



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de
pandemia en un hospital de sanidad de Lima, Abril, 2022

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

AUTORA:

Reyes Canturin, Sara Patricia (orcid.org/0000-0002-7022-8591)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión en riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

“A mis hijas por ser el motivo y mi razón de ser, a mi familia por su gran ayuda en esta nueva etapa de mi vida profesional”

Agradecimiento

A mi esposo William Villegas Quispe, por ser un gran ejemplo e impulso para seguir creciendo de manera profesional.

A mi madre por ser un gran apoyo espiritual.

A los pacientes por su colaboración con este estudio.

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	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	54

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención	28
Tabla 2: Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención según sus dimensiones.	29
Tabla 3: Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción del paciente	30
Tabla 4: Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción en la dimensión de fiabilidad	31
Tabla 5: Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta	32
Tabla 6: Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción en la dimensión de seguridad.	33
Tabla 7: Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción en la dimensión de empatía.	34
Tabla 8: Distribución de frecuencia y porcentaje de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles	35
Tabla 9: Prueba de normalidad variable calidad de atención	36
Tabla 10: Prueba de normalidad variable satisfacción del paciente	36
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman	37

Índice de figura

Pág.

Figura 1: Fórmula para Tamaño de la muestra

22

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por el personal fisioterapeuta en un hospital de sanidad de Lima en tiempo de pandemia.

La metodología de la investigación fue de tipo básica, con nivel correlacional, enfoque cuantitativo, se empleó un diseño no experimental, de corte transversal y retrospectivo. Se trabajó con una muestra de 81 pacientes atendidos por fisioterapeutas, siendo el muestreo de tipo probabilístico con aplicación de fórmula de población finita. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario SERVPERF, validado por juicio de expertos; comprobando su confiabilidad con el coeficiente de medición (Alpha de Cronbach) alcanzando un nivel confiable de 0,87 (fuerte). Resultados: La calidad de atención global fue catalogada como buena en un 97.5%, y regular en un 2.5%, el nivel de satisfacción global fue alto en 93.8% y medio en 6.2%. Cabe destacar que la dimensión empatía tuvo el 100% de satisfacción. A pesar de que la dimensión aspectos tangibles tuvo el menor porcentaje (53.1%) correspondió a un nivel alto. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, fisioterapeutas.

Abstract

The purpose of this research was to determine the quality of care and the level of satisfaction in patients cared for by physiotherapists in a health hospital in Lima during a pandemic.

The research methodology was basic, with a correlational level, quantitative approach, using a non-experimental, cross-sectional and retrospective design. We worked with a sample of 81 patients cared for by physiotherapists, with probabilistic sampling applying the finite population formula. The survey was applied as a data collection technique and the SERVPERF questionnaire as an instrument, validated by expert judgment; checking its reliability with the measurement coefficient (Cronbach's Alpha) reaching a reliable level of 0.87 (strong). Results: the overall quality of care was classified as good in 97.5%, and regular in 2.5%, the level of global satisfaction was high in 93.8% and medium in 6.2%. It should be noted that the empathy dimension had 100% satisfaction. Although the tangible aspects dimension had the lowest percentage (53.1%), it corresponded to a high level. Concluding that there is a significant relationship between both variables.

Keywords: Satisfaction, quality of care, physical therapists.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por el COVID 19 ha causado una crisis mundial de los sistemas sanitarios, cobrando millones de vidas humanas sin distinción alguna, afectando en mayor proporción a las comunidades con desigualdades sociales por la limitada accesibilidad a los servicios básicos, componente clave para el surgimiento de todo país. Latinoamérica, es una de las regiones con mucha diversidad y desigualdad. La condición de pobreza y extrema pobreza que afecta nuestro país nos hace más vulnerables a los efectos de esta pandemia. Minsa (2021).

Según la OMS (2020), uno de sus más grandes objetivos es conseguir la cobertura en salud de manera universal, con una atención de alta calidad, sin correr el riesgo de gastos de bolsillo o dificultades financieras, así mismo que los servicios que brinda de promoción, prevención-promoción, cura, rehabilitación y paliación, se unan a fin de cumplir este gran objetivo.

