



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro
privado de fisioterapia de Ica, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Toledo Sayritupac, Anny Mechelle (orcid.org/0000-0001-8277-6141)

ASESOR:

Mgr. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradezco a Dios y a mi familia por la comprensión de mi ausencia de los momentos importantes.

Y a mis maestros por brindarme parte de sus conocimientos que puedo aplicar en mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darle salud a mis seres amados.

Con un enorme placer agradezco también a mis seres queridos por el apoyo incondicional.

Al centro de terapia física y rehabilitación Fisio Ica por permitirme llevar a cabo la investigación dentro de sus instalaciones.

Del mismo modo extiendo mi agradecimiento a la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo por la enseñanza y por los excelentes docentes.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla1. Determinar la satisfacción del paciente y la calidad de servicio	19
Tabla2. Determinar la calidad de servicio en relaciona con la satisfacción en el paciente	20
Tabla3. Determinar como la estructura y tecnología se relacionan con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio	22
Tabla4. Evaluar si el entorno se relaciona en la satisfacción del paciente y la calidad .	23
Tabla5. Prueba de normalidad	24
Tabla6. Correlación de la hipótesis General:	25
Tabla7. Determinar las hipótesis específicas	27
Tabla8. Correlación de estructura y tecnología	28
Tabla9. Correlación de entorno con la satisfacción del paciente.	29
Tabla10. Regresión lineal de la satisfacción del paciente y calidad de servicio	30

Índice de figuras

Pág.

Figura 1.	Resultados de confiabilidad de variable satisfacción y calidad de servicio	17
------------------	--	----

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro de fisioterapia en la ciudad de Ica, en el año 2022, la investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal con un nivel correlacional. La población fue de 96 pacientes que se atienden en el centro de fisioterapia de los cuales se calculó una muestra de 90 pacientes, obtenidos por muestreo probabilístico aleatorio simple, el instrumento utilizado en la presente investigación fue servperf modificado, en los resultados del análisis de datos se ha comprobado la relación que tiene la variable satisfacción del paciente y la variable calidad de servicio con un sig. bilateral de 0.000 siendo positiva muy fuerte. Adicionalmente los resultados descriptivos están en un 60% de “muy de acuerdo” para la variable de satisfacción del paciente y en un 57,8% de “muy a acuerdo” para la variable calidad de servicio.

Palabras clave: satisfacción, calidad de servicio, fisioterapia.

Abstract

This study aimed to determine the relationship between patient satisfaction and quality of service in a physiotherapy center in the city of Ica, in the year 2022, the research was of a basic type with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design with a correlational level.

The population was 96 patients who are treated at the physiotherapy center, of which a sample of 90 patients was calculated, obtained by simple random probabilistic sampling, the instrument used in the present investigation was modified servperf, in the results of data analysis the relationship between the patient satisfaction variable and the quality of service variable with a sig. bilateral of 0.000 being very strong positive. Additionally, the descriptive results are 60% "strongly agree" for the patient satisfaction variable and 57.8% "strongly agree" for the quality of service variable.

Keywords: satisfaction, quality of service, physiotherapy

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la satisfacción es un indicador de calidad (Asubonteg P, 1996) en el servicio que recibió, por el cual se define como una primera impresión que denota la apreciación de calidez en el trato, calidad en los procedimientos, los cuales crean en el usuario fidelización y recomendaciones. Detrás de estas variables se encuentra la motivación del personal, el trabajo en equipo y las capacitaciones proporcionadas como un arma para hacer la diferencia y generar un perfil que distinga a la empresa prestadora de salud.

En fisioterapia la satisfacción de los pacientes debe ser una experiencia enriquecedora proporcionándole al usuario confianza en que podrá recuperarse, otro factor que influye son las instalaciones que deben encontrarse equipadas y en constante mantenimiento. En países como Brasil un estudio nos detalla que la satisfacción en fisioterapia y la calidad en los procesos de la atención son una actitud socio psicológica que no puede ser medida correctamente esto debido a la percepción de los usuarios. (Corrente, 2019) considerando lo dicho en relación a la medida cabe detallar que la vivencia que tiene el paciente con el fisioterapeuta resulta ser más cercana creando vínculos en el trayecto del tratamiento indistintamente del tiempo que esta dure.

Sin embargo, en Nepal la percepción en referencia a la satisfacción en fisioterapia se tiene que ver en resultados encaminados a la recuperación, a este se le suma el valor económico por el servicio, si cuesta más el servicio será mejor (Shakya N, 2019).

En Perú la satisfacción del paciente y calidad de servicio en salud se muestra deficiente y precaria, los que hace que el usuario busque opciones como las clínicas, centro privados, esta situación no es ajena en el extranjero, indistintamente de los tipos de sistemas de salud que tengamos siempre hay un punto de deficiencia que queda en el vacío, (Cobo-Mejía EA, 2018).

La investigación que realizamos tiene lugar en el centro de terapia física y rehabilitación ubicado en la ciudad de Ica, por la emergencia sanitaria que hemos atravesado por la Covid -19, por la cual nos encontramos con mayor concurrencia de pacientes dado a las secuelas como falta de ventilación, fuerza

muscular y movimiento, Pereira, et. al. (2020). Pero también aquellos que por las restricciones dadas por el gobierno no se pudieron atender en sus establecimientos de salud realizando sus sesiones de forma presencial con los protocolos proporcionado por el ministerio de salud. (MINSA, 2021).

Última mente nos encontramos con la interrogante que los pacientes están abandonando su tratamiento sin previo aviso y sin haberseles otorgado el alta. Lo que nos lleva a indagar sobre qué tan satisfecho se encuentran los pacientes en referente al servicio que reciben, por ende es de interés conocer si aquellos aspectos como lo son la seguridad, la privacidad, la empatía, el trato, el respeto, la responsabilidad, el ambiente, el mobiliario se están cumpliendo o no para nuestros pacientes.

De este modo, la investigación detallo la presencia de algún tipo de insatisfacción que se está presentado en la institución, la que requiere mejoras inmediatas y que determino las causas de deserción del público.

El problema general de la investigación fue: ¿Cómo la satisfacción en el paciente se relaciona con la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?; los problemas específicos fueron: a) ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en el paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?; b) ¿Cómo la estructura y tecnología se relacionan con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?; c) ¿Cómo se relaciona el entorno con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?

La justificación teórica del estudio: En la presente investigación sobre satisfacción del paciente y la calidad de servicio nos hacen de conocimiento que las causas proceden de diferentes índoles, como lo menciona (De León Nuñez & Ábrego Batista, 2020) estas causales podrían ser nuestra sociedad, la expectativa del servicio y el equipamiento, si abarcamos el plano profesional el conocimiento, el trato así como la accesibilidad, empatía los cuales fueron aspectos a tomar en cuenta para conocer satisfacción y a la vez detallar si se afecta la calidad de servicio.

La justificación metodológica del estudio: Con la elaboración, modificación y aplicación de los instrumentos validados y confiables para la investigación trataremos de resolver a la interrogante de la ausencia al tratamiento por parte de los pacientes, estos datos obtenidos fueron procesados en el sistema SPSS, (Forbes & Nolan, 2018).

La justificación práctica del estudio: La mayoría de pacientes que acude al centro lo hace por las deficiencias motoras, discapacidades y/o minusvalía que presentan, por ello es que se requiere medir la satisfacción a través de instrumentos confiables para detallar la influencia que se tiene con la calidad de servicio que recibieron.

De este modo, tanto la institución privada como los pacientes se beneficiaron con las mejoras que se observaron.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación de la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar la calidad de servicio en relación con la satisfacción en el paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022. b) Determinar cómo la estructura y tecnología se relacionan con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022. c) Evaluar si el entorno se relaciona en la satisfacción del paciente y en la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022.

En la hipótesis que se presenta se demostró que existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022. H0: No existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022. H1: Existe relación en la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022. H2: Existe relación de la estructura y tecnología en la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica en el año 2022. H3: Existe relación del entorno con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales se expusieron: Vatica et. al. (2021) en la investigación efecto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes, tiene como objetivo determinar y analizar el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes ambulatorios, en su metodología, su nivel de estudio es explicativo con un diseño no experimental y transversal y de muestreo aleatorio, en las conclusiones se requiere realizar mejoras en ambientación, competencias técnicas, la eficiencia y las relaciones humanas dentro del establecimiento. El aporte a la investigación es que está demostrado que las relaciones sociales y el buen clima incluyendo una buena infraestructura y equipamiento incrementa la satisfacción del paciente la cual se relaciona al servicio, haciéndolo de calidad.

Salsabilah et. al.(2019) en su investigación los factores de la calidad del servicio que influyen en la satisfacción y la lealtad del paciente desarrollado en Malasia tiene como objetivo reconocer los factores de calidad del servicio de salud, la metodología en este estudio fue de nivel explicativo de enfoque cuantitativo, los autores concluyeron que la infraestructura, la calidad en los procedimientos y la interacción del personal mostraban resultados positivos y con mayor significancia, el aporte en la presente investigación es sustancial, ya que precisa algunos aspectos que se relacionan con la satisfacción del paciente.

Tagdees, et.al. (2018) en la investigación Calidad del servicio de atención médica hospitalaria, satisfacción y lealtad del paciente desarrollado en Pakistán: menciona que el objetivo es determinar los factores que generen aumento en la satisfacción y lealtad de los pacientes hacia los proveedores de servicios de salud privados. En su metodología encuestaron a 611 pacientes de seis hospitales privados, los cuales fueron analizados con estadística descriptiva de tipo correlacional y de regresión. Los resultados exponen que a mejor calidad que se refleje en satisfacción y lealtad, tomándose en cuenta a su vez el entorno físico, capacidad de respuesta y comunicación, privacidad y seguridad; el aporte que brinda a la investigación son las dimensiones que mencionan en el estudio.

