



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario de terapia física y  
rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023**

**AUTORA:**

Lluque Castro, Maria del Rosario (orcid.org/0000-0002-1558-0955)

**ASESORES:**

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dra. Gonzales Sanchez, Aracelli del Carmen (orcid.org/0000-0003-0028-9177)

Dr. Cordova Garcia, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

**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

LIMA - PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi madre, la persona que siempre ha estado a mi lado en el transcurso de mi vida, fuente inagotable de amor y ejemplo de perseverancia. A mi esposo, por ser mi compañero y apoyo en todo este tiempo. A mi hijo mi mayor motivo, el impulso que le da a mi vida y ser un ejemplo para él. A mis pacientes por el apoyo y colaboración en esta tesis.

## **Agradecimiento**

A Dios, quien me ha guiado y dado fortaleza para perseverar a lo largo de mi trayecto académico. A mi familia, por su constante aliento, comprensión y por su confianza inquebrantable en mí. Reconozco a mi asesor de tesis Dr. Germán Vicente Garay Flores, por su orientación experta. Extiendo mi gratitud a la UCV, por el entorno académico propicio y la calidad educativa, sobre todo por ayudarme a completar con éxito un meta que tenía ya planificada.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

#### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023", cuyo autor es LLUQUE CASTRO MARIA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

LIMA, 26 de Diciembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma  |
|--|--|
| GARAY FLORES GERMAN VICENTE<br>DNI: 10790283<br>ORCID: 0000-0002-7118-6477 | Firmado electrónicamente<br>por: GGARAYFL01 el 05- 01-2024<br>17:14:44 |

Código documento Trilce: TRI - 0709276





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

#### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LLUQUE CASTRO MARIA DEL ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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   |
|--|---|
| MARIA DEL ROSARIO LLUQUE CASTRO<br><b>DNI:</b> 43467564<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-1558-0955 | Firmado electrónicamente<br>por: DLLUQUETA86 el 26-<br>12-2023 10:01:47 |

Código documento Trilce: TRI - 0709278



## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento                                      | iii  |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor             | iv   |
| Declaratoria de Originalidad del Autor              | v    |
| Índice de contenidos                                | vi   |
| Índice de tablas                                    | vii  |
| Índice de gráficos y figuras                        | viii |
| Resumen   | ix   |
| Abstract  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                   | 5    |
| III. METODOLOGÍA                                    | 14   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación                  | 14   |
| 3.1.1 Tipo de investigación                         | 14   |
| 3.1.2 Diseño de investigación                       | 14   |
| 3.2 Variables y Operacionalización                  | 15   |
| 3.2.1 Gestión directiva                             | 15   |
| 3.2.2 Calidad educativa                             | 15   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo                   | 15   |
| 3.3.1 Población                                     | 15   |
| 3.3.2 Muestra                                       | 16   |
| 3.3.3 Muestreo                                      | 16   |
| 3.3.4 Unidad de análisis                            | 17   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17   |
| 3.5 Procedimientos                                  | 18   |
| 3.6 Método de análisis de datos                     | 18   |
| 3.7 Aspectos éticos                                 | 19   |
| IV. RESULTADOS                                      | 20   |
| V. DISCUSIÓN  | 23   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 29   |
| VII. RECOMENDACIONES                                | 30   |
| REFERENCIAS   | 31   |
| ANEXOS  | 41   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Calidad de atención                   | 20 |
| Tabla 2 Satisfacción del usuario              | 20 |
| Tabla 3 Pruebas de Normalidad                 | 21 |
| Tabla 4 Contrastación de hipótesis general    | 22 |
| Tabla 5 Contrastación de hipótesis específica | 22 |

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación

14



## Resumen

El estudio propuesto tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima 2023. Se optó por una metodología cuantitativa, básica, no experimental, descriptiva – correlacional. Las herramientas que se usaron fueron SERVQUAL para evaluar la calidad y obtener datos confiables, en las dimensiones de empatía, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La siguiente herramienta que se usó fue el cuestionario SUCE para evaluar la satisfacción del usuario, la muestra estuvo conformada por 80 usuarios que asisten y se atienden en el Consultorio en el distrito de Chaclacayo, quienes fueron evaluados mediante dos cuestionarios, validados y confiables por expertos. Se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.947 para calidad y 0.924 para satisfacción llegando a la conclusión que los instrumentos son altamente confiables. Los resultados mostraron que hubo relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el centro de terapia física y rehabilitación del distrito de Chaclacayo, 2023. ( $\alpha = 0.05$ , sig. bilateral = 0.000,  $r_s = 0.605$ )

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, centro asistencial, terapia física y rehabilitación.

## Abstract

The objective of the proposed study was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in physical therapy and rehabilitation in a health care center in Chaclacayo-Lima 2023. A quantitative, basic, non-experimental, descriptive-correlational methodology was chosen. The tools used were SERVQUAL to evaluate quality and obtain reliable data in the dimensions of empathy, tangibility, reliability, responsiveness and safety. The next tool used was the SUCE questionnaire to evaluate user satisfaction. The sample consisted of 80 users who attend and are attended at the clinic in the district of Chaclacayo, who were evaluated by means of two questionnaires, validated and trusted by experts. A Cronbach's alpha reliability of 0.947 for quality and 0.924 for satisfaction was obtained, concluding that the instruments are highly reliable. The results showed that there was a significant relationship between quality of care and user satisfaction in the physical therapy and rehabilitation center in the district of Chaclacayo, 2023. ( $\alpha = 0.05$ , bilateral sig. = 0.000,  $r_s = 0.605$ ).

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, care center, physical therapy and rehabilitation.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la calidad de la atención al paciente se mide según como se logra brindar una buena atención de manera adecuada, buscando que se cumplan las siguientes medidas de calidad; donde se encuentra ubicada la eficacia, la seguridad, y que la atención sea centrada a las personas. Todas estas características deben tener como objetivo brindar a la población un servicio oportuno, justo, eficiente e integral con el compromiso de lograr los resultados deseados de forma segura y eficaz, ya que recientemente se han lanzado varios planes estratégicos para ir acabando con esta insatisfacción. Hasta el momento no se ha logrado terminar con esta problemática en Latinoamérica, sin embargo, a la fecha el medio digital va ayudando a conectar a la población con la salud y disminuyendo paulatinamente el alto índice de insatisfacción.

Del mismo modo, se llevan implementando planes estratégicos para generar el acceso universal de salud, estas estrategias que se están llevando a cabo tiene como objetivo ampliar el acceso equitativo a los servicios de salud integral, fortalecer la transparencia y el trabajo sostenible en cada uno de sus elementos representativos de su región. De esta manera se desea garantizar que todas las personas tengan acceso a un servicio de calidad, para esto se debe utilizar estrategias y planes de acción contra las dificultades que generan el bajo porcentaje de acceso a la calidad de servicio, siendo la mortalidad una advertencia de que aún falta el compromiso de muchos países en centrar su atención en fortalecer la atención del usuario y brindarle una mejor satisfacción. (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2019).

El vecino país, Bolivia atraviesa gran problema en las atenciones de la salud al paciente, notándose una lentitud en responder las necesidades de la población a pesar de que el gobierno ha implementado un Sistema Único de Atención (SUS) con la finalidad de ampliar su cobertura de atención en todo el país, aunque el problema más grande que se ha generado es acceder a una consulta. Todo ello ha generado una mala calidad de servicio y una insatisfacción del cliente, dado que experimenta la sensación de desatención al no recibir una respuesta inmediata (Chambi, 2019).

En el Perú, al pasar los años se ha visto incrementado y hasta la fecha existe un bajo nivel de usuarios satisfechos con la calidad del servicio que reciben de las instalaciones de salud ya sea por los profesionales o el servicio de atención. Así mismo se detalla que esto debe al tiempo de espera en cada consulta para ser atendidos, al incumplimiento de horarios establecidos, sobre todo las condiciones de las instalaciones e infraestructura del lugar y la empatía de los profesionales. Teniendo como resultado un margen alto de insatisfacción en los usuarios (Carrillo et al., 2022).

De acuerdo a la Dirección de Redes Integrales de Salud, el director de la Dirección de monitoreo y Gestión Sanitaria de la DIRIS Lima Este en un evento sobre el evento de capacitación para el correcto mando y gestión de reclamos al usuario hace hincapié, la relevancia de ofrecer una buena atención al paciente para prevenir reclamos. A su vez el Dr. Max Bendezú director de General de DIRIS Lima Este, resalto la complejidad del concepto de calidad y su relevancia como herramienta de gestión para la institución, alentando a la Dirección del monitoreo y gestión sanitaria, ofrecer más capacitaciones donde se aborde estrategias para brindar un buen trato al usuario. (DIRIS Lima Este, 2023).

Por tanto, es importante tener conocimiento del nivel de satisfacción del paciente, esto nos brindó una realidad y un panorama de puntos exactos que se debe mejorar, para que el paciente tenga buena atención de calidad. Comenzando desde la atención a sus consultas, mostrando interés, rapidez, y siendo altamente eficientes al momento de detectar sus malestares antes de la evaluación física. Posteriormente, la seguridad es una herramienta básica para las instalaciones ya que tiene como resultado final brindar comodidad y regocijo a los pacientes que buscan soluciones a sus problemas de salud.

En Chaclacayo existen centros terapéuticos que no cumplen con el nivel de atención apropiado, y que puedan satisfacer las necesidades del usuario, trayendo como consecuencia que opten por ser atendidos en otros lugares fuera del distrito, lo que demanda mayor gasto económico, pérdida de tiempo, riesgos de ser atendidos por profesionales no calificados y fracasos en su tratamiento. Rotundamente exige contar con centros que brinden una atención cálida, humana y comprometida, con profesionales capaces de brindar el mejor servicio y calidad,

viéndose reflejado todo ello en la satisfacción del cliente. En este sentido, el presente estudio busca comprender qué opinan los individuos sobre la calidad del cuidado médico ofrecido y la satisfacción de cada uno, de esta manera nos ayudó a proponer estrategias para mejorar como centro y como profesional para el bien de paciente.

El problema general de la investigación de la investigación fue planteado de tal forma: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima, 2023? Problemas específicos, tenemos los siguientes, desprendiéndose estas del problema general: ¿Cuál es la relación entre (1) empatía, (2) tangibilidad, (3) fiabilidad, (4) capacidad de respuesta, (5) seguridad, y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima, 2023?

La presente investigación es importante y toma un peso trascendental en el ámbito de la atención, sobre todo para tener conocimiento necesario y obtener un panorama claro de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que son tratados y ayudados por los Tecnólogos Médicos de Terapia Física y Rehabilitación, esto ha beneficiado a las clínicas de rehabilitación, centros de terapia y al personal a diseñar estrategias que mejoren la calidad de soporte a los pacientes, para lograr la satisfacción que busca el paciente en cada atención.

La justificación de la investigación cumple con los siguientes criterios, en justificación teórica aporta conocimientos teóricos actuales sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario que ayudara a investigaciones posteriores. La justificación práctica los resultados que aporó la investigación permitieron proporcionar pautas de cómo mejorar la calidad del servicio, a fin de satisfacer las demandas del paciente. Así mismo, permitió recomendar la mejora de la infraestructura, equipamiento, el tiempo de espera, la calidez y tiempo de atención, contar con un buen personal fisioterapeuta, y el seguimiento como factor importante. Finalmente, como justificación metodológica se usó el método científico de recolectar fuentes confiables, así mismo, la recolección de datos se realizó a través de instrumentos validados y sometidos a confiabilidad, lo que le da el nivel de relevancia al estudio. Así como también, es importante porque aporta a la

investigación científica datos a fin de que los profesionales tengan una base para futuros estudios.

Los objetivos de la investigación son formulados de la siguiente manera:  
Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023. Y se propusieron objetivos específicos: Determinar la relación entre (1) empatía, (2) tangibilidad, (3) fiabilidad, (4) capacidad de respuesta, (5) seguridad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023

Se tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023. Como hipótesis específicas planteó: Existe relación significativa entre (1) empatía, (2) tangibilidad, (3) fiabilidad, (4) capacidad de respuesta, (5) seguridad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales, se tuvo a Castellón (2019) presentó un estudio con finalidad de identificar el grado de satisfacción de los usuarios y calidad de la atención en un Hospital de Nicaragua. Realizó un estudio descriptivo, transversal, mediante la herramienta SERVQUAL, donde participaron 227 usuarios de una población de 550. Los resultados obtenidos fueron 54,6% eran mujeres. Encontrando la empatía con 95%, mientras que, en términos de percepción, la confiabilidad alcanzó un 89,49%. De igual forma, la capacidad de respuesta con un 89,3% y en términos de percepción, un 74,24%. Por consiguiente, se observó una brecha de 0 en la capacidad de respuesta, con un descenso de 0,75 puntos y una disminución del porcentaje de calidad de atención en un -0,46. Se concluyó, que hubo más predominio en el sexo femenino, en percepción el mayor índice tuvo empatía, y menor porcentaje en capacidad de respuesta. Dicho de otro modo, la atención que recibieron los usuarios fue satisfactorio. Como conclusión existe fuerte relación significativa en satisfacción a la atención recibida.