Desde la década de 1960, el mundo científico ha venido realizando investigaciones concernientes a la calidad de atención y la satisfacción del paciente, sin embargo, los resultados no han sido concluyentes, puesto que no han ido ligados a la gestión y búsqueda de soluciones en merced del paciente y la institución de salud. Batbaatar (2015).

Debido a la crisis pandémica, los países del mundo vienen uniendo esfuerzos para responder adecuada y oportunamente los requerimientos de salud de los pacientes que acuden a un centro sanitario, sin embargo, la merma del personal de salud y la reducción de los aforos por motivos de contagio, devienen en la baja calidad de atención e insatisfacción del paciente. Mendoza (2021).

En nuestro país, es conocida la deficiencia sanitaria, puesta aún más en evidencia con la pandemia, sin embargo, el personal de salud guardando los protocolos de bioseguridad se aboca a cumplir sus funciones con exigencia a fin de brindar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas y percepciones de los pacientes. A pesar de ello, los porcentajes de insatisfacción referente a un servicio de calidad ofrecida por las personas del sector salud superan el 50%. Murillo (2019)

En el departamento de rehabilitación del centro hospitalario donde se realizó el presente estudio, cuenta con un total de 95 trabajadores, el 60% corresponden a licenciados tecnólogos médicos fisioterapeutas, los cuales interactúan

directamente con los pacientes derivados del médico fisiatra. Realizan el diagnóstico físico – funcional, a fin de detectar deficiencias, discapacidades y minusvalías que limiten su relación con el entorno familiar, socio cultural y laboral, posteriormente a ello brindan los tratamientos fisioterapéuticos y orientan a los pacientes para que continúen con los ejercicios en sus domicilios. Después de cada sesión son evaluados para observar su evolución, finalizada las 10 sesiones con éxito, podrán reinsertarse a sus actividades cotidianas.

El papel que desempeña el fisioterapeuta en la recuperación del paciente es sumamente importante, ya que, al interactuar directamente con él, impacta positiva o negativamente en la calidad de atención y la satisfacción. Por su labor misma, comparte varias sesiones de terapia en todas las etapas del tratamiento, permitiéndole ser empático, comprensivo y sobre todo profesional; sin embargo, la elevada afluencia de pacientes con afecciones del aparato locomotor, típico del personal policial, se tenía que atender a un promedio de cuatro a cinco pacientes por hora, significando insatisfacción del titular o derechohabiente por el reducido tiempo de su terapia.

Pero durante la pandemia del covid 19, esta modalidad de tratamiento fisioterapéutico cambió, se aplicaron nuevos protocolos y estrategias de atención, por ejemplo, se redujo el número de pacientes por hora de terapia (dos por hora), se redujeron también el aforo y el tiempo de espera a fin de minimizar los contagios. Estas nuevas adaptaciones en el proceso de atención y tratamiento están marcando la diferencia con relación a las atenciones pre-pandemia; tal es así que, la presente investigación me permite aseverar con conocimiento de causa que los pacientes han elevado su nivel de percepción en relación a la buena atención ofrecida por los fisioterapeutas. Por consiguiente, se continuará con estas nuevas estrategias de atención y tratamiento.

Al no existir en este nosocomio una investigación que evalúe la calidad de atención ofrecida específicamente por los fisioterapeutas y cuan satisfechos se encontraban los pacientes con esta atención en tiempo de pandemia, es que realicé el presente estudio y por consiguiente ofrecer información científica que conlleve a la toma de decisiones a las autoridades competentes.

El problema general de la investigación se planteó así ¿Cuál será la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia

atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, Abril 2022? Los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál será la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima en abril del 2022?, b) ¿Cuál será la calidad de atención del personal fisioterapeuta según las dimensiones Técnica Científica, Humana y dimensión del entorno en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022?, c) ¿Cuál será el nivel de satisfacción del paciente atendido por el personal fisioterapeuta según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022?

Justificación teórica del estudio, queremos investigar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en pandemia por el personal fisioterapeuta en un hospital de sanidad de Lima en abril del 2022, considerando que no se ha evidenciado un trabajo de investigación donde se evalúe dicha relación, ni mucho menos en tiempo de pandemia, el presente estudio aportará a la teoría de posteriores investigaciones, la cual resulta fundamental para optimizar la calidad de atención y por ende mejorar la satisfacción del usuario.