En el estudio de Cobo, et. al. (2018), titulado percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria, el objetivo fue

describir la percepción de calidad de atención en pacientes del servicio de terapia física y rehabilitación en una institución universitaria en Boyocá – Colombia, este estudio es de nivel descriptivo con un diseño no experimental, de corte transversal con muestreo no probabilístico donde se concluye que requería mejoras en la accesibilidad, la demarcación de las rutas que deben seguir los pacientes, pero por lo general se pudo garantizar la satisfacción, su aporte consiste determinar como la relación fisioterapeuta y paciente es esencial, pero no única porque hay más factores que predominan por ello se debe tomar en cuenta las percepciones según el grupo etario.

Vidal Pérez, et. al. (2018), titularon a su investigación satisfacción del usuario por un trato digno en las áreas de terapia ocupacional y mecanoterapia del centro de rehabilitación y educación especial del estado de tabasco – México, donde tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario por un trato digno por parte de los fisioterapeutas, los autores utilizaron una metodología de tipo observacional, analítico, transversal y prospectivo, la conclusión de este estudio es que la satisfacción de los pacientes se incrementó gracias a la comunicación asertiva, El aporte a esta presente investigación es el otro factor influyente como lo es el tiempo de espera que resulta ser valorado por los pacientes, una organización que acompañados del buen trato y buena comunicación crea un entorno completo en relación con los aspectos tangibles y no tangibles.

En los antecedentes nacionales detallamos el estudio de Febres Ramos, (2020), titulado satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú donde tuvo que los objetivos se enfocan en determinar la satisfacción y la calidad de los usuarios de consulta externa de mencionado nosocomio en la metodología del estudio encontramos que es de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal, se concluyó que había un índice 60% en satisfacción en relación con la seguridad, empatía, pero al mismo tiempo se reflejaba insatisfacción con aspectos de mobiliario, carteles, equipos, el aporte que proporciona la investigación es como el equipamiento, maquinarias e instalaciones adecuadas marcan la diferencia en la opinión del paciente sobre calidad y realza la satisfacción.

Soto Becerra, et. al. (2020), en su investigación factores asociados a la calidad de atención en población adulta afiliada a la seguridad social: el caso

peruano, tuvo como objetivos el identificar los factores asociados a calidad percibida de atención a los adultos del Essalud, en la metodología este estudio es de tipo descriptivo con un muestreo bio etapico la cual consistió en recolectar datos a través de una encuesta validada llamada ENSSA que se encarga de recoger datos como gastos del hogar, tipo de vivienda, en términos generales calidad de vida, el estudio concluye en que se pudieron identificar algunos factores en los cuales pudieron lograr mejorías y otros en los cuales el índice de insatisfacción es alto por ejemplo en consulta externa. El aporte para la investigación se relaciona por el tema socioeconómico que implica, por otro lado, la muestra en etapa permite conocer al público que frecuenta el servicio, tomándose en cuenta que se ejecutará en una entidad privada.

Becerra y Condori, (2019), titularon a su investigación satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan cero colas en Ica, Perú, donde su objetivo fue medir el nivel de satisfacción de cuatro hospitales públicos de la región, este estudio es de tipo transversal dándose con muestreo no probabilístico a conveniencia la cual concluye que se observó mejorías en cuanto a las expectativas propuestas por los autores, que está aún presenta índices de colas de acuerdo a la afluencia del público, el aporte que brinda a la investigación es que al ser un estudio desarrollado en la misma ciudad nos ayuda a palpar la problemática de la espera y cuanto porcentaje de insatisfacción se detalla en particular en el aspecto de tiempo de espera.

Hernández Vásquez, et. al. (2019), en la investigación satisfacción del usuario externo con la atención en los establecimientos del ministerio de salud del Perú y sus factores asociados, nos menciona que su objetivo es estimar la satisfacción de la atención en el MINSA y determinar los factores en los peruanos mayores de edad con fines metodológicos este estudio es transversal analítico porque se analizaron datos de ENAHO del 2018 pudiendo recolectar datos del nivel socioeconómico y de la frecuencia en la que se asiste a un nosocomio del estado, llegando a concluir que se encuentra mayor satisfacción en su servicio proporcionado en los nosocomios del MINSA, en respecto la investigación a realizarse rescatamos la idea que no delimitar bien la investigación va a traer vacíos y contradicciones porque es de conocimiento que no en todos los centros

hospitalarios del Minsa tiene un alto índice de satisfacción por ello se hará hincapié en la delimitación situacional.

Apaza Pino, et. al. (2018), En la investigación titulada calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo, aborda en su objetivo determinar la calidad del servicio en adultos mayores en las consultas asistenciales ambulatorias para ello los autores concluyen que la relación del personal de salud y paciente es carente de empatía y la interacción es pobre afectando al trato humano directamente reflejándose en insatisfacción. En aporte a la investigación nos permite recoger datos de los aspectos intangibles que lograrían mejorar la calidad y la satisfacción porque se toman en consideración confiabilidad, empatía, buen trato, comunicación asertiva y el respeto al público, que más requiere de nuestro servicio fisioterapéutico como lo son nuestros adultos mayores.

Calidad: según (ISO, 2016) afirmar que la calidad es un producto determinado solo por aquellas características que el cliente defina. Por otro lado (Organización Mundial de la Salud, 2020), la denomina como un conjunto donde la promoción, prevención, el tratamiento y la rehabilitación son objetos de medición como referente de calidad que en el futuro se reflejarán en mejoras continuas que serán palpadas en la prestación de la atención las cuales serán probadas y calificadas por los pacientes y sus familias determinando así estar cubiertas sus necesidades esta última dependerá de los conocimientos profesionales y la cobertura sanitaria universal siendo importantes ser eficaz, segura y centrado en personas a la vez que es oportuno, equitativo, integrado y eficiente.

Sin embargo, la calidad de atención que resulta ser una variante de calidad de servicio nos indica según (Parasuraman,1993, citado por Zavala, 2017) que es la diferencia entre el servicio brindado y la idea que el cliente se hace sobre el servicio recibido en referente a ellos (Donabedian,1991, citado por Paripancca, 2017) menciona que la calidad de servicio es el máximo bienestar del paciente, a la vez menciona que este se debe balancear entre las ganancias y las pérdidas las cuales se relacionan con parte del proceso de atención.

Principios de la calidad; Horovitz, (1991) citado por Ascona, (2018). Cita que: El cliente es el juez de la calidad por ello nos insta a no olvidar que tanto la

expectativa y la interacción en la prestación del servicio debe de reunir los requisitos para instalar mejoras.

El cliente propone siempre un nivel de excelencia la cual nos vemos obligados a alcanzar y adquirir, de ese modo nos convertimos en la mejor opción a la cual ellos siempre van a tomar en cuenta esperando mayor productividad, calidad y menos costo.

La empresa debe establecer metas y objetivos en pos de beneficiarse y diferenciarse para lograr una posición en el mercado, aspirando al éxito, partiendo así de su misión y visión empresarial.

La empresa debe estar pendiente a las expectativas del cliente, esta aptitud genera realce para lograr el éxito y crecimiento de la organización y sobre todo resolver todas las dudas y/o preguntas que nuestros clientes tengan.

Las empresas deben especificar normas para lograr su objetivo que es la calidad de servicio para las cuales deben ser formales sin importar si son grandes, medianas y/o pequeñas empresas para poder estar a la altura de las necesidades del cliente.

Cabe resaltar que la excelencia tiene por significado no tener defectos y para lo cual se necesita de disciplina y de esfuerzo para los cuales hay que cumplir exigencias que alcancen la magnificencia, hoy por hoy las empresas han optado por dar a la calidad un debido seguimiento y control con la finalidad de implementar estrategias óptimas con propuestas razonables demostrando una buena imagen para los clientes.

Teoría de la calidad del servicio, Karl Albretch y Jan Carlzon, citado por Zavaleta, (2018). Se basa en manejar una cartera de clientes y venderle a ellos lo que realmente desean comprar, en dicha cartera especificamos la calificación de comprador, reconociendo sus preferencias, de esta manera resolveremos sus dudas y preguntas más frecuentes, por ende al analizar esta información y sugerir propuestas estaríamos cerrando ciclo.

En sus aportes Karl nos indica que el modelo de los triángulos tanto internos y externos en los que fundamenta su teoría están conformados en la administración de elementos claves como la estrategia, los estándares y descripciones y funciones del servicio, por ende estos conforman la parte superior del triángulo.

También resalta que dichos elementos ya mencionados juegan un rol importante en la evaluación de desempeño laboral. Para ser específicos en el lado derecho del triángulo se tomará en cuenta a las personas a las cuales va dirigido el servicio. En la teoría todos los empleados sin importar el cargo se ubican en el lado izquierdo del triángulo, en conclusión, desde los procedimientos y políticas de la empresa y/o servicio deben adaptarse a las necesidades del cliente. Finalmente todo se resume en generar una experiencia de servicio al cliente (Nedyalkov, 2016)

Por otro lado, para medir la calidad se desarrolló siete puntos que son: la capacidad de respuesta, la atención, la comunicación, el tiempo de espera y la accesibilidad, por supuesto el trato como la empatía y confiabilidad se encuentran supeditados a las necesidades e ideas del cliente, Albrecht(1983), citado por Canzio Meneses, (2019).

Carlzon por su parte, aporta en su teoría, “los momentos de la verdad”, mencionaba que este ocurre en el instante en que el cliente toma el servicio. El autor indica que cada instante en que se brinda el servicio es una oportunidad para cambiar o mejorar la percepción del cliente. Con la creación de los momentos de la verdad, se formó el programa de administración de la calidad, específicamente para empresas que se dedican a brindar servicios.

Por otro lado, también desarrollo la pirámide invertida, que consiste en que el jefe funcione como soporte para el resto de la organización, estando en la cima de esta pirámide el cliente como el eslabón más alto del organigrama. Es de vital importancia que los empleados se sientan dispensables dentro de la empresa, de ese modo se motivan a lograr la calidad a través de las atenciones al público. (Boiche, et.al. 2018).