Suarez (2019) presentó una pesquisa con el propósito de evaluar a los clientes la opinión acerca de la calidad de la asistencia en el Centro de Salud CAI III en Milagro. Cabe señalar que, se adoptó el método cuantitativo, descriptivo y transversal, con 370 residentes como muestra. Se empleó el cuestionario SERVQUAL para analizar la percepción y expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio médico. Lo más interesante, de la encuesta fueron los resultados, donde, el 48% fue en expectativas, 48% en percepción y el nivel de satisfacción fue de nivel medio. En pocas palabras, los resultados indican que, para alcanzar una calificación sobresaliente es fundamental mejorar el nivel de prestación de servicios, lo cual destaca la importancia de la satisfacción de los pacientes como un elemento fundamental de la calidad de la atención médica. En conclusión, se establece una relación significativa entre las variables.

Jaramillo et al. (2020) efectuaron un trabajo con la intención de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en el departamento de consultas externas del Hospital General de Ambato, Ecuador. En el cual, se usó 384 usuarios como muestra. Esta investigación fue de tipo aplicada, descriptiva y correlacional. Mientras tanto, tuvieron como resultados la insatisfacción de los

usuarios, en los aspectos de confiabilidad, seguridad y empatía. Por contrario, experimentaron una satisfacción parcial en relación a la capacidad de respuesta y la tangibilidad. Por lo tanto, en las expectativas y percepciones tuvo un valor de 80% para satisfacción. De manera similar, evaluamos la calidad de la atención e identificamos factores que respaldan significativamente la satisfacción. En definitiva, la mayor parte de los pacientes que acuden al hospital han experimentado un trato cordial, han sido atendidos con respeto y han quedado satisfechos. Llegando a la conclusión que ambas variables se relacionan significativamente

Silva et al. (2021) presentaron un trabajo acerca de la interrelación entre la calidad de atención, la satisfacción del paciente y la fidelidad del mismo. Cuya investigación tuvo lugar en una compañía comercial en México, y su objetivo principal fue examinar la calidad del servicio como una posible estrategia con el fin de que las compañías logren una posición competitiva, duradera y sostenible en un contexto económico globalizado, de esta manera asegurar la preferencia de sus clientes. Donde determinaron que ofrecer una atención y servicio al cliente de mayor calidad es una herramienta valiosa para elevar la productividad y la sostenibilidad de la empresa. Como conclusión, las variables estudiadas se relacionan significativa.

Fariño et al. (2018) desarrollaron una pesquisa del sistema de Salud Pública del Ecuador. Cuyo propósito fue como objetivo la identificación de la satisfacción de los usuarios y la evaluación de la calidad de la atención proporcionada dentro de las unidades operativas primarias de Salud en Ecuador. Del mismo modo, la estrategia metodológica siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo, siendo de carácter no experimental y con diseño transversal, por el modelo SERVQUAL. Tomaron una muestra de 384 usuarios, y utilizaron como técnica una encuesta donde comprende 5 dimensiones de calidad. De acuerdo a los resultados, en cuanto a las instalaciones y equipamiento de los centros de salud un 77% de los usuarios manifestaron satisfacción, el 81% indicaron estar contento con la atención proporcionada por el personal de estas instalaciones, y un 80% opinaron que la cantidad de camillas satisface sus expectativas. De tal manera que la calidad de la



atención es de nivel medio, y la satisfacción del usuario presenta un patrón similar. En conclusión, existe relación moderada y significativa entre ambas variables.

En cuanto, a los antecedentes nacionales, Saire (2018) realizó una investigación el propósito fue establecer la relación inmediata entre la calidad de los servicios y la satisfacción en el centro de salud en Puerto Maldonado. Cuyos datos fueron recolectados a través de la encuesta SERVQUAL. Por lo tanto, el enfoque fue no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 130 pacientes. El valor estadístico Chi-cuadrado fue 29, el valor teórico fue de 13, con 6 grados de libertad. Es decir, el valor de  $P=0,00 < 0,05$ , indica una relación directa entre las variables de estudio. Sin embargo, la conexión entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción del usuario ( $P\text{-valor}=0,089$ ) indica no hay relación directa entre ambas variables; mientras que, en seguridad, empatía, capacidad de respuesta, y elementos tangibles ( $P<0,05$ ) indican una relación directa entre estas dimensiones y satisfacción. En resumen, la calidad de atención se considera de nivel bueno (74%). Los hallazgos concluyeron que entre las dimensiones de ambas variables existe una relación directa y significativa.

Zavaleta y García (2018) presentaron un trabajo cuyo propósito fue entender la calidad de atención del servicio medicina física y rehabilitación en dos hospitales y la satisfacción del usuario externo con la atención recibida en Chota. Se estudiaron 59 pacientes del Minsa y 40 del Essalud. Del mismo modo, el estudio adoptó un enfoque correlacional y transversal. En el resultado se observó que los pacientes atendidos por el MINSA fue 78% de calidad de atención regular, y con un 73% de satisfacción, es decir, se obtuvo una satisfacción media. De igual manera, en el servicio de medicina física en Essalud, la calidad de atención fue 82%, mientras que la satisfacción fue 72%, lo que indica un nivel de satisfacción moderado. Asimismo, los resultados indicaron un valor de  $p=0,37$  para Minsa y  $p=0,07$  para Essalud, rechazando de la hipótesis nula. En consecuencia, se deduce que hay diferencia entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el ámbito del servicio de medicina física y rehabilitación tanto del Minsa como de Essalud. Como conclusión, las variables estudiadas se relacionan significativa.

Paredes (2020) llevó a cabo un estudio en Lambayeque enfocado en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en el centro de salud

Cañaris, cuya meta fue establecer la relación entre las variables y dimensiones. De manera que, el estudio fue no experimental descriptivo y correlacional con una población en 240 usuarios adultos, que recibieron atención en mayo y junio del 2019 en consulta externa. Con respecto, a la muestra fue de 148 usuarios, para ello, se hizo uso de dos instrumentos que fueron elaborados por la propia investigadora, los cuales, se les otorgó validez tras la evaluación de especialistas y se evaluó su confiabilidad usando el coeficiente alfa de Cronbach. Como resultados, se obtuvieron 0,98% en calidad de atención y 0,99% en la satisfacción. Es importante destacar, que los datos analizados fueron utilizando el software estadístico SPSS.25, y se evidencia una relación notable entre la satisfacción del cliente y las dimensiones de confiabilidad, compasión, capacidad de respuesta y lealtad. Como conclusión, las variables estudiadas se relacionan significativamente.

Martínez (2022) presentó una pesquisa con la intención de conocer la relación entre satisfacción de gestión del crecimiento y calidad de la atención del desarrollo infantil en el centro de salud Pomalca en Chiclayo. De forma que, el enfoque del estudio fue correlacional, transversal no experimental. Además, se contó con la participación de 169 madres que asistieron a sus atenciones a CRED el mes de noviembre, vale mencionar que, la cantidad fue seleccionada por el muestreo no probabilístico intencional. El coeficiente de correlación de Spearman, comprobó una relación muy significativa y directa entre las dos variables ( $p:000$ ;  $\rho:379$ ). Del mismo modo, se observó que, el grado de satisfacción tuvo como porcentaje significativo en la escala medio y alto un nivel bajo variables. por esta razón, se observó un grado ligeramente dominante de 46%, igualmente, fueron los resultados en calidad de atención, no obstante, el grado fue ligeramente bajo con un 42%. En resumen, si la calidad de la atención mejora, se obtienen resultados satisfactorios para el paciente.

Rodríguez y Arévalo (2023) realizaron una pesquisa en Lima, con el fin de establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencias de un hospital de Lima, empleó un método hipotético deductivo con una orientación cuantitativa de aplicabilidad práctica. Se adoptó un diseño correlacional y transversal no experimental en el que se trabajó con una muestra de 105 pacientes. Se utilizaron dos cuestionarios como herramienta de

recolección de datos, incluyendo una versión modificada del cuestionario SERVQUAL. Por lo tanto, los resultados encontrados revelan que el 53,3% en calidad del cuidado de enfermería se clasificó como alto, mientras que el 46,7% se consideró de nivel medio. En contraste, el 86,7% de los pacientes del servicio de emergencias reportaron estar satisfechos, indicando que hubo satisfacción, mientras que el 13,3% manifestaron estar insatisfechos. Como conclusión, las variables estudiadas se relacionan significativa.

Condori y Arispe (2022) concretaron una pesquisa para analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos por teleconsulta en un hospital de salud mental en ATE. Optaron una metodología cuantitativa, utilizando el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad y SUCE para valorar la satisfacción del usuario. De tal manera, que ambas herramientas fueron adaptadas y validadas con alta concordancia de Aiken (70%) y los coeficientes de confiabilidad de Cronbach se situaron en 0,923 y 0,901. Por otra parte, la población abarcó individuos con consultas médicas virtuales con una muestra de 120 usuarios. En consecuencia, hallaron que la calidad de la atención se correlaciona positivamente y significativa con la satisfacción del usuario (0,803). Las dimensiones de calidad que presentan una correlación positiva considerable son empatía (0,658), la fiabilidad (0,708) y la seguridad (0,700), mientras que la capacidad de respuesta (0,599) y los elementos tangibles (0,625) tuvieron correlación positiva moderada.

La presente investigación tuvo como enfoque el positivismo, el mismo que se define como un movimiento filosófico que sostiene que todo conocimiento se deriva de alguna manera de la experiencia y que el método científico puede usarse para respaldar esta afirmación. Por lo tanto, rechaza y desaprueba todo conocimiento previo, no acepta teoría o suposiciones previas porque todo está en debate hasta que se demuestre que es cierto mediante el método científico (Guamán, 2020). Con lo mencionado, el presente estudio se apoya en esta teoría porque está fundamentado en el método científico, por el cual permitió llegar a conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, generando nuevos conocimientos.

Respecto a la definición que respalden las variables y dimensiones se detalla de la siguiente manera, la calidad de atención se define como la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades mejoran las posibilidades de alcanzar resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. Así mismo menciona que la atención debe ser oportuna, segura, efectiva, eficiente, centrados en el paciente e igualitario de este modo asegurar una excelente calidad de atención al usuario (OMS, 2020).

Asimismo, la OMS (2021) definió como la atención a las personas de manera segura, efectiva, eficiente, de forma equitativa. Así mismo, enfatiza que se requiere reforzar los sistemas de salud para elevar la calidad de atención como la prestación de servicios médicos. En estos últimos años ha aumentado la exigencia de los usuarios, así mismo competencias de nuevos centros o consultorios, el cual hace que la calidad de atención sea la consecuencia primordial e importante en la competitividad y la supervivencia de centros de terapia física y rehabilitación.

De la misma manera, Aguirre (1997) afirmó que la finalidad de la calidad es garantizar que los usuarios reciban una atención apropiada mediante los métodos y conocimientos médicos más adecuados, involucrando a los encargados del cuidado de la salud y considerando las demandas del bienestar. De manera similar, para Hernández et al. (2011) enfatizan que calidad de atención en la salud incluye componentes como brindar seguridad a las personas, pacientes, disminuir el riesgo en los procesos médicos, realizar una administración competente de los recursos, mejorar la posibilidad de lograr el efecto deseado, responder con prontitud y expectativas a las solicitudes de los usuarios.

Así mismo, Calixto y colaboradores (2011) definieron a la calidad como una diferencia ente lo que percibe el paciente y la expectativa que tiene al recibir el servicio. Por otra parte, Donabedian (1990) precisó que calidad se define como un factor importante, que asegura que el usuario reciba el máximo beneficio con los menores riesgos y costos posibles a través de tres elementos importantes, siendo primero el tratamiento técnico, la buena gestión de las relaciones interpersonales entre los beneficiarios y los prestadores de salud, por último, es necesario asegurarse que las condiciones físicas sean favorables en las que se lleva a cabo el tratamiento sean propicias.

Para definir las dimensiones de calidad de atención, se considera las dimensiones expuesto por Zeithaml et al. (1988), citado por Aiteco (2012), quien planteó las siguientes dimensiones. Como primera dimensión es empatía donde Borell (2011) refirió que empatía es tener la capacidad para comprender y atender las emociones de los pacientes, por ende, es importante comprender las emociones de los usuarios. Así mismo, es el grado de servicio personalizado que los consultorios brindan a los pacientes, de tal modo es importante tener la mente e ideas claras para aceptar las quejas y la demanda del paciente, tratar de entenderlo y comprenderlos. Por su parte, Ayuso y Tejedor (2015), dedujeron que, empatía es comprender y ser más perceptivo con las personas que se encuentran enfermas, saber atenderlos, escucharlos, no ser ajenos a los sentimientos de los pacientes. Para determinar, podría decir que es el cuidado y atención personalizada hacia quienes lo necesitan.

En la segunda dimensión tangibles. Matsumoto (2016) se refirió a cómo ven los pacientes los locales, consultorios, y servicios físicos donde recibirán la atención, donde incluye el mobiliario, equipo, a todo aquello que se le ofrecerá en su permanencia mientras estén allí. Dicho brevemente, si las instalaciones del consultorio están en buen estado y el aspecto del personal es apropiado. Como tercera dimensión fiabilidad, para el Minsa (2013) lo define como la capacidad de lograr de manera favorable el servicio que se brinda. Es decir, brindar una atención con valores de manera confiable y segura.

La cuarta dimensión capacidad de respuesta el Minsa (2013) lo definió como capacidad de atender a los pacientes o usuarios, brindarles un servicio óptimo, oportuno y en un tiempo aceptable. En la quinta dimensión seguridad, Bitner (2009) se compone por las cualidades que transmiten confianza a las personas que se acercan a un negocio, en este caso un centro de terapia física, porque en esta sección es donde brillan el personal de trabajo que interactúan con los pacientes. Impacta en el conocimiento del servicio que se ofrece, la hospitalidad, la dedicación y tiempo para hablar, a su vez la veracidad ante lo más escéptico.