Justificación metodológica del estudio, para conocer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por el personal fisioterapeuta en un hospital de sanidad de Lima, se recurrió al empleo de técnicas de investigación como la encuesta SERVPERF y su procesamiento en un software SPSS versión 25. Por su validez y confiabilidad, estos instrumentos pueden ser utilizados en futuros trabajos de investigación.

Justificación práctica del estudio, el departamento de rehabilitación del hospital de sanidad es un área donde laboran profesionales que brindan servicios de terapia física a miembros de la institución castrense y sus familiares. El conocer los resultados de dicha investigación enfocada en el personal fisioterapeuta y realizada en tiempo de pandemia, permitirá a las autoridades tomar medidas respecto a la disposición prioritaria de los recursos (humanos y logísticos) en el departamento de rehabilitación del hospital de sanidad motivo de estudio, así como mejorar la imagen del centro asistencial que a su vez pertenece a una institución de salud referencial a nivel nacional.

El objetivo general de la investigación fue: Establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022; los objetivos específicos fueron: a) Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022 b) Determinar la calidad de atención del personal fisioterapeuta según las dimensiones Técnica Científica, Humana e Interpersonal y dimensión de entorno en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022 y c) Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido por el personal fisioterapeuta según dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022.

La hipótesis del estudio: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas de un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022.

No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas de un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Ecuador, Balón (2022), tuvo como objetivo explicar la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Francisco de Orellana, reportando que, la mayoría de los pacientes estuvieron poco satisfechos en cuanto a la dimensión humana de la calidad de atención, así mismo estuvieron insatisfechos respecto a su privacidad en la consulta, en cuanto a la dimensión técnico científica de la calidad de atención, la mayoría de los usuarios tampoco estuvieron satisfechos.

En Ecuador, Rea y Benites (2021), quienes tuvieron como objetivo analizar el grado de satisfacción del usuario del servicio de hospitalización del hospital básico Guaranda, llegaron a demostrar que más de la mitad de los pacientes encuestados se sintieron satisfechos con la atención del personal de enfermería en su estadía por hospitalización, sin embargo un tercio de los pacientes se sintieron poco satisfechos cuando los llamaban por el timbre o cuando sentían alguna molestia o dolor, aportando este estudio que se puede lograr mejor nivel de satisfacción si el uso de dispositivos inalámbricos se limita exclusivamente para asuntos necesarios y por el contrario se infunde mayor trato humano al paciente.

En Cuba, Pérez, Berrio, Ojeda, Rodríguez (2020) evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero, obteniendo como resultado que, la mayoría de los pacientes estuvieron muy satisfechos con respecto a la atención recibida durante su hospitalización por esta afección del covid 19 y no se hallaron niveles de insatisfacción en los pacientes. Esta investigación puede aportar que llevando a cabo un estricto control de los protocolos de bioseguridad y siendo empáticos se pueden obtener buenos niveles de satisfacción del paciente.

En Nicaragua, Castellón (2019), en su investigación sobre la satisfacción del usuario y la calidad de atención recibida en medicina interna, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención

, cuyos resultados reflejaron buena de calidad de atención, por lo tanto, el servicio recibido fue considerado satisfactorio, aportando que cada servicio ofrecido

por el área de medicina satisface al usuario en diferente medida, por ello es imprescindible evaluarlas por dimensiones.

En Colombia, Numpaque (2019), quien en su estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución de salud en Boyacá, Colombia. Analizó las dimensiones de la calidad del servicio en cirugía ambulatoria. Concluyó que tanto la implementación tecnológica como la apariencia de los ambientes y de los profesionales de salud son las que ofrecen mayor satisfacción al paciente del servicio de cirugía ambulatoria, aportando esta investigación que los aspectos tangibles es una dimensión considerable en la calidad de atención.

En Chile, Pedraja L (2019). Tuvo como objetivo evaluar la percepción de calidad de servicio dada en el Hospital Regional y cinco Centros de Salud Familiar de la ciudad de Arica. Los resultados encontrados mostraron que la dimensión aspectos tangibles fue la que produjo mayor satisfacción, por el contrario, la dimensión fiabilidad fue la que mostró mayor insatisfacción en los sujetos de estudio. Concluyendo que existe desconfianza de parte de los pacientes por el servicio recibido.