Modelos de medición de la calidad, detallaremos:

Modelo de la imagen creado por Groaros en este el cliente ve los resultados del servicio y la forma en que lo recibe es como servicio esperado y percepción del servicio (Duque Oliva, 2005)

Por otro lado, tenemos a la escuela americana de parasuraman, Zeithaml y Berry con su instrumento denominado SERVQUAL, ellos querían medir el servicio percibido, la expectativa identificándose para la percepción diez determinantes que son: elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Accesibilidad, Comunicación, Comprensión del cliente.

Dentro de este instrumento también tenemos las críticas estas consisten en diez dimensiones que finalmente se reducen en cinco que son empatía, accesibilidad, comunicación, Fiabilidad y Seguridad.

Más tarde, el modelo sería modificado por Parasuramaraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard, quienes determinan cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: considerando al modelo SERVQUAL como instrumento útil para ser usado en educación superior, transporte y salud para evaluar la calidad de los servicios públicos, (CEO - centro de estudios y opiniones, 2002).

Estas dimensiones son: el profesionalismo, la cortesía, la credibilidad y la seguridad, la Capacidad de respuesta y Tangibilidad de todas ellas, la visible y palpable son los elementos tangibles que según (Alvarado, 2006 citado Zavala, 2017) son los aspectos físicos del servicio donde están incluidas las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

A su vez, este modelo presenta vacíos conocidos como Gap los cuales son: la diferencia entre las ideas de los usuarios y las experiencias que creen los directivos que se asumieron los usuarios ante el servicio, otro punto es la diferencia entre las ideas de los directivos y las especificaciones de la calidad, en el siguiente punto se diferencia entre las especificaciones y /o normas de la calidad del servicio y la prestación del mismo, para concluir se toma en cuenta la diferencia entre brindar el servicio y el diálogo externo, finalmente la diferencia entre las expectativas del consumidor en referente a calidad del servicio y las percepciones del mismo. (Duque; Diosa. 2014).

Modelo de servperf creado por Cronin y Taylor en 1992 (Emir,et. al. 2018), esta escala es más concisa que el servqual con esta se valora la percepción del cliente, dicha escala tiene 22 ítems y dentro de sus ventajas se encuentra que lleva menos tiempo debido que las preguntas sólo se pregunta una vez por característica de servicios, la diferencia que tiene este de serviqual es que se han eliminando las expectativas, las dimensiones que se evalúan son cinco las detallaremos a continuación:

Tangibilidad esta se refieren a las instalaciones, equipos y aspectos del personal. Fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio mencionado de forma fiable y precisa. Capacidad de respuesta que es la ayuda a los clientes

proporcionando el servicio rápido. Seguridad es la capacidad de confianza que se genera a través de los conocimientos y cortesía de los empleados. Empatía es el cuidado y atención individual que se le proporciona al cliente (Luna, 2017).

Cabe precisar que este modelo también tiene utilidad en medición de la satisfacción del usuario (Ibarra, 2015).

Para la presente investigación se optó el modelo de servperf creado por cronin y taylor porque presenta dimensiones aplicables a la investigación

Según (RAE: Real academia de la lengua española), la satisfacción es la razón como se sosiega y responde a nuestra solicitud. Cuando se habla de satisfacción al cliente, decimos que es la forma mediante la cual sus experiencias se comparan con sus expectativas, cultura resultando estas ser positivas o negativas. (Zelandia, et.al. 2007).

(Mora Contreras, 2011) También nos dice que la satisfacción es la forma en que los pacientes mediante sus experiencias personales comparan sus expectativas, generando pensamientos y/u opiniones que pueden resultar beneficiosos o perjudiciales. En la actualidad hablar de satisfacción al usuario atraviesa el campo profesional y directivo.

Según el ministerio de salud, la satisfacción se debe cumplir por parte de la organización médica, teniendo en consideración las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que se le ofrece (MINSA, 2011).

Modelos de satisfacción, según García, et.al. (2021), el modelo de kano es una herramienta que analiza las necesidades del cliente, con este fin se desarrolla servicios y/o productos como gestión de calidad, en el sector salud se analiza las necesidades del paciente para poder proporcionarlas con fin de que esta se relacione con calidad de servicio.

Entre otras peculiaridades de este modelo encontramos sus características que se basan en que el producto tenga propiedades que el cliente considere básicas y obligatorias si bien estas, no incrementan la satisfacción, pero sí podrían generar insatisfacción al no aportarse, después tenemos a las características y requisitos de desempeño para este caso el producto, si incrementan la satisfacción añadiéndose más beneficios y /o siendo funcionales de esa forma se sienten más plenos, También tenemos las características-requisito de deleite estas

características no esperadas por el cliente generan mayor satisfacción, pero cabe recalcar que de no ser añadidas tampoco causan insatisfacción (Roldán, 2017).

Las fases del modelo de kano son: la primera fase, si los requisitos básicos no se aporta al 100% y en óptimas condiciones siempre habrá insatisfacción, es muy difícil alcanzar la satisfacción cuando se actúa sobre este tipo de característica. Segunda fase los requisitos de desempeño evolucionan con la satisfacción, si estos no son percibidos por el cliente se genera una insatisfacción enorme, por ello se recomienda ir mejorando esta característica para incrementar la satisfacción, Tercera fase los requisitos de deleite siempre sitúan la satisfacción por encima de una situación normal, neutral y a medida que esta va creciendo la satisfacción también incrementa; siempre que agreguemos más de esta característica al producto y al servicio. Haro, et. al. (2016).

Por otro lado el modelo de la confirmación de expectativas: Es el resultado de la comparación y la percepción del individuo, esta va a estar basada en sus experiencias y expectativas como resultado de esto podríamos tener des confirmación positiva de expectativas y /o insatisfacción, lo que nos dice este modelo. Es que la satisfacción va a ser determinada por el cliente, cuando reciba el servicio o producto y pruebe su funcionamiento real (Ureña, 2012).

Las dimensiones para evaluar la satisfacción, según Donabedian estas consisten en tres: La dimensión humana que está representada por las relaciones interpersonales está estrechamente vinculada al trato y el servicio que como profesional de salud debemos proporcionar al paciente. Otra de las dimensiones es la técnico científica, esta representa la tecnología, el avance proporcionado por la ciencia e incluyendo lo capacitado que se encuentra el profesional, es importante mencionar que al ver falencia de algunos de los elementos mencionados podría afectar la satisfacción, la siguiente. Dimensión se denomina entorno se relaciona al ambiente, iluminación, la privacidad y seguridad, podemos brindar Donabedian (1980) citado por Cano Mantilla, (2021).

Para fines de la investigación en relación a la satisfacción aplicaremos las dimensiones de Donabedian, debido a que estas logran con sus indicadores medir los aspectos de la investigación, a la vez que nos basaremos en el modelo de kano. Para calidad de servicios nos apoyaremos en la teoría de la calidad del servicio,

Karl Albretch y Jan Carlzon aplicando las dimensiones del modelo de servperf creado por Cronin y Taylor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, según (CONCYTEC, 2020), ya que se buscó comprender y conceptualizar las variables, explicando el problema expuesto, comprendiendo los aspectos fundamentales de los fenómenos y estableciendo la relación entre ellos.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque medimos la satisfacción del paciente y la calidad de servicio, para los cuales recolectamos los datos que acreditan la hipótesis y explicamos las variables, World Bank (2003) citado por Cadena Iñiguez, et.al .(2017).

El diseño de la presente investigación fue no experimental y transversal, siendo el nivel de la investigación correlacional, según Hernández, et. al. (2014), el diseño no experimental se define porque las variables no son manipuladas, será transversal porque recogeremos los datos en momento de la investigación y es correlacional porque vamos a medir y analizar la relación entre las variables (Supo, 2015).

3.2 Variables y operacionalización

V1 Independiente: Satisfacción de paciente

Definición conceptual: según RAE, la satisfacción es la razón como se sosiega y responde a nuestra solicitud.

Definición operacional: En la satisfacción medimos la dimensión humana, técnico científica y entorno con la escala de servperf.

Indicadores: Atención individual, seguridad, imagen y actitud, eficiencia, continuidad, efectividad, estructura y tecnología.

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert

V2 dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: (Donabedian, 1991, citado Paripancca, 2017). Es el máximo bienestar del paciente, a la vez menciona que este se debe balancear entre las ganancias y las pérdidas, las cuales se relacionan con parte del proceso de atención.

Definición operacional: En la calidad de servicio esta variable fue medida por las dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía de la escala de servperf.

Indicadores: Entorno físico, limpieza, atención por orden de llegada, atención sin preferencias, atención a dudas, tiempo de espera, señalizaciones, seguridad de pagos, confianza, amabilidad y respeto, paciencia.

Escala de medición: Ordinal tipo Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es un conjunto de casos que presentan una serie de especificaciones, delimitaciones y accesibilidad comunes que se encuentran en un espacio determinado (Arispe, et. al. 2020).

La población en el centro de fisioterapia fue de 96 pacientes, la información fue extraída del libro de atenciones, los cuales se evaluaron en un solo momento de la investigación.

Criterios de inclusión: Participaron todos los pacientes mayores de edad en plenas facultades mentales y que aceptaron participar voluntariamente.

En el caso de pacientes menores de edad, uno de los padres de familia concedió la autorización para su respectiva participación del estudio.

Criterios de exclusión: familiares de los pacientes adultos que se encontraban en plenas facultades cognitivas, los terapeutas que hayan recibido atención en el mismo centro, pacientes con desórdenes mentales y/o cognitivos.

3.3.2 Muestra

La muestra de la presente investigación fue de 90 pacientes, resultado obtenido de la aplicación de la fórmula de muestreo probabilístico para poblaciones finitas.

La muestra es el sub grupo y/o la extracción de una parte de la población estudiada (Ross, 2014), véase en anexo n. °5.

3.3.3 Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple con aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, según (Hernández et.al., 2016) consiste un sub

grupo de población en que los individuos tienen la misma posibilidad a ser elegidos para el estudio, véase en anexo n. °5.