En cuanto a satisfacción del usuario, es la sensación de confort experimentada por el paciente o usuario después de haber cumplido sus expectativas, así mismo se entiende como una respuesta positiva ante todas las

dimensiones de la calidad de atención. De tal manera que tener conocimiento de la satisfacción del paciente nos permitirá encontrar con mayor facilidad puntos débiles de la empresa para poder mejorar y con ello desarrollar planes estratégicos que ayuden en la satisfacción del paciente. (Reyes, 2015).

Según Riklikine (2020) hace mención que, la satisfacción del paciente permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes, el conocimiento de esta información permite crear una ventaja competitiva para los establecimientos de salud. A medida que aumente la satisfacción del paciente también genera confianza entre paciente y el personal de salud. Esto sirve como impulso hacia las empresas de salud ganado prestigio y reconocimiento entre los pacientes.

Por otra parte, Condori y Arispe (2022) mencionaron que, la satisfacción se refiere a la conveniencia o aprobación del usuario en base en sus perspectivas sobre la atención que percibe en los distintos servicios que componen todas las dimensiones de la calidad. En tal sentido, podría decirse que la satisfacción del usuario con respecto al servicios de médicos es la consecuencia importante para el trabajo realizado en la atención médica brindado al usuario. Cabe resaltar que cada usuario mide el servicio recibido y define al profesional según su percepción.

En lo concerniente a las dimensiones de satisfacción, se empleó el modelo SUCE, citado por Condori y Arispe (2022). donde se propone dos aspectos para dimensionar la variable. Como primera dimensión atención administrativa, lo cual incluye os aspectos organizativos y estructurales, como los elementos claves para organizarse en tiempo, lugar acorde para brindar comodidad y bienestar al usuario en los establecimientos. Asi como la viabilidad para las programaciones de citas y tiempo de espera.

Respecto a la segunda dimensión atención médica, Kerguelen (2017) destaca que la calidad en el campo de la salud implica brindar servicios a los pacientes de manera accesible y justa, con un nivel de profesionalismo óptimo, considerando la relación entre beneficios, riesgos y costos, con la finalidad de atender mejor a los usuarios. Asi mismo el diccionario Médico menciona que, es el conjunto de atenciones brindadas al individuo con el fin de evitar, curar o recuperarse de una enfermedad. De este modo, lo consideraremos como los

aspectos directamente vinculados con la atención brindada al usuario. De esta manera, se considera al tiempo de permanencia del paciente o usuario y el trato que se le brinda desde que ingresa al lugar hasta su salida.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación

Se empleó el enfoque cuantitativo, el cual postula que el proceso de descubrimiento no se adhiere a reglas y procedimientos controlados, y argumenta que las hipótesis se aceptan o descartan en función de los resultados de su contrastación: una hipótesis se valida y acepta si se confirma a través de la experiencia, y se rechaza si se refuta. (García, 2021).

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Fue básica, ya que tiene la intención de contribuir a la resolución del problema de comunicación identificado en el centro de telemedicina y mejorarla entre el personal de la entidad, según (Lozada, 2014).

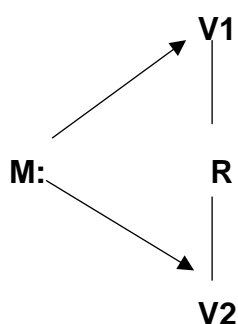
##### 3.1.2 Diseño de investigación

Fue no experimental, siguiendo el enfoque presentado por Hernández et al. (2014) este tipo de investigación permite la formulación de una solución que beneficie tanto a la sociedad como al sector productivo. Es aquel que no manipula ninguna variable. Así mismo fue de corte transversal, según Lisseth Lecca (2018), este corte permite la recolección de datos en solo momento. Fue correlacional, ya que tiene como objetivo determinar el grado de relación entre las variables bajo de estudio. En esta investigación se utilizó un cuestionario.

Esquema:

**Figura 1**

*Diseño del estudio*





Donde:

M: Pacientes que acuden al centro de terapia física

V1: calidad de atención

V2: satisfacción del usuario

R: relación

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **3.2.1 Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

Es el cuidado y esmero que se proporciona a todo usuario como cualidad única del servicio de salud (OMS, 2020).

#### **Definición operacional**

La variable está compuesta por cinco dimensiones que abarcan 15 indicadores; está constituida por 25 ítems y califican en una escala ordinal.

### **3.2.2 Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual**

Riklikine (2020), La satisfacción del usuario permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes, el conocimiento de esta información permite crear una ventaja competitiva para los establecimientos de salud.

#### **Definición operacional**

La variable está compuesta por 2 dimensiones, que abarcan 8 indicadores; está constituida por 12 ítems que se califican en una escala ordinal.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Echevarría (2019) menciona que, es el conjunto formado por todos los fenómenos y personas de un problema. Por otro lado, Arias (2012), refiere que, es

un conjunto de sujetos que pueden ser infinitos o finitos y comparten rasgos similares o compartidos. Por ello, la población de esta investigación abarcó 100 pacientes acudieron frecuentemente a sus atenciones al centro de Terapia Física.

### **Criterios de Inclusión**

Formaron parte de la población los pacientes que estén dispuestos y quieran participar voluntariamente en la investigación y proporcionen su firma en el consentimiento informado, de trabajo permanente e interrumpido, así mismo los pacientes que participan a este estudio de forma voluntaria, y que sean mayores de 18 años.

### **Criterios de Exclusión**

Solo quedaron excluidos aquellos pacientes que no deseen y no muestren interés en participar en la encuesta.

#### **3.3.2 Muestra**

Según Camacho (2018), una muestra consta de unidades seleccionadas de un conjunto definido de una población, se dice que, el sujeto o elemento sobre el cual se realiza un experimento. Así mismo, se refiere a un segmento específico de una población que representa de manera precisa las características y valores del conjunto más amplio al que pertenece. De esta manera, la muestra de este estudio quedó determinada por una totalidad de 80 personas que concurren al centro de terapia física de Chaclacayo.

#### **3.3.3 Muestreo**

Según Mata et al. (1997), define muestreo como el proceso utilizado para elegir a las partes constituyentes de la muestra. De modo que, procede a un conjunto de normas, métodos, técnicas y perspectiva, que permiten reducir una población a un conjunto de componentes. Dicho de otro modo, sirven como una representación precisa de esa población en su conjunto.

Por tal motivo, el muestreo del estudio fue no probabilístico por conveniencia. De modo que, se utiliza cuando es necesario tener en cuenta las características de un grupo a elegir o en función de la opinión prejuiciosa del investigador. Así mismo se caracteriza por la razón y el criterio personal del investigador y la falta de un

método de muestreo estadístico. Lo que significa que no todas las poblaciones tengan las mismas probabilidades de ser elegidas.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Es la entidad principal o representativa que fue el enfoque específico de análisis en una evaluación y se relaciona con lo que o quién es el centro de interés en una investigación. Es decir, en este estudio el análisis estuvo conformada por los usuarios que asisten al centro de terapia física y rehabilitación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

Fue mediante dos encuestas que permitieron la recopilación de datos de la población estimada. En ese sentido según Arias (2020), hace referencia que, para recolectar información, luego de definir las preguntas, objetivos y metodología, es importante utilizar, cada técnica tiene su propio instrumento y su propia forma. Por ende, las herramientas son indispensables, porque apoyan al logro del objetivo de la investigación, por lo cual, los instrumentos se aplican a la población general o la muestra de estudio. Por ello cada estudio debe tener una técnica y un método.

Por esta razón, la técnica que se usó es por medio de dos cuestionarios estándar para proyectos de investigación científica, el cual comprende en una serie de preguntas presentadas y mostrara en una tabla, junto con un numero de posibles respuestas para cada tema a responder.

#### **Validez del instrumento**

Baechle y Earle (2007) lo describe como el nivel en que una prueba o un ítem mide con exactitud aquello que se supone que debe medir.

Se trata de la característica más fundamental de una prueba. Siguiendo las ideas de Hernández y sus colaboradores (2014) la validez, en un sentido amplio, se relaciona con la medida en que un instrumento efectivamente evalúa la variable que se pretende medir. Por otro lado, Rusque (2003), enfatiza que es la capacidad del método de investigación para proporcionar respuestas a las preguntas planteadas en el estudio.

En este sentido, para la validez del instrumento, se le solicitó la revisión crítica por expertos, quienes son especialistas en validar instrumentos.

### **Confiabilidad del instrumento**

De acuerdo con Fortin y Nadeau (1999), es la capacidad para proporcionar resultados precisos y consistentes al aplicarlo en diferentes ocasiones. La confiabilidad se encarga de examinar la coherencia con la que el instrumento evalúa la variable que se intenta medir, en concordancia con lo expresado por Polit y Hungler (1999). En relación con lo mencionado, en la encuesta de las variables se usó la prueba alfa de Cronbach para medir la confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

El proceso comenzó con la recopilación de información sobre las variables de investigación. Posteriormente, se analizó un documento de validación que fue certificado y autorizado por las autoridades educativas con títulos de posgrado, ya sea maestría o doctorado. Además, se coordinó con los responsables de la institución y se entregó una carta de autorización o permiso, a la representante del Centro de Terapia Física, Chaclacayo, quien nos otorgó la autorización para aplicar la encuesta para llevar a cabo el estudio y emplear las herramientas de recolección de datos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se llevó a cabo una prueba piloto utilizando el coeficiente alfa Cronbach para evaluar la confiabilidad de los instrumentos elegidos para el estudio. Los resultados obtenidos fueron representados a través de tablas y gráficos estadísticas en Excel, de los datos extraídos de las variables y dimensiones. Posteriormente se transfirió al programa estadístico de SPSS. Donde se realizó procesos de estadística descriptiva como la elaboración de tablas estadísticas que incluyeron los niveles y rangos de cada variable. Esto facilitó la categorización de la frecuencia basada en resultados, lo que permitió su análisis, interpretación y descripción. Después de

esto se aplicó procesos estadísticos inferenciales, comenzando con a la prueba de normalidad atreves del estadístico Kolmogórov-Smirnov. La técnica estadística utilizada fue Spearman. Esta técnica fue utilizada para determinar si las hipótesis planteadas inicialmente concuerdan o no con los resultados empíricos.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio de esta investigación se desarrolló siguiendo y contemplando los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo, dado que, fomenta la igualdad entre participantes y prohíbe las prácticas discriminatorias. De tal modo que fueron tomados en consideración y respetados durante la realización de esta investigación. Asi mismo, las referencias y citas se elaboraron de acuerdo al estilo APA, respetando los derechos de autor.

Por consiguiente, se obtuvo autorización previa para utilizar herramientas de diagnóstico y se requirió el consentimiento informado de cada participando en el estudio. En cuento, al análisis de datos se llevó a cabo sin ninguna manipulación por parte del investigador.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Calidad de atención*

---

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Buena | 80         | 100.0      | 100.0                |

---

Está claro que la mayoría de los participantes encuestados calificaron la calidad de la atención como buena.

**Tabla 2**

*Satisfacción del usuario*

---

| Nivel                   | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| No satisfecho           | 1          | 1.3        |
| Regularmente satisfecho | 3          | 3.8        |
| Satisfecho              | 76         | 95.0       |
| Total                   | 80         | 100.0      |

---

Se observa que el 95 % de los participantes encuestados expresan estar satisfecho, mientras que el 3.8 % indica estar regularmente satisfecho y el 1.3 % manifiestan estar no satisfecho, en lo que respecta satisfacción del usuario.

**Tabla 3***Pruebas de normalidad*

|                          | Kolmogórov-Smirnov |    |       |
|--------------------------|--------------------|----|-------|
|                          | Estadístico        | gl | Sig.  |
| Calidad de atención      | 0.183              | 80 | 0.000 |
| Empatía                  | 0.289              | 80 | 0.000 |
| Tangibilidad             | 0.277              | 80 | 0.000 |
| Fiabilidad               | 0.239              | 80 | 0.000 |
| Capacidad de respuesta   | 0.275              | 80 | 0.000 |
| Seguridad                | 0.305              | 80 | 0.000 |
| Satisfacción del usuario | 0.176              | 80 | 0.000 |

Los resultados de las variables y dimensiones investigadas indican que no se ajustan a una distribución normal, dado que el valor de sig de 0,000 es inferior al umbral convencional de 0,05. En consecuencia, se utilizó la prueba de Spearman para evaluar cada hipótesis propuesta.

**Contrastación de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023.

**Tabla 4***Contrastación de hipótesis general*

|                 |                     | Satisfacción del Usuario |       |
|-----------------|---------------------|--------------------------|-------|
|                 |                     | Coef.                    | 0,605 |
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Sig. Bil.                | 0,000 |
|                 |                     | N                        | 80    |

Se observa un valor de sig. bilateral de 0.00, que es menor que 0.05. De manera que, la hipótesis nula se descarta, concluyendo que existe relación significativa entre las variables. Teniendo como coeficiente 0.605, evidenciando una correlación positiva considerable.