En Ecuador, Torres (2018). Tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de medicina física y rehabilitación en un hospital de Guayaquil. Respecto a los resultados, cerca del 64% de los pacientes no se encuentran satisfechos con la dimensión de elementos tangibles, sin embargo, se demuestra que los profesionales fisioterapeutas atendieron con calidad, siendo evidente la satisfacción del usuario. Cabe mencionar que, si se mejoran los elementos tangibles, el centro fisioterapéutico sería un referente en el país.

Respecto a las investigaciones nacionales, luego de una búsqueda exhaustiva, puedo afirmar que existe poca evidencia científica en el nuestro país referente a éstas dos variables en profesionales fisioterapeutas en hospitales de sanidad castrense, razón por la cual he tomado como consulta algunos estudios nacionales que hacen referencia a la calidad de atención y satisfacción del usuario en otros profesionales de la salud y en otros contextos no pandemia. Sin embargo, son de mucho aporte científico para mi investigación.

Chávez Y., Linares R., Surco Y. (2022). Realizaron un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de Terapia Física

del Cusco, cuyos resultados ponen en evidencia que el 56.4% presenta calidad alta y el 35,1% satisfacción alta. Motivo por el cual se debe implementar estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios que se atienden en el área de rehabilitación de un centro de salud de la ciudad imperial.

Vílchez, B. (2022), cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido durante la pandemia en un establecimiento de salud de Piura. Los resultados obtenidos indican que menos del 50% (45.6) lo cataloga como un nivel de calidad en atención bueno y respecto a la satisfacción del usuario sólo el 20.2% indica que el nivel es bueno. Sin embargo, globalmente concluye que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en tiempos de pandemia COVID-19 en dicho centro asistencial es positiva y significativa. Se debería incidir en las dimensiones que corresponden a la satisfacción del usuario, puesto que no están cumpliendo el objetivo.

Guerra, E. (2021), tuvo como objetivo analizar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020; concluyendo que entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente existe una relación positiva fuerte. Sin embargo, se debe optimizar la capacidad de respuesta, ya que se observa una relación positiva débil (coeficiente de correlación 0.238).

Hernández, M y Merino, E. (2021), tuvieron como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec de Cajamarca. Los resultados mostraron que el 77% califica la calidad de atención como regular y el 69% como insatisfacción del usuario. Sin embargo, demostró que existe relación directa significativa entre ambas variables.

Dávila, Sifuentes, Sinarshyi (2020), su objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación, el resultado evidenciado fue que la calidad de atención del mencionado centro es alta, respecto a la satisfacción del paciente con el servicio brindado tenemos que, el 81% se encuentra entre un poco satisfecho y muy satisfecho y el 19% está nada satisfecho con el servicio brindado, llegando a la

conclusión que existe una relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente.

Chávez, W. (2020). Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación Manos Curativas en Lima. Obtuvo como resultado un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,776, concluyendo que existe una relación directa casi perfecta entre las variables de estudio. Sin duda las entidades privadas inciden en la calidad de servicio permanentemente, lo que muchas veces no se observa en las entidades públicas.

Montalvo (2020). Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital de Puerto Maldonado, hallando un resultado de calidad de servicio regular en 65% y un nivel de satisfacción parcial de 45%. Estadísticamente concluye que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, sin duda se debería elevar el nivel de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Meléndez (2019), tuvo como objetivo mostrar la satisfacción percibida en los usuarios que concurrieron al servicio de rehabilitación del Complejo hospitalario PNP de Lima, empleando un diseño no experimental y de corte transversal. Concluyó que existió una satisfacción global del 87.8%, y una insatisfacción del 12,2%. En los aspectos tangibles se encontró el mayor índice de insatisfacción. Esto nos da a entender que la institución de salud policial debería preocuparse también de su infraestructura.

