	2	2	3	4	1
4	3	5	2	3	4	4	1	5	2	2	1	4	5	5	4	5	4	1	2
4	3	4	3	4	2	3	5	4	1	5	4	2	3	4	3	3	2	2	3
3	2	5	2	3	4	3	4	1	2	4	3	4	3	4	3	2	1	5	2
3	3	2	4	1	2	4	3	4	3	3	2	4	1	2	4	3	1	2	3
3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	1	3	1	2	2	3	4	3	5
3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	1	2	3	5	4	2	4	3	2	5
3	3	5	2	2	4	2	3	4	4	1	3	5	3	2	4	4	4	3	3
1	1	1	2	4	5	3	3	2	2	1	5	1	4	3	2	4	2	3	2
4	2	2	2	2	1	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	1	4	4	2
2	5	2	3	3	4	1	2	5	4	3	4	1	2	3	2	3	2	4	1
2	4	4	2	1	2	3	5	3	4	2	3	2	3	4	1	3	3	4	2
2	5	3	3	2	4	4	2	2	2	4	1	5	4	2	2	4	2	5	2

Anexo 7

Confiabilidad del segundo instrumento (Satisfacción en pacientes)

Coeficiente Alfa de Cronbach: Cuestionario para evaluar satisfacción en pacientes

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,891	,910	20

Base de datos de prueba piloto del segundo instrumento (Satisfacción en pacientes)

Prueba piloto: 30 participantes

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
2	4	5	4	2	3	5	2	4	1	5	4	2	3	4	4	4	5	2	4
5	1	3	4	2	3	3	5	5	2	3	2	4	3	2	1	2	2	5	2
3	4	5	3	4	3	2	5	2	1	2	2	4	3	2	5	5	2	5	5
5	2	5	4	4	4	2	3	1	2	3	5	2	4	1	2	1	3	3	1
5	4	2	1	4	3	3	4	4	4	5	2	1	3	3	4	2	3	5	2
2	4	3	5	1	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	5	4	3
3	5	3	5	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	2	5	3	5	3	3
3	3	4	1	3	4	3	1	1	4	2	3	1	2	4	2	5	4	5	5
4	4	2	5	2	2	3	1	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2
2	1	5	4	2	4	2	4	5	4	5	2	2	4	4	3	4	1	3	4
5	3	3	4	3	1	3	4	4	4	4	2	5	1	2	4	1	4	4	1
3	2	4	1	4	5	3	5	1	2	3	1	1	3	2	5	2	4	4	2
4	4	3	2	3	2	1	3	4	3	1	5	3	4	1	4	3	1	2	3
3	4	1	1	3	4	3	1	4	1	3	5	4	5	3	4	2	2	2	2
1	3	1	3	4	4	2	4	2	3	1	2	2	4	3	5	3	3	4	3
1	4	1	2	1	4	2	3	3	5	4	2	5	2	3	5	2	2	1	2
1	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	4	4	2	1	2	3	4	2	3
3	4	4	3	2	1	2	4	4	3	3	1	2	4	2	4	4	4	3	4
4	3	2	2	2	5	2	1	2	4	3	2	2	2	1	5	4	5	4	4
2	1	4	4	3	2	2	2	1	5	2	3	4	4	3	3	4	5	1	4
4	5	4	5	2	4	1	1	2	5	4	1	3	2	5	2	4	4	2	4
4	2	4	3	2	4	5	4	2	3	3	4	5	3	4	2	4	2	4	4
4	2	3	2	3	2	4	2	2	5	5	2	2	2	2	4	3	5	2	3
3	4	4	3	1	1	2	4	5	4	1	4	3	4	4	4	4	2	3	4
4	1	5	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	5	2	2	1	4	2
5	4	3	3	4	3	1	3	2	4	1	2	1	4	2	2	1	1	1	1
3	1	3	1	1	2	3	4	5	5	2	4	1	2	3	5	5	4	2	5
3	4	1	4	2	3	2	2	4	4	4	3	1	3	3	2	5	5	3	5
1	1	3	3	2	5	5	3	4	1	4	2	4	4	3	2	4	3	5	4
3	4	1	4	3	1	4	5	3	2	5	3	4	1	3	3	4	5	4	4