3.3.4 Unidad de análisis :

Los pacientes de un centro privado de fisioterapia en Ica.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta que midió con la escala de tipo Likert; según López (2015), esta técnica de recolección de datos es la primera instancia que a través de la interrogación de los individuos se obtendrá las medidas necesarias sobre los conceptos que derivan de nuestra realidad problemática.

3.4.2 Instrumentos

Las variables fueron medidas por el cuestionario de SERVPERF.

Ficha técnica de instrumento: Satisfacción del paciente y calidad de servicio

Nombre: SERVPERF

Autor: creado por Cronin y Taylor en 1992.

Adaptada por: Anny Mechelle Toledo Sayritupac

Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Baremos: 75-60 muy de acuerdo, De acuerdo, 59-44, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 43-28 En desacuerdo, 27 -15 total mente en desacuerdo 14 - 1, véase en el anexo 6

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez es el grado en que el instrumento mide a la variable que buscamos medir (Hernández, et. al. 2016).

Por ello, en la presente investigación utilizamos como instrumento un cuestionario, el cual fue sometido Juicio de expertos, como se podrá observar en el anexo n. °4.

Se determinó la confiabilidad aplicando la prueba piloto a 10 pacientes, luego los resultados se fueron procesados mediante la prueba del alfa de Cronbach, en los cuales se obtuvo para las variables satisfacción del paciente y calidad de servicio un resultado de 0,890.

Figura 1. Resultados de confiabilidad de variable satisfacción y calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	15

Fuente: sistema SPSS V21.0

Como resultado de la prueba se sostiene que el instrumento fue confiable y consistente, así lo menciona (Oviedo, Celina; Campos Arias, 2015). Al precisar la confiabilidad del alfa de Cronbach, esta debe fluctuar entre 0,70 a 0,90. A su vez, Manterola, et. al. (2018), nos dice que el instrumento debe ser capaz de producir resultados confiables, precisos.

3.5 Procedimientos

La recolección de los datos para la presente investigación se realizó por formularios de Google que se crearon de los instrumentos, que fueron enviados a los pacientes por sus respectivos números telefónicos, por la aplicación WhatsApp, para los pacientes que no manejaban dicha aplicación lo realizamos en modo de encuesta de forma presencial.

Los datos recolectados fueron transcritos a un documento de excel para su procesamiento en el sistema SPSS

3.6 Método de análisis de datos

En la presente investigación se realizó el procesamiento de los datos cuantitativos de las variables por el sistema IBM SPSS Statistics V 21.0. Con el cual hallamos la estadística descriptiva y la estadística inferencial se obtuvo al hallar la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov la cual determino la aplicación de la prueba paramétrica de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

La investigación cumplió con todos los protocolos que la universidad estipulo, de igual manera la información se detalló en textos y documentos consultados cumpliendo con los principios éticos.

Con este fin se detalló el principio de autonomía: Para el cual se solicitó la autorización del centro fisioterapéutico, también se hizo entrega del

consentimiento informado para protección de los pacientes respetando la confiabilidad. El principio de beneficencia: El paciente se benefició con un buen trato y un servicio de calidad con rostro humano en el centro, y seguirá haciéndolo, porque la entidad se comprometió que con la presente investigación se haría las mejoras necesarias, de este modo, se fortaleció las deficiencias del servicio. En el principio de no maleficencia: La investigación no atentó contra la privacidad, ni confiabilidad por haber proporcionado, los datos personales, no fueron mencionados en el estudio, ni se atentó a la salud, ni mucho menos se buscó desprestigiar a los participantes; así mismo no se desprestigió a la empresa prestadora de servicios, cabe especificar que para mencionar el nombre de la institución se solicitó la autorización correspondiente. Principio de Justicia: A cada uno de los participantes se le aplicó el mismo instrumento, se le brindó información de la investigación y se les mencionó que su participación fue importante y fundamental. Se respetó la decisión de desistir de participar en la investigación.

Los principios detallados han sido orientados a la presente investigación sin cambiar la significancia de estos y respetando dichos principios de la ética de la investigación que se remontan a través de la historia con el informe de Belmont (Delclós, 2018)

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo:

Tabla1.

Determinar la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia.

	V1: Satisfacción del paciente		V2 :Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	33	36,7	36	40,0
Muy de acuerdo	54	60,0	52	57,8
Ni de acuerdo , Ni en desacuerdo	3	3,3	2	2,2
En desacuerdo	-	-	-	-
Totalmente en desacuerdo	-	-	-	-
Total	90	100,0	90	100,0

Fuente: Análisis de datos de la investigación procesados en Spss.

Como resultado del instrumento aplicado en la investigación se observa un 60% para el ítem “Muy de acuerdo” por ende en la escala encontramos un 36,7% “De acuerdo” dejando un 3,3% “en ni de acuerdo, ni en desacuerdo” ya finalizando los ítems de la escala tipo likert no se reportan porcentaje en los ítems “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, concluyendo con un 100% el reporte para la variable satisfacción del paciente, del mismo modo se observa que para la variable calidad de servicio se presenta para el ítem “Muy de acuerdo” un 57,8% seguido por el ítem “de acuerdo” con 40% y “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con 2,2%, lo que se refleja al 100% demostrando que los encuestados considera que el centro de fisioterapia brinda un servicio de calidad y se encuentran satisfechos con la atención, el trato y el entorno profesional.

Tabla2.

Determinar la calidad de servicio en relaciona con la satisfacción en el paciente en un centro privado de fisioterapia.

Dimensiones	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Total mente en de acuerdo		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Tangibilidad	52	57,8	32	35,6	2	2,2	4	4,4	-	-	90	100,0
Fiabilidad	55	61,1	28	31,1	6	6,7	-	-	1	1,1	90	100,0
Capacidad de respuesta	64	71,1	25	27,8	-	-	1	1,1	-	-	90	100,0
Seguridad	63	70,0	26	28,9	-	-	1	1,1	-	-	90	100,0
Empatía	52	57,8	32	35,6	2	2,2	4	4,4	-	-	90	100,0

Fuente: Análisis de datos de la investigación procesados en Spss.

Se determinó que la calidad de servicio se encuentra relacionada con la satisfacción del paciente, porque los encuestados se sienten satisfechos demostrándose así que para la tangibilidad, el porcentaje fue 57,8%, para fiabilidad fue 61,1%, calidad de respuesta obtuvo 71,1%, en seguridad se obtuvo un 70% y en empatía un 57,8%, estos porcentajes fueron recabados en el centro de fisioterapia ubicada en la ciudad de Ica, se observó que en algunas dimensiones se tuvieron porcentajes muy bajos como es el caso de la dimensión fiabilidad donde se tuvo un "totalmente en desacuerdo" aspecto que se pone a disposición para una pronta solución, también como lo menciona, (Mora contreras, 2011). El paciente debe llevarse una

experiencia favorable, para que de esa forma pueda regresar y recomendar el servicio que le brindo agrado.

Tabla3.

Determinar como la estructura y tecnología se relacionan con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	20	22,2
Muy de acuerdo	70	77,8
Ni de acuerdo , Ni de acuerdo	-	-
En desacuerdo	-	-
Total mente en desacuerdo	-	-
Total	90	100,0

Fuente: Análisis de datos de la investigación procesados en Spss.

Se determinó que el objetivo de estructura y tecnología ha obtenido los ítems de “Muy de acuerdo” con 77,8% y “De acuerdo” con 22,2%, siendo así que la infraestructura y los equipos médicos con los que cuenta el centro de fisioterapia están en óptimo estado observándose un alto grado de satisfacción en los participantes de la investigación y por ende un excelente servicio.

Tabla4.

Evaluar si el entorno se relaciona en la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	31	34,4
En desacuerdo	3	3,3
Muy de acuerdo	54	60,0
Ni de acuerdo , Ni de acuerdo	2	2,2
Total mente en desacuerdo	-	-
Total	90	100,0

Fuente: Análisis de datos de la investigación procesados en Spss.

En relación a entorno esta dimensión se refiere al entorno profesional y gestión del centro de fisioterapia en las cuales se observa en el reporte que los participantes se encuentra 60% satisfechos con el servicio que reciben seguidos de 34;4 % de acuerdo de esa misma forma se encuentra un 2,2% en “ni de acuerdo , ni en desacuerdo” y un 3,3% en insatisfacción la cual se refleja un índice bajo de insatisfacción general mente previsto en la disponibilidad de horarios .

4.2 . Análisis inferencial

Para la presente investigación la base de datos fue analizada en el programa Spss para poder hallar la prueba de normalidad. A continuación:

Tabla5.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 satisfacción del paciente	,092	90	,057
V2 calidad de servicio	,090	90	,072

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Análisis de datos de la investigación procesados en Spss.

En la prueba de normalidad para las variables satisfacción del paciente y calidad servicio al tener una muestra de 90 participantes se determina aplicar kolmogorov-Smirnov los datos recogidos presentan una distribución normal, por ello aceptamos la hipótesis alterna debido a que el sig: grado de significancia es 0,057 para la variable satisfacción del paciente y 0,072 para la variable calidad de servicio, siendo estas mayores a 0,05. La teoría nos indica que cuando el grado de significancia es mayor se debe de utilizar la prueba paramétrica de Pearson.

Para determinar la correlación de la hipótesis planteadas para las variables satisfacción del paciente y calidad de servicio

H: Existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

H0: No existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

Tabla6.

Correlación de la hipótesis General:

		V1 satisfacción del paciente	V2 calidad de servicio
V1 satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
V2 calidad de servicio	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: análisis de la base de datos de los integrantes de la muestra en Spss.

De los resultados presentados en la tabla 6 concluimos que se demuestra la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio, porque la sig. Bilateral es 0.000 cifra que es menor a 0.05, significancia estadística de 95 %. Esta relación es muy significativa, porque el indicador es menor a 0.01, lo que significa que es 99% significativa en la estadística.