Vargas F. (2018), tuvo como objetivo identificar los factores determinantes de la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de fisioterapia del Hospital Militar, obtuvo como resultado que sólo el 21.4% se encontraron satisfechos con la atención de los fisioterapeutas y el 78.6% mostraron insatisfacción, siendo la capacidad de respuesta la que mostró menor nivel de satisfacción (29.6%) y la dimensión empatía la que mostró mayor nivel de satisfacción (89.8%). Concluyendo que para mejorar estas deficiencias se debería optimizar la atención en admisión, reducir el tiempo de espera y respetar la privacidad del paciente. Observamos que existe un grado de satisfacción bajo, no compatible con el nivel del primer y más

grande hospital del ejército del Perú. En base a los resultados de este estudio no cabe duda que se tomarán las medidas del caso.

Zavaleta E. y García L. (2018), tuvieron como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en ambas entidades de salud. Obteniendo los siguientes resultados: la calidad de atención fue del 78,0% y 82.5% (Minsa y Essalud respectivamente) catalogada como regular y satisfacción del usuario Media (67.8% y 72.5%) en Minsa y Essalud respectivamente. Concluyendo que existe diferencia entre las dos variables de estudio ($p = 0,376$ por parte de Minsa y un $p = 0,071$ por parte de Essalud). Se debe tomar ciertas estrategias de Essalud para elevar la satisfacción en usuarios del Minsa.

García (2017), tuvo como fin describir el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) en Lima, Perú, cuyo nivel de satisfacción global fue del 76.4%; respecto a sus dimensiones, reportó que elementos tangibles tuvo el mayor porcentaje de satisfacción (78,8%) y capacidad de respuesta el menor porcentaje (55,0%). Concluyendo que el nivel de satisfacción global tuvo un nivel aceptable. Ello nos permite implementar medidas y estrategias para elevar la dimensión capacidad de respuesta y lograr elevar la satisfacción total del paciente.

Fernández R. (2017). Realizó un estudio respecto a la satisfacción del usuario en el área de terapia física y rehabilitación de un centro de salud en Tacna llegando al siguiente resultado: sólo el 6.7% tienen una apreciación de satisfacción del servicio buena, el 50% manifiesta que es regular y el 43.3% que es mala. Concluyendo que la satisfacción de los pacientes por el servicio no es buena. Se debe poner mucho hincapié en casi la totalidad de las dimensiones para elevar el nivel de satisfacción del usuario.

Gamarra (2017), en su estudio realizado en emergencia de medicina general del hospital de policía sobre la percepción de atención del usuario, tuvo como resultado que la satisfacción global fue del 52.63%, así mismo, los usuarios mayores de cuarenta años con educación primaria y/o secundaria son los que tienden a quedar más satisfechos en relación a los usuarios nuevos y que cuentan con educación técnica o superior. Las dimensiones de empatía y seguridad son las

que presentan mayores porcentajes de insatisfacción. En base a ello se debe incidir en un trato más personalizado entre el personal de salud y el paciente.

Infantes (2017). Realizó un estudio sobre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa de un Hospital de Iquitos, su objetivo fue determinar qué factores están asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el mencionado hospital. Obteniendo como resultado que la satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de capacidad de respuesta; 77,1% de seguridad; 73,7% de empatía, y 73,6% para aspectos tangibles. Concluyendo que la satisfacción global percibida fue alta, siendo la Seguridad y Empatía, las dimensiones que presentaron mayores porcentajes de satisfacción. Se debe tener en cuenta que en este estudio sólo se evaluó la atención médica por ser ellos los especialistas en el tema.

Respecto a las variables inmersas en esta investigación, es menester definir las y conceptualizarlas de acuerdo a su evolución en el tiempo. Tal es así que empezaremos definiendo Calidad de atención y posteriormente satisfacción del paciente.

En ese sentido la definición de calidad de atención en salud no es paramétrico ni mucho menos estático, las diferentes instituciones de salud proponen conceptos que enriquecen el término en función a la evolución de la ciencia y tecnología. Así tenemos al doctor Germán Fajardo Dolci quien define la calidad partiendo de la expectativa del paciente, es decir “recibir atención médica con competencia profesional, respeto, oportunidad, los principios éticos y seguridad que permita satisfacer las necesidades de salud y las expectativas a un costo razonable”. Del mismo modo Phil Crosby complementa lo anterior con: debemos estar pendientes de que todos los pacientes reciban un servicio con calidad, incluyendo los exámenes de apoyo al diagnóstico y/o tratamientos terapéuticos específicos, derivados de su consulta médica; sin menoscabo de los costos de atención. Robledo H. (2012).