Anexo 8

Matrices de validez (V de Aiken)

Análisis de validez (V de Aiken): Cuestionario para evaluar calidad de atención

	CLARIDAD																				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
EXPERTO 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
EXPERTO 3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
EXPERTO 4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PROMEDIO	4	4	3,8	3,8	4	4	4	4	4	4	2,4	3,2	4	4	3,8	4	4	3,75	3,2	3,8	4
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	1	0,9333333	0,9333333	1	1	1	1	1	0,4666667	0,7333333	1	1	0,9333333	1	1	0,9166667	0,7333333	0,9333333	1	1
	COHERENCIA																				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
EXPERTO 1	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4
EXPERTO 2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4
EXPERTO 3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4
EXPERTO 4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
EXPERTO 5	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4
PROMEDIO	3	3,2	3,6	1,6	4	4	3,8	4	3,8	3,2	3,6	3,2	2,2	4	3,2	2,2	3,8	3,8	3,8	3,8	4
VDEAIKEN POR PREGUNTA	0,6666667	0,7333333	0,8666667	0,2	1	1	0,9333333	1	0,9333333	0,7333333	0,8666667	0,7333333	0,4	1	0,7333333	0,4	0,9333333	0,9333333	0,9333333	1	1
	RELEVANCIA																				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
EXPERTO 1	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
EXPERTO 3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
PROMEDIO	4	4	4	4	4	4	3	2,4	1,6	3,8	4	4	3,6	4	4	4	3,6	3,8	3,6	3,8	3,2
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	1	1	1	1	0,6666667	0,4666667	0,2	0,9333333	1	1	0,8666667	1	1	1	0,8666667	0,9333333	0,8666667	0,9333333	0,7333333	1

V de Aiken Global: 0,867

Resultado: Instrumento que cuenta con concordancia de validez (favorable) entre los jueces en un 0.87 o 87%.

Análisis de validez (V de Aiken): Cuestionario para evaluar satisfacción en pacientes

	CLARIDAD																			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
EXPERTO 1	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
EXPERTO 3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
PROMEDIO	3,8	3,8	3,6	3,6	4	4	3,6	4	3,8	3,8	4	3,8	3,8	3,8	3,6	3,6	4	3,4	3,2	2,8
VDEAIKEN POR PREGUNTA	0,9333333	0,9333333	0,8666667	0,8666667	1	1	0,8666667	1	0,9333333	0,9333333	1	0,9333333	0,9333333	0,9333333	0,8666667	0,8666667	1	0,8	0,7333333	0,6
	COHERENCIA																			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
EXPERTO 1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
PROMEDIO	4	3,8	3,8	4	4	3,8	3,6	3,6	3,8	3,2	3,2	4	3,6	4	3,8	3,2	4	3,2	4	4
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	0,9333333	0,9333333	1	1	0,9333333	0,8666667	0,8666667	0,9333333	0,7333333	0,7333333	1	0,8666667	1	0,9333333	0,7333333	1	0,7333333	1	1
	RELEVANCIA																			
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
EXPERTO 1	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
EXPERTO 3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
PROMEDIO	4	4	4	4	4	3	2,4	1,6	3,8	4	4	3,6	4	4	4	3,6	3,8	3,6	3,8	3,2
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	1	1	1	1	0,6666667	0,4666667	0,2	0,9333333	1	1	0,8666667	1	1	1	0,8666667	0,9333333	0,8666667	0,9333333	0,7333333

V de Aiken Global: 0,921

Resultado: Instrumento que cuenta con concordancia de validez (favorable) entre los jueces en un 0.92 o 92%.