**Tabla 5***Contrastación de hipótesis específicas*

| Dimensiones de calidad de atención | Satisfacción del usuario |           |    |
|------------------------------------|--------------------------|-----------|----|
|                                    | Coef.                    | Sig. Bil. | n  |
| Empatía                            | 0,577                    | 0,000     | 80 |
| Tangibilidad                       | 0,450                    | 0,000     | 80 |
| Fiabilidad                         | 0,606                    | 0,000     | 80 |
| Capacidad de respuesta             | 0,521                    | 0,000     | 80 |
| Seguridad                          | 0.498                    | 0,000     | 80 |

Se nota una significancia bilateral con un valor por debajo de 0.05, por esta razón se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se puede inferir que existe relación significativa entre las distintas dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario. Los coeficientes  $r_s$  indican una correlación positiva media.



## V. DISCUSIÓN

En los últimos tiempos, en Latinoamérica un problema que aqueja es la insatisfacción de la población al recibir una pésima atención siendo esta algo alarmante y hasta la fecha, un trabajo que no se ha visto resuelto. Según las investigaciones revisadas en el presente estudio, se ha ido trabajando en planes estratégicos que acerquen a los ciudadanos y sobre todo a las familias más vulnerables a contar con un servicio de salud de calidad que de soluciones a los problemas que los aquejan (OMS, 2020). Siendo una herramienta viable el medio tecnológico que se acerca otorgándoles fácil acceso y rapidez en su calidad de atención, viendo como resultado la recuperación de la confianza en el usuario final, desplegando a los antiguos métodos de atención.

Por otro lado, los centros de salud públicos de Lima Este, aquejan un problema de atención repetitivo que no se ha visto aminorado en el pasar de los años, al contrario, el nivel de insatisfacción de la población se ha visto incrementada, siendo este un tema demasiado preocupante que recae en los responsables de la salud a nivel DIRIS, ya que el mayor interés de la población es encontrar una solución a sus problemas de salud, lo más antes posible. El problema es el tiempo, la espera, el mal trato y la demora, tomando como última opción ser atendido en estos establecimientos. Esto hace que la población opte por un servicio de atención particular, para poder obtener una rápida y eficiente atención. Según la DIRIS Lima Este (2023) señala que llevan implementando métodos que logren acabar con esta problemática, asumiendo planes como, capacitaciones a sus trabajadores teniendo como finalidad la atención, organizando áreas específicas en la calidad de atención externas.

Por otra parte, en el distrito de Chaclacayo encontramos una problemática que reside en la satisfacción del usuario final, siendo el principal punto la falta de compromiso por algunos centros de atención al público, estas nos dan como resultado negativo que el usuario busque otras alternativas para el cuidado de su salud, como consecuencia desprestigian a los pocos profesionales y centros de terapia física que tratan de involucrarse en la mejora constante y teniendo como resultado positivo la mejora de la salud de sus pacientes.

En este estudio se identificaron dos variables, con el fin de lograr la satisfacción que busca el paciente en cada atención brindada en el Centro asistencial de terapia física en Chaclacayo. Por lo tanto, en este estudio se obtuvieron los siguientes resultados que contrastan rotundamente con los ejemplos ya demostrados líneas arriba. Llegando a la conclusión que, si se ejecuta una buena estrategia de calidad atención, obtendremos como resultado usuarios atendidos a tiempo, incrementando la calidad recibida.

En el centro de atención de terapia física observamos que el 100% de los usuarios perciben que el servicio brinda una buena calidad de atención, reflejando que los usuarios encuestados experimentaron una buena atención tanto en el trato recibido como en la mejoría de su salud. Esto concuerda con Aguirre (1997) afirmó que el propósito de la calidad de atención es garantizar que los pacientes reciban una atención apropiada. Estos resultados coinciden con Paredes (2020), donde el nivel de calidad es alto de 98% considerándola un nivel bueno de calidad de servicios que perciben los usuarios del Centro de salud Cañaris. A diferencia de Suarez (2019) donde halló que el 48% de los usuarios entrevistados refieren un nivel regular en la misma variable del centro de salud en Milagro Ecuador.

A continuación, se evidencia que el 95% de los usuarios encuestados dan a notar estar satisfechos según sus expectativas generadas antes, durante y después de asistir al centro de atención, es decir se aprecia que los usuarios demuestran preferencias en el profesionalismo de los trabajadores y el trato que se les brinda al acudir al centro de terapia física de Chaclacayo; mientras que el 3.8% opinan estar regularmente satisfechos, esto va orientado por la interpretación de cada usuario en la 3 fases de la atención, y el 1.3% opinaron estar insatisfechos. Según Riklikine (2020) señala que la satisfacción permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes. Este resultado concuerda con Saire (2020) donde halló el 74% de los usuarios manifestaban estar satisfechos, así mismo con Rodríguez y Arévalo (2018), donde se apreció el 86.7% de los pacientes demostraron estar satisfechos, mientras el 13.3% insatisfechos con la atención del servicio de emergencias de un hospital Limeño.

Además, el estudio demostró que la relación entre profesional de terapia física y paciente es lo más importante para el centro asistencial de Chaclacayo,

mencionare algunas de las características blandas que distingue al centro de atención de los demás. El buen trato desde el primer momento de atención solicitando información ya sea en sus instalaciones como también de manera digital o por teléfono; la información que se brinda es confidencial y particular ya que cada individuo experimenta sensaciones y complicaciones distintas; el compromiso de la mejora de los pacientes durante su tratamiento para no incurrir en alguna negligencia describen a este centro como una de sus principales herramientas de satisfacción; el trato que existe con cada uno de sus pacientes incluso después de haber culminado sus terapias hacen resaltar la calidad de profesionales y talento humano que cuenta este centro. Este último tiene el impacto en la expectativa que se va generando a través de cada atención brindada y recomendaciones que se efectúan cada que un usuario o paciente obtiene la recuperación favorable ya sea en corto o largo plazo, esto dependerá de la complejidad de su lesión.

En el análisis actual, se destaca que el nivel de significancia de las variables es de 0.000, siendo inferior a 0.05. Esto sugiere que hay relación entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación de Spearman se sitúa en  $r_s = 0.605$ , demostrando una correlación considerable y positiva.

Considerando el objetivo general se evidenció que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023. Ya que en la contrastación de hipótesis se halló una Sig. Bilateral de 0.000 y coeficiente de relación de 0.605, lo cual señala una correlación es considerable y positiva entre las variables analizadas. Por consiguiente, coincide con Condori y Arispe (2022) donde menciona que las variables se relacionan positivamente ( $r_s = 0.803$ ) en un hospital de ATE, al igual que Martines (2022) constato que sus variables se relacionan directamente siendo esto en un centro de salud en Chiclayo ( $r_s = 0.379$ ), Zavaleta y García (2018) de igual forma llegaron a la misma conclusión en su investigación realizado en un establecimiento de Salud del MINSA ( $p = 0,376$ ) y EsSalud ( $p = 0,071$ ) en Chota. De esta manera Jaramillo (2020) en su trabajo realizado en el hospital del Ecuador concluye que ambas variables estudiadas se relacionan significativamente. Eso quiere decir que, si la calidad de atención es buena los resultados serán satisfactorios para los pacientes.

Para concluir se evaluó la relación entre cada una de las dimensiones de calidad de atención con relación a la satisfacción del usuario, donde se estableció una relación significativa y considerable. Lo cual resulto similar a Saire (2018) donde hallo relación significativa entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario del centro de salud el Triunfo en puerto Maldonado.

Referente al objetivo específico 1 se considera una relación positiva media y significativa, entre empatía y satisfacción del usuario en el centro asistencial de terapia física de Chaclacayo-Lima, 2023; se observó en la contrastación de hipótesis una Sig. Bilateral 0.000 y un coeficiente de correlación 0.577. Estos hallazgos se asemejan a Condori y Arispe (2022) donde encontraron relación positiva considerable ( $r_s = 0,658$ .) en un hospital mental en el distrito de ATE.

Para profundizar en el universo de la empatía, Borell (2011) realiza un trabajo profundo y se sumerge en la razón y causa de la empatía en todos sus aristas, mencionando a la quintaescencia como elemento fundamental para poder entender al paciente como tal, mostrando una variedad de ejemplos que nos hacen comprender que la empatía es escuchar antes de realizar algún juicio, no nos permite presuponer ya que este alteraría nuestra valoración, y el paciente podría no estar de acuerdo con el proceder, también nos marca una brecha entre cordialidad y empatía, que por más que se parezcan, no son lo mismo. También menciona que la empatía es tener la habilidad para comprender y entender las emociones de los pacientes, en líneas generales en la actualidad todo tipo de empresa y más en el sector salud ya que esta última trata la integridad, sensibilidad y emociones del paciente con más frecuencia.

Considerando el objetivo 2 se encuentra relación positiva media y significativa entre tangibilidad y la satisfacción del usuario en el centro asistencial de terapia física de Chaclacayo -Lima, 2023; en la contrastación de hipótesis se halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un Coef. de correlación 0.450. Del mismo modo, Jaramillo et al. (2020) en el Hospital de Ambato evidenciaron significancia entre las dimensiones y una satisfacción parcial, del mismo modo coincide con Condori y Arispe (2022) hallaron relación positiva modera (de  $r_s = 0.625$ ) en un hospital mental de ATE, además concluyeron que las dimensiones presentan relación positiva.

Para Matsumoto (2016) refiere que la tangibilidad como tal es el poder de analizar físicamente la infraestructura por parte de los pacientes, estos vendrían a ser detallado como: locales, consultorios y servicios donde recibirán sus atenciones, por otro lado, esto también incluiría el mobiliario, equipos modernos que permitirían garantizar en cumplir con las expectativas del paciente y todo lo que se le ofrecerá en su permanencia.

Para el objetivo 3, se revela una relación significativa media entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el centro asistencial de terapia física de Chaclacayo - Lima, 2023; observando como resultado en la contrastación de hipótesis sig. 0.000 y un Coef. Correlación 0.606. similar hallazgo que Castellón (2019) halló que satisfacción tiene un alto índice con relación a empatía (95%), en conclusión, hay relación satisfacción en la atención recibida.

La fiabilidad nos habla sobre el trato formal que se encuentra entre el paciente y la empresa, refiere que, si como empresa brindamos calidad de atención, precios, garantizamos que nuestros profesionales cuentan con especializaciones o llevan grados superiores de instrucción, u otorgamos fechas límites, todas estas se deben cumplir sin excepción. Por consiguiente, al cumplir todo lo pactado desde un inicio el cliente se sentirá en confianza de poder volver a consumir el producto, e incluso poder recomendarlo. Por el contrario, si en caso no se cumpliera estas condiciones pactadas desde un principio el usuario recordará más el servicio de mala calidad, teniendo como consiguiente un impacto negativo en los intereses de la empresa. Por lo tanto, las empresa o proveedores de servicio que tengan un alto estándar de fiabilidad con sus clientes, estarían garantizando un servicio más exitoso. por otro lado, el Minsa (2013) menciona que fiabilidad es la disposición de acceder eficientemente a los servicios ofrecidos de salud.

Con respecto al objetivo 4, se establece una relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el centro asistencial de terapia física de Chaclacayo - Lima, 2023; (Sig. Bilateral 0.000) con correlación positiva media  $r_s = 0.521$ . Esto se alinea con Paredes (2020) en el centro de salud Cañaris, donde mencionó que la satisfacción y capacidad de respuesta se relacionan significativamente.

La capacidad de respuesta, por parte de la organización habla sobre la predisposición de parte de los trabajadores, que a su vez nos sirve para medir que tanto se encuentran involucradas con nuestros clientes. Solucionar un inconveniente, problema de forma rápida y práctica nos acercará mucho más rápido a nuestros clientes, esto será asentado como compromiso, es algo que el cliente valora mucho ya que muestran interés en solucionar un pequeño o gran inconveniente, la rapidez y forma de brindar soluciones también es una forma de acercarnos a nuestros clientes contando con herramientas hoy en día prácticas como los medios digitales, chats inteligentes que no necesitarían a una persona física respondiendo a las consultas realizadas, sino más bien contando con una base de preguntas y respuestas, esto autonomizaría y provocaría la fluidez en la atención al público, es una manera de acercar a la empresa y humanizarlas. Hoy en día se cuentan con muchas herramientas que facilitan la comunicación entre cliente y empresa, ayudando a llegar de forma eficiente y rápida.

Finalmente, en el objetivo específico 5, se identifica una relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario coeficiente correlación 0,498. Estos resultados son similares a los de Condori y Arispe (2022) quienes encontraron que la satisfacción se relaciona positivamente con la seguridad (0.700). de igual manera con Saire (2018) donde llega a la conclusión que hay relación directa entre la satisfacción y la dimensión estudiada en el centro de salud en Puerto Maldonado.

La seguridad, según Zeithaml & Bitner (2019) señala que se compone por las cualidades que transmiten confianza a las personas que se acercan por primera vez a una instalación. En este punto tanto empresa como los colaboradores juegan un rol trascendental ya que estos mismos otorgarán la confianza y credibilidad que los usuarios percibirán en primera instancia, tenemos que tener en cuenta que tratándose de la salud el nivel de compromiso deberá ser mayor, para esto se tendría que contar con personal comprometido, capacitado, que pueda brindar respuestas acertadas, prestar atención a las inquietudes de los usuarios, de esta manera garantizaremos que las empresa o centros de servicios construyan una imagen en las mentes de sus usuarios. Por otro lado, en el centro de terapia física tiene como una de sus políticas primordiales la seguridad, logrando de esta manera efectuar un trabajo eficiente, y por consiguiente clientes satisfechos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000). Con un coeficiente  $r_s=0.605$  que indica una correlación positiva considerable.

**Segundo.** Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima,2023 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000). Con un coeficiente  $r_s=0.577$  que indica una correlación positiva media.