El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, razón por la cual se acepta la hipótesis alterna (H) resultado que demuestra la relación que existe en satisfacción del paciente y calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

H0: No existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

H1: Existe relación en la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

Tabla7.

Determinar las hipótesis específicas

Correlaciones			
		Calidad de servicio	Satisfacción del paciente
	Correlación de Pearson	1	,971**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
	Correlación de Pearson	,971**	1
Satisfacción del paciente	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: análisis de la base de datos de los integrantes de la muestra en Spss.

En la tabla 7 se puede observar que se demuestra la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente porque la sig. bilateral es 0.000, cifra que es menor a 0.05, significancia estadística de 95 %. Esta relación es muy significativa, porque el indicador es menor a 0.01, lo que significa que es 99% significativa en la estadística.

El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva moderada, razón por la cual se acepta la hipótesis alterna (H1), resultado que demuestra la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

H0: No existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

H1: Existe relación de la estructura y tecnología en la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de terapia física y rehabilitación de Ica en el año 2022.

Tabla8.

Correlación de estructura y tecnología en la satisfacción del paciente.

		Estructura y tecnología	Satisfacción del paciente
Estructura y tecnología	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: análisis de la base de datos de los integrantes de la muestra en Spss

Concluimos que se demuestra la relación entre la estructura y tecnología y la satisfacción del paciente porque la sig. Bilateral es 0.000, cifra que es menor a 0.05, significancia estadística de 95 %. Esta relación es muy significativa, porque el indicador es menor a 0.01 (99% significancia estadística).

El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, razón por la cual se acepta la hipótesis alterna (H1) resultado que demuestra la relación que existe entre la estructura y tecnología y la satisfacción del paciente en un centro privado de terapia física y rehabilitación de Ica en el año 2022.

H0: No existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

H1: Existe relación del entorno con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de terapia física y rehabilitación de Ica en el año 2022.

Tabla9.

Correlación de entorno con la satisfacción del paciente.

		Entorno	Satisfacción del paciente
Entorno	Correlación de Pearson	1	,981**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,981**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: análisis de la base de datos de los integrantes de la muestra en Spss

En la tabla 9 se demuestra la relación entre entorno y la satisfacción del paciente porque la sig. Bilateral es 0.000, cifra que es menor a 0.05, significancia estadística de 95 %. Esta relación es muy significativa, porque el indicador es menor a 0.01, (99% significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, razón por la cual se acepta la hipótesis alterna (H1) resultado que demuestra la relación que existe entre entorno y la satisfacción del paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022.

Tabla10. Regresión lineal de la satisfacción del paciente y calidad de servicio

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,933 ^a	,871	,869	3,761

a. Variables predictoras: (Constante), V1 satisfacción del paciente

Fuente: Análisis de los datos de la investigación de regresión lineal de Spss

Según la técnica de regresión lineal simple podemos interpretar que existe una influencia del 86,9% de la variable calidad de servicio sobre la satisfacción del paciente.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontramos aceptamos la hipótesis alterna general que demuestra la existencia de relación de la satisfacción del paciente y la calidad de servicio donde el coeficiente r de Pearson da como resultado 0.933 y un valor de sig. bilateral igual a 0.000, siendo esta cifra menor a 0.05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa muy fuerte, estos resultados guardan relación con Febres Ramos, (2020), Becerra y Condori, (2019), y Hernández Vásquez, et. al. (2019), quienes señalan que la satisfacción se asocia al servicio que se brinda, de allí queda en la percepción del paciente, en si esta fue de calidad o no, dando como resultado los índices de satisfacción. Los autores también mencionan que pueden ser diversos los factores que alteren percepción de la satisfacción y estas se pueden relacionar con los temas socioeconómicos, culturales, estructurales e inclusive de falta de empatía

Se observó en los resultados descriptivos que para la variable satisfacción del pacientes se encontró un 60% para el ítem “Muy de acuerdo”, lo que indican que los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio proporcionado, de la misma forma se encuentra un 36,7% en “De acuerdo” reflejándose un mínimo porcentaje dentro de “En ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con un 3,3%, según la escala tipo likert donde no se encontró ningún porcentaje para los indicadores “en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, sin embargo para la calidad de servicio el ítem “Muy de acuerdo” tuvo un 57,8% seguido por el ítem “de acuerdo” con 40% y “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con 2,2%, lo que demostró que el servicio es de calidad para los pacientes.

En cuanto a la primera hipótesis específica la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, se determinó correlación positiva porque el coeficiente de correlación r de Pearson fue 0.971 con un sig. de 0,000, cifra menor a 0.05 que indica ser significativa estadísticamente muy fuerte. Según los resultados descriptivos se encuentra que para la tangibilidad tiene un porcentaje de 57,8%, para la fiabilidad se obtuvo un 61,1%, en referente a la calidad de respuesta se obtuvo un porcentaje de 71,1%, en seguridad el porcentaje fue 70% y en empatía un 57,8%, estos porcentajes reflejan cuan satisfechos se siente los pacientes con el servicio proporcionado. Estos resultados concuerdan con Vatica et. al., (2021), Cobo, et. al. (2018), Apaza Pino, et. al. (2018), ellos indicaron en sus respectivos

estudios que la carencia de empatía, y la pobre interacción con el paciente afecta al trato humano, generando inseguridad la cual se reflejará en insatisfacción.

En lo que si podemos discrepar del presente estudio con los diferentes autores fueron las distintas formas de abordar el tema en el caso de Cobo, et. al. Considera que la satisfacción varía por grupos etarios lo que en la investigación no se consideró, por su lado Apaza Pino, et. al. (2018), tuvo un estudio cualitativo en el que se inclina más por los detalles intangibles tales como el trato, empatía, confiabilidad y comunicación asertiva, sin embargo nosotros nos interesamos en los aspectos tanto intangibles como tangibles.

De acuerdo a los resultados obtenidos de estructura y tecnología estos están relacionados directamente a la satisfacción del paciente, según la correlación del coeficiente de Pearson de 0.854, razón por la cual es positiva muy fuerte significativa estadísticamente, además se demostró en los resultados descriptivos que los pacientes se encuentran “Muy de acuerdo” con la estructura y tecnología por lo que se refleja con un 77,8% seguido por “De acuerdo” con 22,2%, al recibir solo porcentajes en los ítems ya mencionados concluimos que la satisfacción del paciente es alta, ello quiere indicar que la infraestructura, el mobiliario y el equipamiento en las instalaciones del centro de fisioterapia y la capacidad de los profesionales son las idóneas y hacen sentir cómodo al paciente, si bien estas particularidades son básicas en el momento de proporcionar el servicio debemos tomar en cuenta que en la fisioterapia los equipos que se utilizan se encuentran en constante cambio y actualización en los programas de tratamiento, así lo menciona Salsabilah et. al, (2019), en su estudio indica que un establecimiento que presenta una óptima estructura y tecnología incrementará la satisfacción, del mismo describe Haro,(2016) en el modelo de kano cuando describe las fases de la satisfacción.

En mi opinión como investigadora la estructura y tecnología forman parte de una serie de requisitos básicos para proporcionar un servicio, y no son lo suficientemente fuerte por si solo para incrementar la satisfacción, porque el lugar puede ser amplio y equipado pero puede carecer de trato, empatía e incluso de profesionalismo.

Para los resultados obtenidos de entorno y satisfacción del paciente aceptamos la hipótesis alterna, donde se relaciona directamente el ambiente y otras

características, según la correlación del coeficiente de Pearson donde está fue 0.981, representando está una muy fuerte asociación de las variables y siendo positiva y significativa, también se demuestró en los resultados descriptivos que para la dimensión entorno el ítem “muy de acuerdo” está en un 60% lo que podemos traducir como satisfechos con el servicio que recibo y con instalaciones, a continuación encontramos al ítem “de acuerdo” con un 34;4%, seguidos por el ítem “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con un 2,2%, también se detalla un porcentaje menor de 3,3% para el ítem “en desacuerdo”, ello demuestra que el paciente se siente satisfecho con higiene, la actitud del personal, la seguridad y la privacidad, tal como lo indican Tagdees, et.al. (2018), Febres Ramos, (2020) y Vidal Pérez, et. al. (2018), Ellos nos exponen en sus investigaciones que la comunicación asertiva, la capacidad de respuesta a sus preguntas o dudas, la disponibilidad en citas resultan ser muy relevantes para los pacientes, ya que el no tener disponibilidad, o encontrar en ambiente poco higiénico son los puntos más fuertes que ocasionan el detonar insatisfacción generando que la persona se decida por no asistir y aún más nos daría una mala calificación, no recomendando el servicio.

Por lo que se comprobó la relación que tiene la satisfacción del paciente con la calidad de servicio, como lo menciono según (Parasuraman ,1993, citado por Zavala, 2017), cada momento que una persona se decide por un servicio es una oportunidad perfecta para demostrar los beneficios que proporcionaremos al paciente y/o cliente, traduciéndose en experiencias que dependerán si seremos o no recomendados.

No olvidemos que la satisfacción es la expectativa y/o preferencias que se hayan creado las personas en relación a sus necesidades, también (Donabedian,1991, citado por Paripancca, 2017), menciona que la calidad de servicio depende de lo cómo se brinda la atención y depende de ello las expectativas y las ganancias.

Por ello, mencionaremos que las fortalezas que ha presentado el estudio es la disponibilidad de la entidad para aplicación del instrumento en sus pacientes, la disposición por conocer los aspectos a mejorar para implementar estrategias que generen pronta solución a las inquietudes de los pacientes. Otra fortaleza del estudio es que el muestreo se realizó de forma probabilística simple y aleatoria lo que permitió delimitar mejor la muestra.