La definición de calidad en el área de salud es influenciada por diferentes factores, determinantes y/o dimensiones, al margen de la idea o experiencia en el tema de cada autor, la calidad no tiene un concepto único.

Por ejemplo, para un paciente, la calidad estaría determinada por una atención cálida y oportuna, la pulcritud de los ambientes del centro de salud, la ética de los profesionales y la imagen de la entidad.

Para los prestadores de servicios de salud, la mejor calidad estaría relacionada con los aspectos científicos, técnicos y tecnológicos inherentes al proceso, así como la pericia de los profesionales y la tecnología moderna.

Para aquel usuario que paga por un servicio de salud, la calidad lo valoraría si su salud es recuperada o su enfermedad evitada en relación al costo de la intervención.

En ese sentido podemos demostrar que, la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que intervienen en el proceso.

El doctor Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, catalogado como el padre de la calidad de la atención en salud, conceptualiza a la calidad en salud como un equilibrio entre ganancias y pérdidas relacionadas con todos los componentes del proceso y cuyo resultado sería contribuir al bienestar del paciente.

Donabedian menciona estas definiciones de calidad desde lo individual a lo más complejo, así tenemos a la calidad absoluta como el restablecimiento de la salud aplicando el componente técnico, científico y profesional. En segundo lugar, se refiere a la calidad individualizada, la misma que es definida y valorada por el usuario, teniendo en cuenta sus expectativas, valorando costos, beneficios y riesgos. Finalmente, respecto a la calidad social, estaría referida al logro del beneficio de toda la población y/o comunidad.

Teniendo en cuenta un sinnúmero de definiciones sobre calidad en salud, no es posible elegir una y generalizarla universalmente. En ese sentido se recomienda aplicarla de acuerdo a las circunstancias y al contexto actual. ESAN (2016).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), autoridad directiva y coordinadora en asuntos de sanidad a nivel mundial, tiene como objetivo mejorar la salud y ofrecer un futuro promisorio a todos los seres humanos. En tal sentido, con el derecho que le concede su investidura se refiere a la calidad en los siguientes términos: La identificación de las necesidades de salud de forma individual y colectiva, destinando los recursos humanos y logísticos oportunamente, haciendo uso del conocimiento y tecnología; aplicando todo ello, estaremos hablando de una atención sanitaria de máxima calidad. (OMS).

La OMS declaró que para el año 1990 la calidad de la asistencia sanitaria debía ser de conocimiento y aplicación rutinaria en todo Hospital. Tanto los profesionales asistenciales como los directivos deberían de utilizarlo como herramienta de mejora en los servicios de salud. Actualmente, a pesar de ser conocida, aún no es aplicada en todos sus extremos.

Elementos de la calidad en salud según la OMS:

Eficacia: Proveer servicios de salud a quienes lo necesiten, basados en datos reales.

Seguridad: Consiste en evitar hacer daño a los usuarios que se les provee atención.

Centrados en la persona: Proporcionar atención de acuerdo a las necesidades de las personas, teniendo en cuenta sus preferencias y sobre todo los valores personales.

Oportunos: Elemento importante de la calidad, el minimizar los tiempos de espera beneficiarían tanto a los que reciben atención como a quien la proveen.

Equitativos: La atención de salud no debe distinguir clase social, raza, sexo, religión, idioma, afiliación política, etc.

Integrados: Una coordinación entre proveedores de salud y los distintos niveles de atención respecto a facilitar los diferentes servicios de salud y apoyo diagnóstico durante todas las etapas de la vida.

Eficientes: Utilizar los recursos disponibles en beneficio de las personas, evitando el gasto innecesario.

Según datos estadísticos proporcionados por la OMS, un 10% de pacientes que son hospitalizados sufren algún daño por la mala calidad de atención, esto se observa en los países de ingresos elevados, sin embargo, en los países de ingresos medios a bajos no sólo se observa complicaciones en la hospitalización, sino debido a la deficiente calidad de atención más de 8 millones de personas fallecen anualmente, lo que representa el 15% de fallecimientos en dichos países.