**Tercero.** Existe relación significativa entre tangibilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima,2023 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000). Con un coeficiente  $r_s=0.450$  indicando correlación positiva media.

**Cuarto.** Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima,2023 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000). Con un coeficiente  $r_s=0.606$  que indica correlación positiva media.

**Quinto.** Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima,2023 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000). Con un coeficiente  $r_s=0.521$  que indica correlación positiva media.

**Sexto.** Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima,2023 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000.  $r_s=0.498$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Se recomienda a aquellos que son propietarios de un centro de terapia física y a todos aquellos que están a cargo de la gestión de un centro de terapia, implementar programas de formación constante dirigidos al personal especializado en terapia física, actualizándolos en las últimas técnicas y enfoques terapéuticos, para así brindar una atención de calidad y eficiente. Así mismo, incluir módulos de atención centrada en los usuarios para mejorar la interacción con los usuarios y de esta manera tener una comunicación acertada.

**Segundo.** Se sugiere a los centros de terapia física optimizar los procesos de citas y espera, evaluando y mejorando la eficiencia en la programación y reducir los tiempos de espera. Se podría hacer uso de la tecnología para implementar un sistema de citas en línea para simplificar el acceso y la administración de las citas para hacerlas más accesibles y manejables.

**Tercero.** Se recomienda al centro de terapia física establecer protocolos de evaluación de satisfacción, a través de encuestas periódicas a los usuarios para evaluar su nivel de satisfacción con los servicios recibidos. Y de esta manera analizar los resultados de estas encuestas para identificar las áreas de mejora y adaptar los servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios.

**Cuarto.** Se sugiere que el centro de terapia física promueva una comunicación efectiva, impulsando un diálogo abierto y transparente entre el personal de terapia física y los usuarios. Esto tiene como objetivo generar confianza en cada interacción, ofreciendo un ambiente afectivo y propiciando un espacio necesario para que los usuarios puedan expresar sus opiniones y preocupaciones.

**Quinto.** Se recomienda evaluar regularmente la infraestructura y equipamiento, realizando evaluaciones periódicas de la infraestructura y el equipamiento del centro asistencial. Para garantizar que las instalaciones estén actualizadas y cumplan con los estándares de seguridad y comodidad para los usuarios.



## REFERENCIAS

- Alizadeh, S., Chavan, M., & Hamin, H. (2016). Quality of care and patient satisfaction amongst Caucasian and non-Caucasian patients: A mixed-method study in Australia. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3), 298-320. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2014-0062>
- Arias Gonzales, J. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración, primera edición digital, setiembre 2020.
- Abuosi, A. A., & Braimah, M. (2019). Patient satisfaction with the quality of care in Ghana's health-care institutions: A disaggregated approach. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(2), 160-170. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2018-0043>
- Baechle, Thomas R., Earle, Roger W. (2007). Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico. 2da Edición. Madrid, España: Editorial Medica panamericana, pp.277-278.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243-250. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/conceptualisation-patient-satisfaction-systematic/docview/1716946838/se-2>
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 658-663.
- Becerra-canales, B., Pecho-Chávez, L., & Gómez-León, M. (2020). satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista médica panacea*, 9(3), 165-170.

- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., y Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Borowska, M., Religioni, U., & Augustynowicz, A. (2023). Patients' Opinions on the Quality of Services in Hospital Wards in Poland. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 412. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010412>
- Camacho de Báez, B. (2008). Metodología de la investigación científica: un camino fácil de recorrer para todos. Editorial UPTC.
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & Godoy, S. D. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 20, 526-533
- Campoverde, R. E., Baldeón, M., González, V. H., & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- Carrillo R, Guzmán L, Magaña L, et al (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*.
- Castellón, R., & Rafael, J. (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019.
- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Condori Pacco, M., & Arispe Alburqueque, C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista De Investigación De La*

Universidad Norbert Wiener, 11(2), a0014.  
<https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>

Chambi, F. (2019). Bolivia, lejos de un servicio de calidad en la salud pública.  
<https://www.lostiempos.com/actualidad/pais/20190806/bolivia-lejos-servicio-calidad-salud-publica>

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).

Chen, T., Cong, G., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in china during the covid-19 pandemic. *Healthcare (Switzerland)*, 8(3).  
<https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>

Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., & Zhang, Y. (2022). The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Preference and Adherence*, 16, 3173-3183. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>

Dabas, R., & Bajaj, R. (2019). A Study on the Impact of e-Service Quality on User Satisfaction in the Online Banking Sector. *SSRN Electronic Journal*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3446630>

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (2023). DIRIS Lima Este realizo Capacitación sobre calidad de atención de pacientes en el primer nivel de atención y hospitales [Nota de prensa].  
[http://www.dirislimaeste.gob.pe/NotasPrensa\\_Cont\\_.asp?idNoticia=31026](http://www.dirislimaeste.gob.pe/NotasPrensa_Cont_.asp?idNoticia=31026)

Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención médica. *México: La Prensa Médica Mexicana*, 3, 95. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/08/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/08/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)

d'Empaire, Gabriel. (2010). HEALTH CARE QUALITY AND ETHICAL PRINCIPLES. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>

- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revista Espacios*, 39 (32) 2018
- Fernández, A. J. R., Gómez, G. A. Á., & Gómez, S. Á. (2018). Evaluation of customer satisfaction in service companies. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 6 (Special).
- Ganga Contreras, Francisco, Alarcón Henríquez, Nancy, & Pedraja Rejas, Liliana. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Eden, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *ScieELO*, 9(2), 42-53. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S166561802017000300042&scrypt=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S166561802017000300042&scrypt=sci_arttext)
- Galicia Horque, k. (2022). Grado de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el hospital arzobispo Loayza, 2021.
- García Valverde, R., & Gálvez Díaz, N. del C. (2016). Calidad De Atención Asociada A La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos Asistenciales De Salud: Minsa– Essalud, Chongoyape - Perú. *Zhoecoen*, 8(2). Recuperado a partir de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Guerra, W. E. G., Dávila, F. J., Campins, R. A., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 21(2), 88-98.
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78.

- Gcabashe, S., & Matsiliza, N. S. (2023). The Application of Servqual Tool to Improve Client Satisfaction in a Health Facility: Service Quality in a Health Center. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6924-8.CH011>
- Haruna, J., Minamoto, N., Shiromaru, M., Taguchi, Y., Makino, N., Kanda, N., & Uchida, H. (2022). Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. *Healthcare*, 10(3), 518. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030518>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezú-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628.
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Educación, 6ta. Edición, p. 200.
- Hernández Vergel, L., León Román, C., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Huaman-Carhuas, L., Melo-Flores, C. M., & Gutiérrez-Carranza, M. D. (2023). Perceived quality and its relationship with patient satisfaction in hemodialysis treatment in a public hospital in Peru. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 159–166. <https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016>
- Ibarra-Morales, L. E., Espinoza-Galindo, B., & Casas-Medina, V. (2020). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora: Application of the Servqual model to evaluate the quality of service in public hospitals in Hermosillo, Sonora. *TECNOCIENCIA Chihuahua*, 8(2). <https://doi.org/10.54167/tch.v8i2.619>

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluation of quality of care and user satisfaction in outpatient consultation (General Teaching Hospital Ambato). *593 digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23.
- Kerguelen, C. (2017). Calidad en salud en Colombia Los principios. Editorial Scripto Ltda. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-cooperativa-de-colombia/historia-de-la-medicina/calidad-salud-colombia/42383473>
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision sciences*, 25(5-6), 737-766. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1994.tb01868.x>
- Khamis, K., & Njau, B. (2014). Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Services Research*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-400>
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- López, R. M. R., & Marcos, P. S. R. A. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059.
- Landeros-Olvera, E., Salazar-González, B. C., & Cruz-Quevedo, E. (2009). La influencia del positivismo en la investigación y práctica de enfermería. *Index de Enfermería*, 18(4), 263-266.
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- Mallou, J. V., Boubeta, A. R., & Cueto, E. G. (2003). Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. *Psicothema*, 15(4), 656-661.

- Martínez Cancino, E. P. Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2016). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Morales Vargas, Shirley Esther (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz. Repositorio institucional UNASAM  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3415>
- Neziraj, N., Chakravarty, A., & Jensen, K. (2023). Improving patient satisfaction for patients with acute neurological symptoms by increased flow from the front door of hospital and more specific documentation in medical record notes: a quality improvement project. *BMJ Open Quality*, 12(1)  
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-002117>
- Numpaqué-Pacabaque, Adriana, & Rocha-Buelvas, Anderson. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.  
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- OMS (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Oswald, S. L., Turner, D. E., Snipes, R. L., & Butler, D. (1998). Quality determinants and hospital satisfaction. *Marketing Health Services*, 18(1), 19-22.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/quality-determinants-hospital-satisfaction/docview/232380893/se-2>

- Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, Volume 6, Issues 3–4, 1983, Pages 185-210 [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-2)
- Pérez-Rodríguez, M., Berea-Baltierra, R., Roy-García, I. A., Palacios-Cruz, L., & Rivas-Ruiz, R. (2019). Lista para Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos. *Revista alergia México*, 66(4), 474-482.
- Rajput, S., Sengar, A. S., & Gupta, S. (2019). Establishing the Relationship Between Service Quality and Student Stisfacction. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3320678>
- Raposo, M., Alves, H. M., & Duarte, P. A. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index. *Service Business*, 3(1), 85-100. <https://doi.org/10.1007/s11628-008-0055-1>
- Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.
- Rusque, M. (2003). De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Caracas: Vadell Hermanos Editores, p. 134.
- Sandoval-Vasquez, D. M., Diaz-Flores, K., Vásquez-Revilla, M., Vásquez-Castañeda, P., Vera-Hernández, L., Yacarini-Martínez, A., & García-Ahumada, F. S. (2019). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018: Level of satisfaction of hospitalized users in the surgery service of the Hospital Regional Lambayeque - 2018. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 4(4), 138–142. Recuperado a partir de <https://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.



- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Saire Machaca, Á. I. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud El Triunfo ciudad de Puerto Maldonado-2018.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Editor Díaz de Santos, 1992, N.º de páginas 272 páginas
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud pública*, 20, 254-257.
- Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. D. J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira Garcia, 37(4).
- Vinueza Domo, K. K. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020
- Washington, D.C. (2019). Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
- Zamora Chávez, Sara Carolina. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1), 38-47. Recuperado en 12 de noviembre de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=es)

Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Calidad de atención y satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 2023

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Lluque Castro, María del Rosario

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES: Dimensiones e Indicadores |  |      |                              |                 |    |   |                    |
|---|---|---|--------------------------------------|--|------|------------------------------|-----------------|----|---|--------------------|
|   |   |   | Variable 1: Calidad de atención      |  |      |                              |                 |    |   |                    |
|   |   |   | Dimensiones                          | Indicadores  | Ítem | Escala                       | Niveles         |    |   |                    |
| <p><b>PG:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima?</p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario de</p> | <p><b>OG:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima.</p> <p><b>OE1:</b> Identificar es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima</p> <p><b>OE2:</b> Identificar la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima.</p> <p><b>OE3:</b> Identificar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima.</p> | <p><b>HG:</b> Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima.</p> <p><b>HE1:</b> Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima</p> <p><b>HE2:</b> Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima</p> <p><b>HE3:</b> Existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario de terapia física y</p> | Empatía                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gentileza</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Atención individualizada al paciente</li> <li>• Afinidad</li> <li>• comprensión</li> </ul> | 25   | Ordinal<br><br>(Tipo Likert) | Mala<br>(25-58) |    |   |                    |
|   |   |   | tangibilidad                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones del profesional</li> <li>• Comunicación del personal</li> <li>• Higiene del consultorio</li> </ul>                    |      |                              |                 | 25 | Muy malo=1<br><br>Malo=2<br><br>Regular=3 | Regular<br>(59-91) |
|   |   |   | Fiabilidad                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad de atención</li> <li>• Confianza</li> <li>• Seguro</li> <li>• Oportunidad de la atención del tratamiento</li> </ul>   |      |                              |                 |    |   |                    |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna</li> </ul>   |   |                                      |  |      |                              |                 |    |   |                    |

|   |  |  |   |  |      |  |         |  |  |  |
|---|--|--|---|--|------|--|---------|--|--|--|
| <p>terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima?</p> <p><b>PE5:</b> ¿Cuál es la relación la seguridad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima?</p> | <p><b>OE4:</b> Identificar la relación la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima.</p> <p><b>OE5:</b> Identificar la relación la seguridad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo, Lima.</p> | <p>rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima.</p> <p><b>HE5:</b> Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo Lima.</p> | Capacidad de respuesta                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo oportuno en la atención</li> <li>• Sencillez en los tramites</li> </ul>                                  |      |  |         |  |  |  |
|   |  |  | Seguridad                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certeza</li> <li>• Convicción</li> <li>• Confianza</li> <li>• Firmeza</li> <li>• Garantía</li> </ul>            |      |  |         |  |  |  |
|   |  |  | <b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b> |  |      |  |         |  |  |  |
|   |  |  | Dimensiones                                 | Indicadores  | Ítem | Escala   | Niveles |  |  |  |
| Atención administrativa   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Confianza</li> <li>• Comodidad de instalaciones</li> <li>• Programación</li> </ul>  | 12   | Ordinal (Tipo Likert)                       | No satisfecho (12-17)<br>Regularmente satisfecho (28-44)<br>Satisfecho (45-60)   |      |  |         |  |  |  |
| Atención médica   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Interés, aclarar dudas</li> <li>• Información</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Relaciones sociales</li> </ul>   |  | Totalmente insatisfecho (1)                 |  |      |  |         |  |  |  |
|   |  | Medianamente insatisfecho (2)  |   |  |      |  |         |  |  |  |
|   |  | Insatisfecho Satisfecho (3)  |   |  |      |  |         |  |  |  |
|   |  | Totalmente satisfecho (4)  |   |  |      |  |         |  |  |  |
| <b>Tipo y diseño de investigación</b>   |  | <b>Población y Muestra</b>   |   | <b>Técnicas e instrumentos</b>   |      | <b>Estadística utilizada</b>   |         |  |  |  |
| <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>   |  | <p><b>Población:</b> Conformada por 100 pacientes que acuden al Centro de Terapia física</p> <p><b>Muestra:</b> Conformada por 80 usuarios que acuden al consultorio de Chaclacayo.</p>  |   | <p><b>Técnica</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Cuestionario para calidad de servicio<br/>Cuestionarios para satisfacción del usuario</p> |      | <p><b>Validez:</b> Juicio de expertos</p> <p><b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach</p> <p><b>Normalidad:</b> Kolmogórov-Smirnov</p> <p><b>Contrastación de hipótesis:</b> Spearman</p> |         |  |  |  |

## Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN              | INDICADORES   | ÍTEMS | ESCALAS DE MEDICIÓN   | NIVELES Y RANGO  |
|----------------------|---|--|------------------------|---|-------|---|--|
| Calidad de atención  | Calidad de atención se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades aumentan las posibilidades de lograr resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. (OMS, 2020). | Se utilizará una encuesta compuesta por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se constituye por 25 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert. | Empatía                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gentileza</li> <li>Cortesía</li> <li>Atención individualizada al paciente</li> <li>Afinidad</li> <li>Comprensión</li> </ul>        | 1-5   | Ordinal<br>(Tipo Likert)<br>Muy malo=1<br>Malo=2<br>Regular=3<br>Bueno=4<br>Muy bueno=5 | Mala<br>(25-58)<br>Regular<br>(59-91)<br>Buena<br>(92-125) |
|                      |   |  | Tangibilidad           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones</li> <li>Presentación del profesional</li> <li>Comunicación del personal</li> <li>Higiene del consultorio</li> </ul> | 6-10  |   |  |
|                      |   |  | Fiabilidad             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confiabilidad de atención</li> <li>Confianza</li> <li>Seguro</li> <li>Oportunidad de la atención del tratamiento</li> </ul>        | 11-15 |   |  |
|                      |   |  | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención oportuna</li> <li>Tiempo oportuno en la atención</li> <li>Sencillez en los tramites</li> </ul>                            | 16-20 |   |  |
|                      |   |  | Seguridad              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Certeza</li> <li>Convicción</li> <li>Confianza</li> <li>Firmeza</li> <li>Garantía</li> </ul>                                       | 21-25 |   |  |

|                          |   |  |                         |   |                           |                               |  |
|--------------------------|---|--|-------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|--|
| Satisfacción del usuario | La satisfacción del paciente permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes, el conocimiento de esta información permite crear una ventaja competitiva para los establecimientos de salud Riklikine (2020) | Se utilizará una encuesta como instrumento compuesto por 3 dimensiones, que engloban 9 indicadores. Además, se constituye por 12 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert. | Atención administrativa | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación</li> <li>• Valores</li> <li>• Confianza</li> <li>• velocidad en la atención</li> <li>• Programación</li> </ul>  | 1-3                       | Ordinal (Tipo Likert)         | No satisfecho (12-17)<br>Regularmente satisfecho (28-44)<br>Satisfecho (45-60) |
|                          |   |  | Atención medica         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• amabilidad,</li> <li>• interés, aclara dudas,</li> <li>• Información</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Actividades de integración</li> </ul> | 4-6                       | Totalmente insatisfecho (1)   |  |
|                          |   |  |                         |   | 7-9                       | Medianamente insatisfecho (2) |  |
|                          |   |  |                         |   | 10-12                     | Insatisfecho Satisfecho (3)   |  |
|                          |   |  |                         |   | Totalmente satisfecho (4) |                               |  |

### Anexo 3: Fichas técnicas

#### Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención

---

|                 |   |
|-----------------|---|
| Denominación    | Cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL)  |
| Autor:          | Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)  |
| Procedencia:    | Estados Unidos  |
| Aplicado por:   | Lic. María Del Rosario Lluque Castro (2023)   |
| Modificado por: | Lic. María Del Rosario Lluque Castro (2023)   |
| Administración: | Individual  |
| Duración:       | 10 minutos  |
| Significación:  | El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la calidad de atención  |
| Aplicación:     | Usuarios que asisten al consultorio de terapia física y rehabilitación  |
| Estructura:     | El cuestionario está conformado por 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cuenta con 25 ítems con 5 alternativas: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Muy bueno (5) |

---

#### Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del usuario

---

|                 |  |
|-----------------|--|
| Denominación    | Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)  |
| Autor:          | Condori y Arispe (2022)  |
| Procedencia:    | Perú   |
| Aplicado por:   | Lic. María Del Rosario Lluque Castro (2023)  |
| Modificado por: | Lic. María Del Rosario Lluque Castro (2023)  |
| Administración: | Individual   |
| Duración:       | 10 minutos   |
| Significación:  | El cuestionario tiene el objetivo de conocer la satisfacción del usuario   |
| Aplicación:     | Usuarios que asisten al consultorio de terapia física y rehabilitación   |
| Estructura:     | El cuestionario estuvo conformado por 2 dimensiones (atención administrativa, atención médica). Cuenta con 12 ítems con 5 alternativas: totalmente insatisfecho (1), Medianamente insatisfecho (2), insatisfecho (3), satisfecho (4) y Totalmente satisfecho (5) |

---

## Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de calidad de atención

Apreciado paciente, la siguiente encuesta para determinar la Calidad de atención percibida por el usuario que asiste al Centro de Terapia Física y Rehabilitación. La información que se obtenga será confidencial y se utilizarán solo con fines académicos. Se agradece su amable colaboración.

Marque con una X la respuesta que Usted crea conveniente.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M  F

Grado de instrucción: Ninguno  Primario  Secundario  Superior

| Escala valorativa |      |         |       |           |
|-------------------|------|---------|-------|-----------|
| 1                 | 2    | 3       | 4     | 5         |
| Muy malo          | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |

| N°                            | PREGUNTAS  | ESCALAS |   |   |   |   |
|-------------------------------|--|---------|---|---|---|---|
|                               |  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Empatía</b>                |  |         |   |   |   |   |
| 1                             | ¿El licenciado en su consulta le trató con amabilidad, respeto y paciencia?  |         |   |   |   |   |
| 2                             | ¿El licenciado que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?   |         |   |   |   |   |
| 3                             | ¿Usted comprendió la explicación que el licenciado le brindó sobre su problema de salud?   |         |   |   |   |   |
| 4                             | ¿Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?   |         |   |   |   |   |
| 5                             | ¿El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?   |         |   |   |   |   |
| <b>Fiabilidad</b>             |  |         |   |   |   |   |
| 6                             | ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?  |         |   |   |   |   |
| 7                             | ¿El licenciado le atendió en el horario programado?  |         |   |   |   |   |
| 8                             | ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?  |         |   |   |   |   |
| 9                             | ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?  |         |   |   |   |   |
| 10                            | ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?  |         |   |   |   |   |
| <b>Tangibilidad</b>           |  |         |   |   |   |   |
| 11                            | ¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlos?   |         |   |   |   |   |
| 12                            | ¿El licenciado estuvo correctamente uniformado?  |         |   |   |   |   |
| 13                            | ¿El consultorio de terapia física contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?  |         |   |   |   |   |
| 14                            | ¿El consultorio de terapia física y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?  |         |   |   |   |   |
| 15                            | ¿Cómo califica usted la limpieza, iluminación y ventilación de la sala de espera del centro de terapia?  |         |   |   |   |   |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |  |         |   |   |   |   |
| 16                            | ¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida y sencilla?  |         |   |   |   |   |
| 17                            | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de terapia física fue corto?   |         |   |   |   |   |
| 18                            | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?  |         |   |   |   |   |
| 19                            | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?   |         |   |   |   |   |
| 20                            | ¿El personal profesional que lo atendió se mostró dispuesto para resolver sus preguntas e inquietudes?   |         |   |   |   |   |
| <b>Seguridad</b>              |  |         |   |   |   |   |
| 21                            | ¿Se respetó su privacidad durante su atención?   |         |   |   |   |   |
| 22                            | ¿El licenciado le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de su salud por el cual fue atendido?  |         |   |   |   |   |
| 23                            | ¿El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?   |         |   |   |   |   |
| 24                            | ¿El licenciado que le atendió le inspira confianza para expresar su problema de salud?   |         |   |   |   |   |
| 25                            | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el licenciado sobre el tratamiento: ejercicios, frecuencia, tiempo, efecto, cuidados e indicaciones a seguir? |         |   |   |   |   |

**Autor:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)

**Aplicado por:** Infantes Gómez, Francisco Mercedes

**Modificado por:** Lluque Castro, María del Rosario

**Enlace:** <https://rpmpe.pe/index.php/rpmpe/article/view/602/599>



## Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimados usuarios:

Se le agradece su colaboración dando su opinión acerca de la satisfacción del usuario percibida por el paciente que asiste al Centro de Terapia Física y Rehabilitación.

Recuerde responder las alternativas, según su satisfacción desde el momento que ingresó al Centro de Terapia, hasta su salida. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio y se ajuste a la verdad.

Edad: \_\_\_\_\_ Genero: M                      F

Grado de instrucción: Ninguno     Primario     Secundario     Superior

| Escala valorativa       |                           |              |            |                       |
|-------------------------|---------------------------|--------------|------------|-----------------------|
| 1                       | 2                         | 3            | 4          | 5                     |
| Totalmente insatisfecho | Medianamente insatisfecho | Insatisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho |

| N°                            | PREGUNTAS  | ESCALAS  |          |          |          |          |
|-------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
|                               |  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>Calidad administrativa</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1                             | El tiempo que pasó desde que reservo la cita hasta la fecha de terapia quedo...                                    |          |          |          |          |          |
| 2                             | Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de terapia...   |          |          |          |          |          |
| 3                             | Los pasos que tuvo que seguir para conseguir su cita...  |          |          |          |          |          |
| 4                             | El tiempo de espera en consulta...   |          |          |          |          |          |
| 5                             | La comodidad de la sala de espera...   |          |          |          |          |          |
| 6                             | El trato que recibió por parte del personal profesional que le atendió fue...                                      |          |          |          |          |          |
| <b>Calidad médica</b>         |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 7                             | El trato por parte del licenciado de terapia física...   |          |          |          |          |          |
| 8                             | El cuidado con su intimidad durante cada sesión de terapia...  |          |          |          |          |          |
| 9                             | La duración de cada sesión de terapia física ...   |          |          |          |          |          |
| 10                            | La información médica recibida sobre su problema de salud...   |          |          |          |          |          |
| 11                            | La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas...   |          |          |          |          |          |
| 12                            | La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si se ha necesitado volver a citarlo o reprogramar su cita... |          |          |          |          |          |

**Autor:** Condori y Arispe (2022)

**Modificado por:** Lluque Castro, María del Rosario

**Enlace:** <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>

## Anexo 5: Carta de presentación



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 12 de octubre del 2023

**Señor (a):**

Lic. María Del Rosario Lluque Castro.

**Socia del Centro:**

**Centro de Terapias Integral “Fisio-Spa”.**

**Nº de Carta** : 054 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 12 de octubre 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 Lima Ate, 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: **LLUQUE CASTRO DE TAIPE, MARIA DEL ROSARIO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN EN UN CENTRO ASISTENCIAL DE CHACLACAYO-LIMA, 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 lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



  
Dra. Constanza Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

**“Somos la universidad de los que quieren salir adelante”**

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate  
Correo: [posgrado.ate@ucv.edu.pe](mailto:posgrado.ate@ucv.edu.pe)  
Celular: 986 326 023 [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 6: Carta de aprobación del Centro de terapia para aplicar instrumento



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Chaclacayo, 23 de octubre de 2023

**OFICIO N° 020-2023/CTI-FS**

**DOCTORA  
CONSUELO DEL PILAR CLEMENTE CASTILLO  
JEFA DE ESCUELA DE POSGRADO  
CAMPUS LIMA- ATE**

ASUNTO : RESPUESTA A SU SOLICITUD  
REF. : N° 054 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

-----

Por el medio del presente tengo el agrado de dirigirme a su digno Despacho con la finalidad de saludarlo cordialmente y a la vez dar respuesta al documento en referencia.

Que habiendo recepcionado el documento en referencia donde solicita autorización para que pueda realizar una investigación en el Centro de Terapia, siendo así se comunica que a sido aceptado su solicitud y se concede la autorización respectiva para realizar dicha actividad al estudiante Lic. María Del Rosario Lluque Castro.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
-----  
Lic. Lluque Castro Maria Del Rosario  
Tecnólogo Médico  
Terapia Física y Rehabilitación  
C.T.M.P. 10594

---

Calle Arcoiris Mz. "G" Lote 11 – Villa Rica – Chaclacayo  
Celular: 997 155 987

## **Anexo 7: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Lima, noviembre 2023

Estimado usuario:

Le proporcionamos este documento para que pueda formar parte de la investigación sobre el "Calidad de atención y satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo – Lima, 2023". Le solicitamos que complete el cuestionario, y queremos asegurarle que toda la información que proporcione se mantendrá en anonimato y no será revelada a ninguna persona o institución en ningún caso.