En cuanto a las debilidades se puede mencionar que existió un grupo pequeño de pacientes a los cuales les incomodaba brindar sus datos, en solución a ello se tuvo que realizar la explicación de forma presencial asegurando la confidencialidad de sus datos, también generamos recordatorios aquellos pacientes que pasaron la primera semana sin responder causando probablemente algún tipo de incomodidad, pero siempre dejamos como una opción el poderse retirarse del estudio si era su decisión

También se consideró necesario indicar al centro de fisioterapia sobre las capacitación al personal sanitario, así como fomentar la motivación y la flexibilidad a sus colaboradores para cuando deseen seguir creciendo profesionalmente, se sugirió nuevas contrataciones y/o detallar mejor las funciones del personal, como solución para los porcentajes en relación a las preguntas o dudas, quejas de los pacientes, donde también se puede figurar como una debilidad, otra falencia que se encuentra es la fiabilidad, en esta se implica directamente al tecnólogo medico al cual se le debe brindar estrategias para la puntualidad en el servicio y el tiempo para la retroalimentación con el paciente, aunque esta también se puede ver estrechamente relacionada con la disponibilidad de cita, como lo hemos mencionado anteriormente, se sugirió posibles soluciones, siendo este un punto interno que se está reflejando al público y el motivo se debe que desde el creciendo de la entidad no habido la integración de nuevos miembros.

Podemos indicar que la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de servicio .Si bien podemos resaltar que la satisfacción está representada en fases tal como las menciona el modelo de kano descritas por Haro, (2016), inicialmente nos dice que los requisitos básicos no aportaran a la plena satisfacción, la verdad es que tener un ambiente limpio, camillas y demás no garantiza que el paciente se vaya complacido, pero lo que si hace la diferencia es la segunda fase donde se describe como el desempeño agregado en la medida necesaria logrará incrementar la satisfacción, esta última depende de los conocimientos de los profesionales y su capacidad de respuesta, la seguridad y sobretodo la empatía que aplicadas con los requisitos básicos harán una dupla perfecta para incrementar de las expectativas del paciente .

Mientras tanto en la tercera fase los requisitos de deleite siempre se sitúan en base a la satisfacción que debe estar por encima de una situación normal,

siempre que se agregue un plus más al servicio y/o producto veremos cómo la gente recomienda el servicio y la satisfacción se incrementa porque se convencen que recibieron un buen tratamiento, generando crecimiento de la empresa o institución en gran escala.

En esta investigación en relación a la metodología nos inclinamos por el nivel correlacional con un diseño no experimental, el cual aporta un análisis lógico de como se ve afectada la satisfacción, del mismo modo Vatica et. al, (2021) mencionaron que la satisfacción en los pacientes ambulatorios recae en el notorio énfasis que mostraron en el mantenimiento de los ambientes, mejoras en la relación terapeuta-paciente, la eficacia y fiabilidad, siendo estos aspectos sustanciales para medir nuestras variables.

Por ello concuerdo que la investigación nos deja una sensación de cómo hay aspectos en la práctica diaria que son relevantes pero que pasan desapercibidos, siendo perjudiciales para la calidad y nefastos para la satisfacción, También Salsabilah et. al., (2019) Aporto con firmeza que existen algunas factores que influyen de manera negativa en la satisfacción del paciente, también comentaron que la interacción del personal resulta positiva y con mayor significancia porque son ellos los que brindan el servicio.

En la investigación realizada a los pacientes del centro de fisioterapia, se destaca por que el haber participado los hizo sentir que sus dudas, preguntas o quejas ha sido tomadas en consideración y se espera que la entidad busque solución a las tardanzas en ser atendidos del mismo modo para la disponibilidad de citas, que se considera fue el factor detonante de la perdida de interés en atenderse, llevándose una experiencia de desagrado lo que me lleva a aceptar lo mencionado por Tagdees, et.al. Cuando menciona que la mejor calidad es la que se refleja en la satisfacción, siendo para ello esencial en el entorno físico, capacidad de respuesta y comunicación, privacidad y seguridad.

Sin embargo no deja de ser un asunto relevante, el mantenimiento y adquisición de los equipos, este que nos ayuda en la fisioterapia a desenvolvemos en el tratamiento tales como la mecanoterapia, el ultrasonido, magnetoterapia y demás pero nada sería posible sin el profesional y la capacidad de comunicación asertiva, el trato idóneo que debe dar el tecnólogo médico especialista en terapia

física y rehabilitación quien es el encargado debe resolver las preguntas e inquietudes por ello concuerdo con Vidal Pérez, et. al. (2018).

En el estudio también se debe indicar que la institución, ya se encuentra al tanto de los resultados obtenidos de las encuestas, y se compromete a solucionar las deficiencias, también se le informo sobre las posibles estrategias de marketing, en este punto se le apporto con ideas que van desde descuentos en los servicios en determinadas fechas, premios por continuidad y más, con el fin de proporcionar una lista de intereses del cual provenga el tan ansiado plus que ayuda a los pacientes a sentirse incentivados y estar a gusto con el servicio, sintiéndose satisfechos con los resultados reflejados no solo se percibe números o cantidades de ganancias sino como una empresa de salud, que empezó en épocas de pandemia ha tenido un crecimiento acelerado que se esfuerza por brindar un servicio de calidad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó la relación positiva entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio por que el sig bilateral es 0.00 siendo esta cifra menor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna. Siendo así que a un mejor servicio, mayor será la satisfacción del paciente.
- Segunda** : Se tuvo como resultado descriptivo para la variable satisfacción del paciente un 60% para el ítem “muy de acuerdo” seguido de un 36.7% “de acuerdo” lo que indica que los pacientes se encuentran satisfechos en relación al ambiente, equipamiento y con el profesional de salud.
- Tercera** : Existe relación en la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, porque el sig bilateral es 0.00 siendo esta cifra menor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna, siendo significativa estadística positiva muy fuerte, lo que confirma que el servicio cumple los protocolos de eficacia y eficiencia logra la calidad de este.
- Cuarta** : En cuanto a los resultados descriptivos para la variable calidad de servicio encontramos que se obtuvo un 57,8% en “muy de acuerdo” seguido por 40% en “de acuerdo” ítems que demuestran que a través de sus dimensiones como tangibilidad, la fiabilidad ,la calidad de respuesta, seguridad y empatía el servicio proporcionado por el centro de fisioterapia es de calidad y brinda la satisfacción esperada
- Quinta** : Existe relación entre la estructura y tecnología y la satisfacción del paciente porque el sig bilateral es 0.00 siendo esta cifra menor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna, detallándose la significancia positiva muy fuerte, lo que podría referirse a que más capacitados estén los profesionales y se sientan motivados hacia realizar los tratamientos más satisfecho se sentirá el paciente
- Sexta** : Existe relación entre el entorno y la satisfacción del paciente porque el sig bilateral es 0.00 siendo esta cifra menor a 0.05, por

lo tanto aceptamos la hipótesis alterna, que significa que el pacientes se siente complacido con el ambiente, equipamiento e incluso la higiene del centro de fisioterapia

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : En relación a la satisfacción del paciente podemos mencionar que se considera no descuidar los aspectos tangibles e intangibles, porque son parte de los requisitos indispensables, para la práctica diaria en la fisioterapia, sin ellos y sin los profesionales no sería posibles lograrla ya que lo mencionado anteriormente asegura un servicio de calidad.
- Segunda** : Para la calidad de servicio consideraremos la importancia de cada una de las dimensiones como la fiabilidad y la empatía, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta ambas porque con ellas los pacientes se sienten en confianza y cómodos, por lo que se recomienda tomarse un momento dentro de la sesión de fisioterapia para informar, dar recomendaciones al paciente sobre su tratamiento, proporcionar la seguridad no solo de los ambientes sino en referente a los pagos y buscar soluciones en la disponibilidad de citas
- Tercera** : En las dimensiones de calidad de servicio podemos mencionar que la tangibilidad que representa el equipamiento y mobiliario deben ser puesto en mantenimiento cada 6 meses en caso de desperfectos, para fiabilidad como esta depende del profesional se solicita permitir que el tecnólogo médico pueda capacitarse y adquirir nuevos conocimientos, en la capacidad de respuesta este ítem nos ayuda a acercarnos más al paciente para ser respondidas sus dudas e inquietudes, se recomienda especificar bien las funciones del personal para que ante la incertidumbre del paciente sean capaces de resolverlas lo más rápido posible , en la dimensión seguridad se considera que se tomen en cuenta la estructura y la higiene, pero a la vez también proporcionar al paciente la tranquilidad de poder cancelar con cualquier forma de pago en sus sesiones y referente a la empatía se recomendó que fisioterapeuta presente la disposición del caso ante las necesidades del paciente y se enfoque en darte un trato justo.

- Cuarta** : En cuanto a la satisfacción del paciente y la calidad de servicio es de conocimiento que se relacionan y que un buen servicio, buscará mayor satisfacción, para futuras investigaciones puede resultar relevante estudiarse la variable fidelización, de ese modo se podría demostrar si tanto la calidad de servicio y la satisfacción del paciente logran la fidelización.
- Quinta** : En lo referente a estructuras y tecnología se considera que aunque encontramos altos índices de satisfacción del paciente, se debe mantener e incluso mejorar los aspectos como el equipamiento y ambientes para el confort del paciente, de esta forma la calidad en el servicio se mantendrá , recomendamos el constante mantenimiento y adquisición del equipamientos y seguir motivando al personal
- Sexta** : Para el caso de entorno y la satisfacción del paciente, se detalla un grado menor de insatisfacción denominada “en desacuerdo”, a pesar de un 60% satisfacción lo que nos lleva a pensar en que se deben realizar algunas modificaciones y estar al tanto de las sugerencias del paciente, al cual realizará mejoras en la relación tecnólogo médico – paciente.