Anexo 9

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 17 de Junio del 2023

SEÑOR
DR. XAVIER POZO GÓMEZ ESPECIALISTA EN MEDICINA CRÍTICA Y CUIDADOS INTENSIVOS
EMPRESA PRIVADA "INTENSIVE CARE"

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 17 de Junio del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: CASTRO QUIJIJE DANNY YAIR.
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POST COVID-19 DE FISIOTERAPIA DE UNA EMPRESA PRIVADA, GUAYAQUIL 2023" .

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura

Anexo 10

Fichas técnicas de los instrumentos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : **ENCUESTA**
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario sobre calidad de atención.
- .3. Institución : Empresa privada de Guayaquil.
- .4. Fecha de Aplicación : Junio.
- .5. Autor : Castro Quijije, Danny Yair.
- .6. Medición : Calidad de atención.
- .7. Administración : Pacientes post-COVID-19 atendidos por fisioterapia domiciliaria.
- .8. Tiempo de Aplicación : 20 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

Determinar el nivel de calidad de atención y de sus dimensiones.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Tangibilidad:**
 - Presentación personal de profesionales.
 - Materiales de comunicación.
 - Equipos para terapia.
- .2. **Fiabilidad:**
 - Puntualidad de profesionales.
 - Cumplimiento de servicios.
 - Confianza en profesionales.
- .3. **Capacidad de respuesta:**
 - Disposición para atender a los pacientes.
 - Agilidad de la atención.
- .4. **Empatía:**
 - Trato al paciente.
 - Amabilidad con los usuarios.
 - Orientaciones e información clara.
- .5. **Seguridad:**

- Medidas de bioseguridad.
- Idoneidad del personal.

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario de Calidad de Atención, consta de 20 ítems, correspondiendo: Tangibilidad 4 ítems (5 pts. c/ ítem), Fiabilidad 4 ítems (5 pts. c/ ítem), Capacidad de respuesta 4 ítems (5 pts. c/ ítem), Empatía 4 ítems (5 pts. c/ ítem) y Seguridad 4 ítems (5 pts. c/ ítem).
- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: bueno, regular y malo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 20 puntos y el máximo es 100 puntos, para las dimensiones 1, 2, 3, 4 y 5, la puntuación mínima es 4, mientras que la máxima 20.
- .3. Cada ítem tiene una valoración de Totalmente de acuerdo (05), De acuerdo (04), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (03), En desacuerdo (02) y Totalmente en desacuerdo (01).
- .4. El resultado final es la suma de las cinco dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones de Calidad de Atención:**
El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.
- .2. **Nivel de Calidad de Atención:**
El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de calidad de atención.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DE PACIENTE

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : **ENCUESTA**
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario sobre satisfacción de paciente
- .3. Institución : Empresa privada de Guayaquil.
- .4. Fecha de Aplicación : Junio.
- .5. Autor : Castro Quijije, Danny Yair.
- .6. Medición : Satisfacción de paciente.
- .7. Administración : Pacientes post-COVID-19 atendidos por fisioterapia domiciliaria.
- .8. Tiempo de Aplicación : 20 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

Determinar el nivel de satisfacción de paciente y de sus dimensiones.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Confiabilidad:**
 - Seguridad.
 - Cumplimiento de terapia establecida.
- .2. **Validez:**
 - Atención adecuada.
 - Calidez.
 - Eficiencia.
- .3. **Lealtad:**
 - Compromiso del paciente.
 - Participación activa.
 - Motivación.
 - Respeto.

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario de Satisfacción de Paciente, consta de 20 ítems, correspondiendo: Confiabilidad 8 ítems (5 pts. c/ ítem), Validez 7 ítems (5 pts. c/ ítem) y Lealtad 5 ítems (5 pts. c/ ítem)

- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: bueno, regular y malo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 20 puntos y el máximo es 100 puntos.
- .3. Cada ítem tiene una valoración de Totalmente de acuerdo (05), De acuerdo (04), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (03), En desacuerdo (02) y Totalmente en desacuerdo (01).
- .4. El resultado final es la suma de las tres dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones de Satisfacción de Paciente:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- .2. **Nivel de Satisfacción de Paciente:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de satisfacción de paciente.