El cuestionario contiene una serie de afirmaciones diseñadas para evaluar la calidad de atención brindada y su satisfacción como usuario. Tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, marque con una "X" en la opción que mejor refleje su opinión en la hoja de respuestas.

Si tiene alguna duda sobre alguna afirmación, no dude en realizar consultas. Agradecemos de antemano su participación e interés en el desarrollo de esta investigación.

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:**

Afirmo haber leído y entendido completamente, se me brindó la oportunidad de plantear preguntas que fueron respondidas de manera satisfactoria. No he experimentado presión ni influencia evidente para participar o seguir participando en la investigación y, por último, acepto participar de forma voluntaria en el estudio.

Lima, \_\_\_ noviembre del 2023.

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_ DNI \_\_\_\_\_

## Anexo 8: Evaluación por juicio experto

- Validación del primer juez Mg. Puma Chombo, Jorge Eloy



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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:   | Mg PUMA CHOMBO, JORGE ELOY  |
| Grado profesional:   | Maestría ( x )      Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                                   | Clínica ( )      Social ( )<br>Educativa ( x )      Organizacional ( )                  |
| Áreas de experiencia profesional:                              | MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD<br>ESPECIALISTA EN NEURORREHABILITACIÓN |
| Institución donde labora:                                      | Centro especializado en niños - CEN.  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( X )   |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional.                    |

#### 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 de calidad de atención   |
| Autor:                | Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)<br>Enlace  |
| Procedencia:          | Estados Unidos  |
| Administración:       | Individual y colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| Ámbito de aplicación: | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| Significación:        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|---------------------|--|---|
| Calidad de atención | Empatía<br>Fiabilidad<br>Tangibilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad | se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades aumentan las posibilidades de lograr resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. (OMS, 2020). |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar calidad de atención, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b> 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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Empatía, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Muy malo, 2=Malo, 3= Regular, 4=Bueno, 5=Muy bueno)

| Indicadores                            | Ítem Empatía   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Gentileza<br>- Cortesía              | El licenciado en su consulta le trató con amabilidad, respeto                          | X        | X          | X          |                                |
| - Atención individualizada al paciente | El licenciado que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud         | X        | X          | X          |                                |
| - Afinidad                             | Usted comprendió la explicación que el licenciado le brindó sobre su problema de salud | X        | X          | X          |                                |
| - comprensión                          | Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia                         | X        | X          | X          |                                |
|  | El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud     | X        | X          | X          |                                |

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores  | Ítem Fiabilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Confiabilidad de atención<br>- Confianza<br>- Seguro | El personal le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención | X        | X          | X          |                                |
| - Oportunidad de la atención del tratamiento           | El licenciado le atendió en el horario programado   | X        | X          | X          |                                |
|  | Su atención se realizó respetando el orden de llegada   | X        | X          | X          |                                |
|  | Su historia clínica se encontró disponible para su atención   | X        | X          | X          |                                |
|  | Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad   | X        | X          | X          |                                |

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Tangibilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Presentación del profesional</li> <li>- Comunicación del personal</li> <li>- Higiene del consultorio</li> </ul> | Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlos  | X        | X          | X          |                                |
|   | El licenciado estuvo correctamente uniformado   | X        | X          | X          |                                |
|   | El consultorio de terapia física contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención     | X        | X          | X          |                                |
|   | El consultorio de terapia física y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos | X        | X          | X          |                                |
|   | Cómo califica usted la limpieza, iluminación y ventilación de la sala de espera del centro de terapia       | X        | X          | X          |                                |

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Capacidad de respuesta  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna</li> <li>- Tiempo en la atención</li> <li>- Sencillez en los tramites</li> </ul> | La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida y sencilla                              | X        | X          | X          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de terapia física fue corto           | X        | X          | X          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto                    | X        | X          | X          |                                |
|   | Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente                         | X        | X          | X          |                                |
|   | El personal profesional que lo atendió se mostró dispuesto para resolver sus preguntas e inquietudes | X        | X          | X          |                                |



- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Empatía   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| - Certeza<br>- Convicción<br>- Confianza<br>- Firmeza<br>- Garantía | Se respetó su privacidad durante su atención   | X        | X          | X          |                                   |
|   | El licenciado le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de su salud por el cual fue atendido  | X        | X          | X          |                                   |
|   | El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia   | X        | X          | X          |                                   |
|   | El licenciado que le atendió le inspira confianza para expresar su problema de salud   | X        | X          | X          |                                   |
|   | Usted comprendió la explicación que le brindó el licenciado sobre el tratamiento: ejercicios, frecuencia, tiempo, efecto, cuidados e indicaciones a seguir | X        | X          | X          |                                   |



.....  
Firma del evaluador

DNI: 42717285

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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.

### 4. Datos generales del juez

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Mg PUMA CHOMBO, JORGE ELOY   |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( X )                      Doctor ( )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )                      Social ( )<br>Educativa ( X )                      Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | MAESTRO EN GESTIÓN<br>LOS SERVICIOS DE<br>SALUD<br>ESPECIALISTA<br>NEURORREHABILITACIÓN                |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Centro especializado en<br>niños - CEN.  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( X )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional.                                   |

### 5. 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de satisfacción del usuario  |
| <b>Autor:</b>                | Condori y Arispe (2022)   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima, Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA              | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|--------------------------|--|---|
| Satisfacción del usuario | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención administrativa</li> <li>- Atención medica</li> </ul> | permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes, el conocimiento de esta información permite crear una ventaja competitiva para los establecimientos de salud. A medida que aumente la satisfacción del paciente también genera confianza entre paciente y el personal de salud. Riklikine (2020) |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar satisfacción del usuario, elaborado por Condori y Arispe en el año 202. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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                |

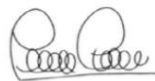
**Dimensiones del instrumento:** Atención administrativa, atención médica

- Primera dimensión: Atención administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Totalmente insatisfecho, 2=Medianamente insatisfecho, 3=Insatisfecho, 4=Satisfecho, 5=Totalmente satisfecho)

| Indicadores  | Ítem Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Confianza</li> <li>- Comodidad de instalaciones</li> <li>- Programación de citas</li> </ul> | El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de terapia  | X        | X          | X          |                               |
|  | Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de terapia | X        | X          | X          |                               |
|  | Los tramites que tuvo que hacer en conseguir la cita                  | X        | X          | X          |                               |
|  | El tiempo de espera en consulta                                       | X        | X          | X          |                               |
|  | La comodidad de la sala de espera                                     | X        | X          | X          |                               |
|  | El trato por parte del personal profesional que le atendió            | X        | X          | X          |                               |

- Segunda dimensión: atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores  | Ítem Fiabilidad  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Interés, aclarar dudas</li> <li>- Información</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Relaciones sociales</li> </ul> | El trato por parte del licenciado de terapia física  | X        | X          | X          |                                |
|  | El cuidado con su intimidad durante la cada sesión de terapia  | X        | X          | X          |                                |
|  | La duración de la cada sesión de terapia física  | X        | X          | X          |                                |
|  | La información médica recibida sobre su problema de salud.   | X        | X          | X          |                                |
|  | La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas  | X        | X          | X          |                                |
|  | La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si han necesitado volver a citarlo o reprogramar su cita. | X        | X          | X          |                                |



.....  
Firma del evaluador

DNI 42717285

- Validación del segundo juez Mg. Andy Freud, Arrieta Córdova



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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

|   |  |                |     |
|---|--|----------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Mg. Andy Freud Arrieta Córdova                                       |                |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría (X)   | Doctor         | ( ) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )  | Social         | ( ) |
|   | Educativa ( )  | Organizacional | ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Traumatología, Algias Traumatología                                  |                |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Hospital Militar Central   |                |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años   | ( )            |     |
|   | Más de 5 años  | (X)            |     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional. |                |     |

### 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de calidad de atención   |
| <b>Autor:</b>                | Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)<br>Enlace  |
| <b>Procedencia:</b>          | Estados Unidos  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|---------------------|--|---|
| Calidad de atención | Empatía<br>Fiabilidad<br>Tangibilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad | se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades aumentan las posibilidades de lograr resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. (OMS, 2020). |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar calidad de atención, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b> 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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Empatía, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Muy malo, 2=Malo, 3= Regular, 4=Bueno, 5=Muy bueno)

| Indicadores                            | Ítem Empatía   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Gentileza<br>- Cortesía              | El licenciado en su consulta le trató con amabilidad, respeto                          | 4        | 4          | 4          |                                |
| - Atención individualizada al paciente | El licenciado que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud         | 4        | 4          | 4          |                                |
| - Afinidad<br>- comprensión            | Usted comprendió la explicación que el licenciado le brindó sobre su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud     | 4        | 4          | 4          |                                |

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores  | Ítem Fiabilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Confiabilidad de atención<br>- Confianza<br>- Seguro<br>- Oportunidad de la atención del tratamiento | El personal le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El licenciado le atendió en el horario programado   | 4        | 4          |            |                                |
|  | Su atención se realizó respetando el orden de llegada   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su historia clínica se encontró disponible para su atención   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad   | 4        | 4          | 4          |                                |

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Tangibilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Presentación del profesional</li> <li>- Comunicación del personal</li> <li>- Higiene del consultorio</li> </ul> | Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlos  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El licenciado estuvo correctamente uniformado   |          | 4          | 4          |                                |
|   | El consultorio de terapia física contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención     | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El consultorio de terapia física y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Cómo califica usted la limpieza, iluminación y ventilación de la sala de espera del centro de terapia       | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Capacidad de respuesta  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna</li> <li>- Tiempo en la atención</li> <li>- Sencillez en los tramites</li> </ul> | La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida y sencilla                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de terapia física fue corto           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto                    | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El personal profesional que lo atendió se mostró dispuesto para resolver sus preguntas e inquietudes | 4        | 4          | 4          |                                |



- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem<br>Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| - Certeza<br>- Convicción<br>- Confianza<br>- Firmeza<br>- Garantía | Se respetó su privacidad durante su atención   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El licenciado le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de su salud por el cual fue atendido  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El licenciado que le atendió le inspira confianza para expresar su problema de salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Usted comprendió la explicación que le brindó el licenciado sobre el tratamiento: ejercicios, frecuencia, tiempo, efecto, cuidados e indicaciones a seguir | 4        | 4          | 4          |                                   |



Firma del evaluador

DNI...10697600

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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.

### 4. Datos generales del juez

|   |  |                |     |
|---|--|----------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Mg. Andy Freud Arrieta Córdova                                       |                |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( X )   | Doctor         | ( ) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )  | Social         | ( ) |
|   | Educativa ( )  | Organizacional | ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Traumatología, Algias Traumatología                                  |                |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Hospital Militar Central   |                |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )   |                |     |
|   | Más de 5 años ( )  |                |     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional. |                |     |

### 5. 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de satisfacción del usuario  |
| <b>Autor:</b>                | Condori y Arispe (2022)   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima, Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA              | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|--------------------------|--|---|
| Satisfacción del usuario | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención administrativa</li> <li>– Atención medica</li> </ul> | permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes, el conocimiento de esta información permite crear una ventaja competitiva para los establecimientos de salud. A medida que aumente la satisfacción del paciente también genera confianza entre paciente y el personal de salud. Riklikine (2020) |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar satisfacción del usuario, elaborado por Condori y Arispe en el año 202. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Atención administrativa, atención médica

- Primera dimensión: Atención administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Totalmente insatisfecho, 2=Medianamente insatisfecho, 3=Insatisfecho, 4=Satisfecho, 5=Totalmente satisfecho)

| Indicadores                                 | Ítem Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| – Presentación<br>– Tiempo de espera        | El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de terapia  | 4        | 4          | 4          |                               |
| – Confianza<br>– Comodidad de instalaciones | Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de terapia | 4        | 4          | 4          |                               |
| – Programación de citas                     | Los tramites que tuvo que hacer en conseguir la cita                  | 4        | 4          | 4          |                               |
|   | El tiempo de espera en consulta                                       | 4        | 4          | 4          |                               |
|   | La comodidad de la sala de espera                                     | 4        | 4          | 4          |                               |
|   | El trato por parte del personal profesional que le atendió            | 4        | 4          | 4          |                               |

- Segunda dimensión: atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores                              | Ítem Fiabilidad  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| – Amabilidad<br>– Interés, aclarar dudas | El trato por parte del licenciado de terapia física  | 4        | 4          | 4          |                                |
| – Información<br>– Comunicación          | El cuidado con su intimidad durante la cada sesión de terapia  | 4        | 4          | 4          |                                |
| – Relaciones sociales                    | La duración de la cada sesión de terapia física  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La información médica recibida sobre su problema de salud.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si han necesitado volver a citarlo o reprogramar su cita. | 4        | 4          | 4          |                                |



Firma del evaluador

DNI...10697600

- Validación del tercer juez Dr. Miriam, Bejarano Ambrosio



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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

|   |   |                    |     |
|---|---|--------------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Dra. Miriam Bejarano Ambrosio   |                    |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )  | Doctor             | (X) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )   | Social ( )         |     |
|   | Educativa (X)   | Organizacional ( ) |     |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Asistencial y educativa<br>Especialista en Neurorehabilitación y Terapia Manual |                    |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad Norbert Wiener y UTP  |                    |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años      | (X) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional.            |                    |     |