REFERENCIA

- Arispe Alburquerque, et.al. (2020). La investigación científica . Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf>
- Ascona Trillo, L. M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca, Pisco. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asubonteg P, C. K. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market.* Obtenido de http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pdf
- Becerra Canales, B., & Condori Becerra, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos : experiencia del plan cero colas en Ica , Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(4). doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Boiche Pardee, et.al .(2018). Elevating customer service in higher education : A practical guide. Obtenido de <https://www.academicimpressions.com/wp-content/uploads/2018/06/Customer-Service-SAMPLE.pdf>
- Cadena Lñíguez, et .al. (2017). Métodos cuantitativos , métodos cualitativos o su combinación en la investigación : un acercamiento en las ciencias sociales . Obtenido de Instituto nacional de investigaciones florestales , agrícolas y agropecuarias.: <https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/html/#B17>
- Cano Mantilla, L. M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima. Obtenido de Repositorio de Universidad Cesar Vallejo: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Canzio Meneses, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de usuario en emergencias de hospitales públicos de Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- CEO - centro de estudios y opiniones. (2002). SERVQUAL: una herramienta para evaluar el servicio. Metodología de la investigación social. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1613>
- Cobo-Mejía et.al. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria. Revista Investig Salud Univ Boyacá. Obtenido de <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/305/428>
- CONCYTEC . (2020). "Guía practica para la formulación y ejecución de proyectos investigación y desarrollo". Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>
- Corrente,et.al (2019). Evaluación de la satisfacción de pacientes de fisioterapia en atención ambulatoria. Obtenido de scielo brazil : <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>
- De León Nuñez, et. al. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Obtenido de <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1194>
- Delclós, J. (2018). Ética de la investigación científica . Obtenido de Cómo elaborar un proyecto en ciencias de la salud.: <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02.pdf>

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición .Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Duque Oliva, E. J., & Diosa Gomez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)
- Escudero Sánchez, et. al.(2018). Técnicas y métodos cualitativos para una investigación científica . Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Emir, G., Babić, H. V., & Arslanagić., K. M. (2018). Effects of Servperf Dimensions on Students' Loyalty -Do You Know what is Behind. Obtenido de International Journal of Business and Social Science: https://www.researchgate.net/profile/Vesna-Babic-Hodovic/publication/324994559_Effects_of_Servperf_Dimensions_on_Students'_Loyalty_-Do_You_Know_what_is_Behind_the_Scene/links/5af0c3cda6fdcc2436496d73/Effects-of-Servperf-Dimensions-on-Students-Loyalty-Do-Y
- Febres Ramos, et .al. (2020). Satisfacción del usuario y la calidada de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión . Scielo Perú, 20(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Forbes, R., & Nolan, D. (2018). Factores asociados con la satisfacción del paciente en clinicas de fisioterapia firigidas por estudiantes : unn estudio cualitativo. Obtenido de Teorías y práctica de la fisioterapia : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09593985.2018.1423592>

- García Luna, et. al. (2021). Uso del modelo kano en un hospital rural no COVID al noreste de México. Obtenido de Revista CONAMED: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.medigraphic.com%2Fpdfs%2FCOMPLETOS%2Fconamed%2F2021
- Haro Carrillo, et. al. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v1.10.2016.64>
- Hernández Vásquez, et. al. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en los establecimientos del misniterio de salud del Perú y sus factores asociados. Revista peruana medica. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515
- Hernández Sampieri, et. al. (2016). Selección de la muestra . En R. ernández Sampieri, F. C. Collado, B. Lucio, & Pilar., Metodología de la investigación (pág. 172). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, et. al. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibarra Morales, L. E.; Casas Medina, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010
- ISO. (2016). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Lisboa, C., & José. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa . Obtenido de universidad autonoma de barcelona :

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Luna Pérez, (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. Obtenido de Revista Ecomatemático : <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621>

Manterola, et. al. (2018). Confiabilidad , precisión o reproducibilidad de las mediciones . Métodos de valoración , utilidad y aplicaciones en la práctica clínica . Obtenido de Revista Scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>

Ministerio de economía y finanzas. (2022). Sistema de gestión presupuestal. Obtenido de Clasificador económico de gastos del año fiscal 2022: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/2022/Anexo_2_Clasificador_Economico_Gastos_2022.pdf

MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo , RM N° 527-2011/MINSA. Obtenido de Dirección General de Salud de las Personas , dirección de la calidad en salud.: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf

Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Obtenido de Revista Brasileira de Marketing.: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Nedyalkov, A. (2016). Aspectos de la Gestión de Operaciones de Servicios. Obtenido de Research gate:

https://www.researchgate.net/publication/233962373_Aspects_of_Operations_Management_of_Services

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

Oviedo Celina, H. ; Campos Arias, A. (2015). Aproximación al uso del coeficiente alfa de crombach. Obtenido de Revista colombiana de psiquiatria : <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Paripancca Herrera, E. L. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación pública privada . Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pereira R,Javier ; et. al. (2020). FISIOTERAPIA Y SU RETO FRENTE AL COVID-19. scielo. Obtenido de <file:///C:/Users/Downloads/jepr87,+NuevoManuscrito.pdf>

Pérez Vidal, et.al. (2018). Satisfacción del usuario por un tratao digno en las áreas de terapia ocupacional y mecanoterapia del centro de rehabilitación y educación especial del estado de tabasco. *revista de sanidad militar*, 72(1). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024

R.A.E. (2021). Factores . Obtenido de Real academia de la lengua española .: <https://dle.rae.es/factor?m=form>

Roldán, N. P. (2017). Modelo kano. Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>

Ross, M., & Sheldon. (2014). Introducción ala estadística . Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Ed3eDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+poblaci%C3%B3n+en+estad%C3%ADstica+20>

18&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20de%20poblaci%C3%B3n%20en%20estad%C3%ADstica%202018&f=false

Senado Dumoy, J. (1999). Los factores de riesgo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000400018

Shakya N, S. B. (2019). Patient Satisfaction with Outpatient Physiotherapy Services in Dhulikhel Hospital, Kathmandu University Hospital, Nepal. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31734678/>

Soto Becerra, et.al. (2020). Factors associated with the quality of care in the adult population affiliated to social security : the peruvian case . *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1). doi:<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.59>

Ureña López, A. (2012). Análisis de los factores determinantes de la repetición del proceso de compra en el comercio electrónico entre empresas consumidores finales , aplicación al mercado español. Obtenido de <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-de-la-confirmaci%C3%B3n-de-expectativas-ect.y6jxmp7q>

Velandia Salazar, et. al. (2007). satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos . *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

Supo, J. (2015). Master Class: El Estudio de Nivel Explicativo.[video] Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=RzgROodEKaw>

Zavala Cruz, M. (2017). Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el centro de salud en Paiján . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta Correa, et. al. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del paciente y calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 : satisfacción del paciente				
¿Cómo la satisfacción en el paciente se relaciona con la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?	Determinar la relación de la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022	En la hipótesis que se presenta se demostró que existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Humana	Entorno físico Limpieza	1,2,3	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo , ni en desacuerdo De acuerdo Total mente en desacuerdo	1 2 3 4 5
			Estructura y tecnología	Estructura y tecnología	1,2,15		
Entorno	Seguridad Imagen y actitud	5.,13,14,15					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: calidad de servicio				
a) ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en el paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?	a) Determinar la calidad de servicio en relación con la satisfacción en el paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022	Existe relación en la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
b) ¿Cómo la estructura y tecnología se relacionan con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022?	b) Determinar cómo la estructura y tecnología se relacionan con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022.	Existe relación de la estructura y tecnología en la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de terapia física y rehabilitación de Ica en el año 2022	Tangibilidad	Entorno físico Limpieza	1,2,3	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo , ni en desacuerdo De acuerdo Total mente en desacuerdo	1 2 3 4 5
			Fiabilidad	Atención por orden de llegada Atención sin preferencias	4,5,6		
c) ¿Cómo se relaciona el entorno con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de terapia física y rehabilitación de Ica, en el año 2022?	c) Evaluar si el entorno se relaciona en la satisfacción del paciente y en la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, en el año 2022	Existe relación del entorno con la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de terapia física y rehabilitación de Ica en el año 2022	Capacidad de respuesta	Atención a dudas Tiempo de espera.	7,8,9		
			seguridad	Señalizaciones Seguridad de pagos Confianza	10,11,12		
			Empatía	Amabilidad y respeto Paciencia	13,14,15		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos		
Enfoque: cuantitativo Tipo: básica Método: correlacional Diseño: no experimental		Población:96 pacientes Muestra: 90 pacientes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario de SERVPERF.		Descriptiva :Calculo de frecuencia Inferencial: paramétrica de Pearson		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	(Donabedian,1991, citado (Paripancca, 2017). Es el máximo bienestar del paciente,a la vez menciona que este se debe balancear entre las ganancias y las pérdidas las cuales se relacionan con parte del proceso de atención.	En calidad de servicio a variable será medida por las dimensiones tangibilidad , fiabilidad , capacidad de respuesta , seguridad , empatía de la escala de servperf.	tangibilidad	Entorno físico Limpieza	Escala servperf modificado
			Fiabilidad	Atención por orden de llegada Atención sin preferencias	
			Capacidad de respuesta	Atención a dudas Tiempo de espera.	
			seguridad	Señalizaciones Seguridad de pagos Confianza	
			Empatía	Amabilidad y respeto Paciencia	
Satisfacción	según RAE la satisfacción es la razón como se sosiega y responde a nuestra solicitud.	En satisfacción será medirá las dimensiones humana , técnico científica y entorno con la escala de servperf.	Humana	Atención individual Eficiencia Continuidad Efectividad	
			Técnico científica	Estructura y tecnología	
			Entorno	Seguridad Imagen y actitud	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Ficha de servperf modificado para medir calidad de servicio y satisfacción

Nombre y apellidos:

DNI:

Edad:

sexo:

Dimensión /Ítems		Total mente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo , ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
DIMENSIÓN 1: tangibilidad		1	2	3	4	5
1	¿Los ambientes que ofrece el centro de fisioterapia se encuentran siempre, ventilados, limpios, ordenados?					
2	¿Considera usted que al aplicarle los equipos de agentes físicos están funcionando correctamente?					
3	¿Usted como paciente al usar los mobiliarios del centro de fisioterapia se encuentran adaptados a su necesidad?					
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad						
4	¿El centro de fisioterapia se caracteriza por cumplir con el servicio en el lapso de tiempo ofrecido en las sesiones?					
5	¿El tecnólogo medico es puntual con las citas programadas?					
6	¿Frente algún inconveniente que usted presente dentro de su sesión de terapia, obtiene solución con eficacia del personal del centro de fisioterapia?					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta						
7	¿El personal de salud del centro de fisioterapia demuestra atención y ayuda a la necesidad del paciente?					
8	¿El personal de salud disipa toda duda o inquietud del paciente frente a su discapacidad o malestar físico?					

9	¿El personal de salud brinda el servicio respetando el orden de llegada?					
DIMENSIÓN 4: seguridad						
10	¿Los profesionales le transmiten confianza?					
11	¿Usted se siente seguro en realizar sus pagos de manera virtual al centro de fisioterapia?					
12	¿El centro de fisioterapia presenta las medidas de bioseguridad dispuestas por defensa civil y el ministerio de salud?					
DIMENSIÓN 5: Empatía						
13	¿Considera usted que la atención que se le brinda es personalizada?					
14	¿El centro presenta horarios variables a la disponibilidad del paciente?					
15	¿Considera usted que el centro de fisioterapia se encuentra en constante cambio y mejora de sus instalaciones, así como en la preparación de su personal de salud para un buen tratamiento y rehabilitación oportuna?					

Anexo 4.Certificado de validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN (modificación ~~servperf~~)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Tangibilidad								
1	¿Los ambientes que ofrece el centro de fisioterapia se encuentran siempre, ventilados, limpios, ordenados?	X		X		X		
2	¿Considera usted que al aplicarle los equipos de agentes físicos están funcionando correctamente?	X		X		X		
3	¿Usted como paciente al usar los mobiliarios del centro de fisioterapia se encuentran adaptados a su necesidad?	X		X		X		
DIMENSION 2: Fiabilidad								
4	¿El centro de fisioterapia se caracteriza por cumplir con el servicio en el lapso de tiempo ofrecido en las sesiones?	X		X		X		
5	¿El tecnólogo médico es puntual con las citas programadas?	X		X		X		
6	¿Frente algún inconveniente que usted presente dentro de su sesión de terapia, obtiene solución con eficacia del personal del centro de fisioterapia?	X		X		X		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
7	¿El personal de salud del centro de fisioterapia demuestra atención y ayuda a la necesidad del paciente?	X		X		X		
8	¿El personal de salud disipa toda duda o inquietud del paciente frente a su discapacidad o malestar físico?	X		X		X		
9	¿El personal de salud brinda el servicio respetando el orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSION 4: Seguridad								
10	¿Los profesionales le transmiten confianza?	X		X		X		
11	¿Usted se siente seguro en realizar sus pagos de manera virtual al centro de fisioterapia?	X		X		X		
12	¿El centro de fisioterapia presenta las medidas de bioseguridad dispuestas por defensa civil y el ministerio de salud?	X		X		X		
DIMENSION 5: Empatía								
13	¿Considera usted que la atención que se le brinda es personalizada?	X		X		X		
14	¿El centro presenta horarios variables a la disponibilidad del paciente?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el centro de fisioterapia se encuentra en constante cambio y mejora de sus instalaciones, así como en la preparación de su personal de salud para un buen tratamiento y rehabilitación oportuna?	X		X		X		

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Santos Ku, Sarita Irene

DNI: 46250666

Especialidad del validador: Maestra en salud pública

11 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN (modificación **secvpa1**)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Tangibilidad								
1	¿Los ambientes que ofrece el centro de fisioterapia se encuentran siempre, ventilados, limpios, ordenados?	x		x		x		
2	¿Considera usted que al aplicarle los equipos de agentes físicos están funcionando correctamente?	x		x		x		
3	¿Usted como paciente al usar los mobiliarios del centro de fisioterapia se encuentran adaptados a su necesidad?	x		x		x		
DIMENSION 2: Fiabilidad								
4	¿El centro de fisioterapia se caracteriza por cumplir con el servicio en el lapso de tiempo ofrecido en las sesiones?	x		x		x		
5	¿El tecnólogo médico es puntual con las citas programadas?	x		x		x		
6	¿Frente algún inconveniente que usted presente dentro de su sesión de terapia, obtiene solución con eficacia del personal del centro de fisioterapia?	x		x		x		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
7	¿El personal de salud del centro de fisioterapia demuestra atención y ayuda a la necesidad del paciente?	x		x		x		
8	¿El personal de salud disipa toda duda o inquietud del paciente frente a su discapacidad o malestar físico?	x		x		x		
9	¿El personal de salud brinda el servicio respetando el orden de llegada?	x		x		x		
DIMENSION 4: Seguridad								
10	¿Los profesionales le transmiten confianza?	x		x		x		
11	¿Usted se siente seguro en realizar sus pagos de manera virtual al centro de fisioterapia?	x		x		x		
12	¿El centro de fisioterapia presenta las medidas de bioseguridad dispuestas por defensa civil y el ministerio de salud?	x		x		x		
DIMENSION 5: Empatía								
13	¿Considera usted que la atención que se le brinda es personalizada?	x		x		x		
14	¿El centro presenta horarios variables a la disponibilidad del paciente?	x		x		x		
15	¿Considera usted que el centro de fisioterapia se encuentra en constante cambio y mejora de sus instalaciones, así como en la preparación de su personal de salud para un buen tratamiento y rehabilitación oportuna?	x		x		x		

Observaciones (preclear si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Noemi Esther **Cautin** Martínez DNI: 44152994
 Especialidad del validador: Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.....

10 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicas del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mg. Esp. Noemi Esther Martínez
 PSICÓLOGA CLÍNICA
 C.O.P.S. N° 7727 - RNE N° 112
 INCOR - ESSALUD

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION (MODIFICACION SERVPERF)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION 1: Tangibilidad							
1	¿Los ambientes que ofrece el centro de fisioterapia se encuentran siempre, ventilados, limpios, ordenados?					x		
2	¿Considera usted que al aplicarle los equipos de agentes físicos están funcionando correctamente?					x		
3	¿Usted como paciente al usar los mobiliarios del centro de fisioterapia se encuentran adaptados a su necesidad?					x		
	DIMENSION 2: Fiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
4	¿El centro de fisioterapia se caracteriza por cumplir con el servicio en el lapso de tiempo ofrecido en las sesiones?					x		
5	¿El tecnólogo médico es puntual con las citas programadas?					x		
7	¿Frente algún inconveniente que usted presente dentro de su sesión de terapia, obtiene solución con eficacia del personal del centro de fisioterapia?					x		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿El personal de salud del centro de fisioterapia demuestra atención y ayuda a la necesidad del paciente?					x		
9	¿El personal de salud disipa toda duda o inquietud del paciente frente a su discapacidad o malestar físico?					x		
10	¿El personal de salud brinda el servicio respetando el orden de llegada?					x		
	DIMENSION 4: Seguridad							
11	¿Los profesionales le transmiten confianza?					x		
12	¿Usted se siente seguro en realizar sus pagos de manera virtual al centro de fisioterapia?					x		
13	¿El centro de fisioterapia presenta las medidas de bioseguridad dispuestas por defensa civil y el ministerio de salud?					x		
	DIMENSION 5: Empatía							
14	¿Considera usted que la atención que se le brinda es personalizada?					x		
15	¿El centro presenta horarios variables a la disponibilidad del paciente?					x		
16	¿Considera usted que el centro de fisioterapia se encuentra en constante cambio y mejora de sus instalaciones, así como en la preparación de su personal de salud para un buen tratamiento y rehabilitación oportuna?					x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: MGA. INGA MUCHA, FABIOLA JACQUELINE**

DNI: 45755800

Especialidad del validador: **MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Formula de muestreo probabilístico

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

$$n = \frac{96 \cdot 1,96^2 \cdot 1^2}{(96 - 1)0,05^2 + 1,96^2 \cdot 1^2}$$

$$n = \frac{96 \cdot 1,96^2 \cdot 1^2}{0,2375 + 3,8416}$$

$$n = \frac{368,7936}{4,0791}$$

$$n = 90$$

Anexo 6: Tabla de baremos

Baremos		
	mínimo	Máximo
Total mente en desacuerdo	1	14
En desacuerdo	15	27
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	43
Válidos	44	59
De acuerdo	60	75
Muy de acuerdo		

Anexo 7: Consentimiento informado:

La presente información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud denominado: "Factores que influyen en la satisfacción y calidad de servicio en el centro de fisioterapia - Fisio Ica - 2022". Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes puntos de interés, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada.

Propósito de la investigación: Se considera de vital importancia conocer y detalla los factores que puedan estar relacionados en la satisfacción y la calidad de servicio en pos de lograr mejoras para la atención .Participantes: los pacientes que se han atendido en el centro de fisioterapia "FISIO ICA".

La participación consiste en responder 02 encuestas de una duración corta su participación es voluntaria, usted puede rehusarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin penalización o pérdida de los beneficios como paciente.

Beneficios por participar: Aportar en las mejoras de la calidad de servicio. Incrementar la satisfacción, contribuir con otras investigaciones.

Inconvenientes y riesgos: No presenta inconvenientes ni riesgos para usted, tampoco un costo es totalmente gratuito.

Remuneración por participar: La participación en la investigación no tiene ninguna remuneración para usted.

Confidencialidad: Toda información obtenida en la investigación está protegida y sólo el investigador conocerá los resultados.

Los registros con sus datos personales se mantendrán en forma confidencial y en el anonimato.

Si los resultados de la investigación se publican, la identidad del participante se mantendrá en confidencialidad.

Por lo consiguiente declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en la investigación y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en la investigación. En merito a ello proporciono la información siguiente:

NOMBRES Y APELLIDOS:

FIRMA Y DNI



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un centro privado de fisioterapia de Ica, 2022", cuyo autor es TOLEDO SAYRITUPAC ANNY MECHELLE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID 0000-0002-3174-7321	Firmado digitalmente por: RBARRERAL el 08-08- 2022 15:12:03

Código documento Trilce: TRI - 0374241