### 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de calidad de atención   |
| <b>Autor:</b>                | Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)<br>Enlace  |
| <b>Procedencia:</b>          | Estados Unidos  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|---------------------|--|---|
| Calidad de atención | Empatía<br>Fiabilidad<br>Tangibilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad | se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades aumentan las posibilidades de lograr resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. (OMS, 2020). |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar calidad de atención, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b> 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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Empatía, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Muy malo, 2=Malo, 3= Regular, 4=Bueno, 5=Muy bueno)

| Indicadores                            | Ítem Empatía   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Gentileza<br>- Cortesía              | El licenciado en su consulta le trató con amabilidad, respeto                          | 4        | 4          | 4          |                                |
| - Atención individualizada al paciente | El licenciado que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud         | 4        | 4          | 4          |                                |
| - Afinidad<br>- comprensión            | Usted comprendió la explicación que el licenciado le brindó sobre su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud     | 4        | 4          | 4          |                                |

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores  | Ítem Fiabilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Confiabilidad de atención<br>- Confianza<br>- Seguro<br>- Oportunidad de la atención del tratamiento | El personal le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El licenciado le atendió en el horario programado   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su atención se realizó respetando el orden de llegada   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su historia clínica se encontró disponible para su atención   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad   | 4        | 4          | 4          |                                |

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Tangibilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Presentación del profesional</li> <li>- Comunicación del personal</li> <li>- Higiene del consultorio</li> </ul> | Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlos  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El licenciado estuvo correctamente uniformado   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El consultorio de terapia física contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención     | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El consultorio de terapia física y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Cómo califica usted la limpieza, iluminación y ventilación de la sala de espera del centro de terapia       | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Capacidad de respuesta  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna</li> <li>- Tiempo en la atención</li> <li>- Sencillez en los tramites</li> </ul> | La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida y sencilla                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de terapia física fue corto           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto                    | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El personal profesional que lo atendió se mostró dispuesto para resolver sus preguntas e inquietudes | 4        | 4          | 4          |                                |



- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem<br>Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| - Certeza<br>- Convicción<br>- Confianza<br>- Firmeza<br>- Garantía | Se respetó su privacidad durante su atención   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El licenciado le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de su salud por el cual fue atendido  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El licenciado que le atendió le inspira confianza para expresar su problema de salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Usted comprendió la explicación que le brindó el licenciado sobre el tratamiento: ejercicios, frecuencia, tiempo, efecto, cuidados e indicaciones a seguir | 4        | 4          | 4          |                                   |



 .....  
 Firma del evaluador

DNI: 41677988

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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.

### 4. Datos generales del juez

|   |   |                |       |
|---|---|----------------|-------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Dra. Miriam Bejarano Ambrosio   |                |       |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )  | Doctor         | ( X ) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )   | Social         | ( )   |
|   | Educativa ( X )   | Organizacional | ( )   |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Asistencial y educativa<br>Especialista en Neurorehabilitación y Terapia Manual |                |       |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad Norbert Wiener y UTP  |                |       |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años  | ( X ) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional.            |                |       |

### 5. 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de satisfacción del usuario  |
| <b>Autor:</b>                | Condori y Arispe (2022)   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima, Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|---------------------|--|---|
| Calidad de atención | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> </ul> | se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades aumentan las posibilidades de lograr resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. (OMS, 2020). |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar calidad de atención, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Atención administrativa, atención médica

- Primera dimensión: Atención administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Totalmente insatisfecho, 2=Medianamente insatisfecho, 3=Insatisfecho, 4=Satisfecho, 5=Totalmente satisfecho)

| Indicadores  | Ítem Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| – Presentación<br>– Tiempo de espera<br>– Confianza<br>– Comodidad de instalaciones<br>– Programación de citas | El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de terapia  | 4        | 4          | 4          |                               |
|  | Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de terapia | 4        | 4          | 4          |                               |
|  | Los tramites que tuvo que hacer en conseguir la cita                  | 4        | 4          | 4          |                               |
|  | El tiempo de espera en consulta                                       | 4        | 4          | 4          |                               |
|  | La comodidad de la sala de espera                                     | 4        | 4          | 4          |                               |
|  | El trato por parte del personal profesional que le atendió            | 4        | 4          | 4          |                               |

- Segunda dimensión: atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores  | Ítem Fiabilidad  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| – Amabilidad<br>– Interés, aclarar dudas<br>– Información<br>– Comunicación<br>– Relaciones sociales | El trato por parte del licenciado de terapia física  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El cuidado con su intimidad durante la cada sesión de terapia  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La duración de la cada sesión de terapia física  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La información médica recibida sobre su problema de salud.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si han necesitado volver a citarlo o reprogramar su cita. | 4        | 4          | 4          |                                |



 .....  
 Firma del evaluador

DNI: 41677988

- Validación del cuarto juez Dr. David Elías, Bobadilla Minaya



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Dr. David Elías Bobadilla Minaya  |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )      Doctor ( X )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )      Social ( )   |
|   | Educativa (X)      Organizacional ( )   |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Doctor en Ciencias de la Salud<br>Experiencia asistencial y docencia          |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Docente en la Universidad Norbert Wiener y<br>Universidad Federico Villa Real |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( X )   |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional.          |

### 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de calidad de atención   |
| <b>Autor:</b>                | Zeithamal, Parasuraman y Berry (1988)<br><a href="https://rpm.pe/index.php/rpmi/article/view/602/599">https://rpm.pe/index.php/rpmi/article/view/602/599</a>            |
| <b>Procedencia:</b>          | Estados Unidos  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|---------------------|--|---|
| Calidad de atención | Empatía<br>Fiabilidad<br>Tangibilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad | se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y comunidades aumentan las posibilidades de lograr resultados de salud favorables y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia empírica. (OMS, 2020). |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar calidad de atención, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b> 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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Empatía, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad

- Primera dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Muy malo, 2=Malo, 3= Regular, 4=Bueno, 5=Muy bueno)

| Indicadores                            | Ítem Empatía   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Gentileza<br>- Cortesía              | El licenciado en su consulta le trató con amabilidad, respeto                          | 4        | 4          | 4          |                                |
| - Atención individualizada al paciente | El licenciado que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud         | 4        | 4          | 4          |                                |
| - Afinidad<br>- comprensión            | Usted comprendió la explicación que el licenciado le brindó sobre su problema de salud | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud     | 4        | 4          | 4          |                                |

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores  | Ítem Fiabilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| - Confiabilidad de atención<br>- Confianza<br>- Seguro<br>- Oportunidad de la atención del tratamiento | El personal le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | El licenciado le atendió en el horario programado   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su atención se realizó respetando el orden de llegada   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Su historia clínica se encontró disponible para su atención   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad   | 4        | 4          | 4          |                                |

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Tangibilidad   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Presentación del profesional</li> <li>- Comunicación del personal</li> <li>- Higiene del consultorio</li> </ul> | Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlos  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El licenciado estuvo correctamente uniformado   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El consultorio de terapia física contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención     | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El consultorio de terapia física y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Cómo califica usted la limpieza, iluminación y ventilación de la sala de espera del centro de terapia       | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem Capacidad de respuesta  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna</li> <li>- Tiempo en la atención</li> <li>- Sencillez en los tramites</li> </ul> | La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida y sencilla                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de terapia física fue corto           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto                    | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | El personal profesional que lo atendió se mostró dispuesto para resolver sus preguntas e inquietudes | 4        | 4          | 4          |                                |



- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| INDICADORES   | Ítem<br>Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| - Certeza<br>- Convicción<br>- Confianza<br>- Firmeza<br>- Garantía | Se respetó su privacidad durante su atención   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El licenciado le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de su salud por el cual fue atendido  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El fisioterapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | El licenciado que le atendió le inspira confianza para expresar su problema de salud   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Usted comprendió la explicación que le brindó el licenciado sobre el tratamiento: ejercicios, frecuencia, tiempo, efecto, cuidados e indicaciones a seguir | 4        | 4          | 4          |                                   |



.....  
Firma del evaluador

DNI: 08367748

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del usuario de Terapia Física y Rehabilitación en un Centro Asistencial de Chaclacayo-Lima, 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.

### 4. Datos generales del juez

|   |   |                |     |
|---|---|----------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Dr. David Elías Bobadilla Minaya  |                |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )  | Doctor         | (X) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )   | Social         | ( ) |
|   | Educativa (X)   | Organizacional | ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Doctor en Ciencias de la Salud<br>Experiencia asistencial y docencia          |                |     |
| <b>.Institución donde labora:</b>                                     | Docente en la Universidad Norbert Wiener y<br>Universidad Federico Villa Real |                |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años  | (X) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Revista En Vía Internacional.          |                |     |

### 5. 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)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de satisfacción del usuario  |
| <b>Autor:</b>                | Condori y Arispe (2022)<br><a href="https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014">https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014</a>                                    |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima, Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Individual y colectiva  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | De 05 a 10 minutos aproximadamente  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Un Centro de terapia física y rehabilitación de Chaclacayo en Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023. |

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA              | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|--------------------------|--|---|
| Satisfacción del usuario | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención administrativa</li> <li>- Atención medica</li> </ul> | permite medir la constancia, preferencias y expectativas de los pacientes, el conocimiento de esta información permite crear una ventaja competitiva para los establecimientos de salud. A medida que aumente la satisfacción del paciente también genera confianza entre paciente y el personal de salud. Riklikine (2020) |

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario la evaluar satisfacción del usuario, elaborado por Condori y Arispe en el año 202. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica 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.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>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.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o 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:** Atención administrativa, atención médica

- Primera dimensión: Atención administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.
- Escala: (1=Totalmente insatisfecho, 2=Medianamente insatisfecho, 3=Insatisfecho, 4=Satisfecho, 5=Totalmente satisfecho)

| Indicadores                                 | Ítem Empatía  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| – Presentación<br>– Tiempo de espera        | El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de terapia  | 4        | 4          | 4          |                               |
| – Confianza<br>– Comodidad de instalaciones | Las señalizaciones y carteles para orientarse en el centro de terapia | 4        | 4          | 4          |                               |
| – Programación de citas                     | Los tramites que tuvo que hacer en conseguir la cita                  | 4        | 4          | 4          |                               |
|   | El tiempo de espera en consulta                                       | 4        | 4          | 4          |                               |
|   | La comodidad de la sala de espera                                     | 4        | 4          | 4          |                               |
|   | El trato por parte del personal profesional que le atendió            | 4        | 4          | 4          |                               |

- Segunda dimensión: atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de terapia física y rehabilitación en un centro asistencial de Chaclacayo, Lima 2023.

| Indicadores                              | Ítem Fiabilidad  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| – Amabilidad<br>– Interés, aclarar dudas | El trato por parte del licenciado de terapia física  | 4        | 4          | 4          |                                |
| – Información<br>– Comunicación          | El cuidado con su intimidad durante la cada sesión de terapia  | 4        | 4          | 4          |                                |
| – Relaciones sociales                    | La duración de la cada sesión de terapia física  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La información médica recibida sobre su problema de salud.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si han necesitado volver a citarlo o reprogramar su cita. | 4        | 4          | 4          |                                |















 .....  
 Firma del evaluador

DNI: 08367748





## Variable 2. Satisfacción del usuario

|    |  item01 |  item02 |  item03 |  item04 |  item05 |  item06 |  item07 |  item08 |  item09 |  item10 |  item11 |  item12 |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 6  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 7  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 8  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 9  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10 | 1  | 5  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  |
| 11 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 12 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 13 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 15 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 16 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 17 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 1  |
| 18 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 19 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 20 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  |

## Anexo 11: Validación de expertos

### Tabla

*Validez por juicio de expertos*

| Expertos                             | Criterio |            |            | Observación |
|--------------------------------------|----------|------------|------------|-------------|
|                                      | Claridad | Coherencia | Relevancia |             |
| Mg. Puma Chombo,<br>Jorge Eloy       | ✓        | ✓          | ✓          |             |
| Mg. Arrieta Córdova,<br>Andy Freud   | ✓        | ✓          | ✓          |             |
| Dr. Bejarano<br>Ambrosio, Miriam     | ✓        | ✓          | ✓          | Aplicable   |
| Dr. Bobadilla Minaya,<br>David Elías | ✓        | ✓          | ✓          |             |

Expertos evaluaron la validez de los instrumentos empleados para medir las variables de calidad de atención y satisfacción, asegurando que cumplieran con los criterios establecidos.



## Anexo 12: Confiabilidad de instrumentos

### Tabla

#### *Prueba de confiabilidad de las variables*

| Variable                 | Ítems | Alfa de Cronbach | Nivel    |
|--------------------------|-------|------------------|----------|
| Calidad de atención      | 25    | 0.947            | Muy alta |
| Satisfacción del usuario | 12    | 0.924            | Muy alta |

Se evaluó la confiabilidad de los datos de la variable de calidad de atención y satisfacción del usuario en un grupo piloto de 20 pacientes, concluyéndose que el instrumento utilizado para medir estas variables es altamente confiable (Tupanta et al., 2017).

### Tabla

#### *Niveles de confiabilidad*

| Rangos      | Magnitud/nivel |
|-------------|----------------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta       |
| 0.61 a 0.80 | Alta           |
| 0.41 a 0.60 | Moderada       |
| 0.21 a 0.40 | Baja           |
| 0.01 a 0.20 | Muy Baja       |

Fuente: Tupanta et al. (2017)