Las entidades mundiales, llámese la OMS, la OCDE y el Banco Mundial han unido esfuerzos y mediante acuerdo global propusieron medidas para que las autoridades gubernamentales, los órganos de salud, ciudadanos, pacientes y trabajadores de salud mediante un trabajo mancomunado puedan gozar de servicios de salud de calidad desde los primeros niveles, mediante la aplicación de las líneas de trabajo que se mencionan a continuación:

1. Cobertura sanitaria universal y calidad: Todos los países del mundo deberían mediante ayuda mancomunada nacional e internacional comprometerse a que toda persona que requiera de servicios de salud lo reciba con calidad y sin gastos de bolsillo*.
2. Orientación estratégica nacional en materia de calidad: El gobierno nacional en materia de salud debe impartir políticas y estrategias capaces de maximizar la calidad de atención en todo el sistema sanitario.
3. Calidad en todo el sistema de salud: Aquí debe estar comprometido todo el sistema de salud, desde la máxima autoridad hasta el último eslabón. Un buen gobierno, un personal de salud cualificado, competente, que se sienta apoyado y motivado no solo anímicamente sino financieramente a fin de brindar una atención de calidad. Contar con sistemas de información y comunicación inmediata; disponer de equipos tecnológicos modernos, así como medicamentos y sobre todo contar con centros asistenciales a la mano y bien abastecidos. Sólo así se prestará un servicio de alta calidad, en otras palabras, calidad total.
4. Sistemas de salud resilientes de calidad: Ambos términos, calidad y resiliencia están siempre relacionados, puesto que, prestar servicios de calidad implica tener un sistema de salud resiliente. Reponerse después de una emergencia, mantenerse en el proceso y finalmente mejorarlo.

Aplicando un sistema de salud de máxima calidad, según la OMS, se evitaría más de dos millones de muertes por diferentes enfermedades, así como, un millón de recién nacidos, sin dejar de acotar las muertes maternas.

Por todo lo antes dicho, poner un granito de arena en beneficio de la calidad en salud es tarea de todos. Hoy existen tantos medios informáticos disponibles que, ningún paciente pasa por alto, más por el contrario, los usa para conocer el tema y por ende ser más exigente. A raíz de ello, el personal de salud debe estar un paso adelante en conocimientos e innovación tecnológica, a fin de minimizar y evitar errores, porque estamos frente a vidas humanas. Mejorando los procesos, obtendremos un resultado de calidad en favor de los pacientes.

La percepción y/o satisfacción de los pacientes por el servicio recibido es uno de los principales indicadores con respecto a la calidad de la atención y, como

tal, es esencial para el trabajo de mejora de la calidad. La atención de salud recibida por las personas, cada día se torna más exigente, la requieren más personalizada y de alta calidad, tal es así que, los profesionales de salud que realizan dicha labor, se esmeran para dar lo mejor de ellos. Ramírez (2021).

La calidad de los servicios de salud con el paso de los años ha ido mejorando y al mismo tiempo adaptándose al sistema de gestión, dando lugar a la solución de problemas colectivos e individuales. Vílchez (2021).

En los hospitales del MINSA la calidad de la atención no es percibida por los pacientes como buena, siendo así en la mayoría de los países en vías de desarrollo. Si estos países optimizaran su calidad de atención, gestionando mejor sus recursos, serían capaces de evitar la muerte de más de ocho millones de vidas por año. Soto (2019).

Respecto a la segunda variable, a mitad de la década de los 60 se inicia una inquietud general por conocer más sobre la satisfacción, la que estaría muy relacionada con una mejor calidad de vida. Es así que en la década de los 70, los servicios de salud de los Estados Unidos se preocupan prioritariamente por la satisfacción de los usuarios para medir la calidad que ofrece una unidad del sistema de salud, entendiéndose finalmente como el resultado de la relación profesional de la salud y usuario. En la misma década Wolf consideran tres dimensiones respecto a la satisfacción del usuario: a) Cognitiva; referida a la cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico. b) Afectiva; referida al interés y comprensión que demuestra el médico y c) Comportamental; referida a las habilidades y competencias clínicas del médico.

En la década de los 80, Feletti y col., en base a lo investigado por otros autores, adaptaron un instrumento de satisfacción que incluye 10 dimensiones que a continuación se detallan: competencias tanto en lo físico, psicológico y en social, el galeno como modelo, tiempo de consulta, continuidad de cuidados, interrelación médico-paciente, individualidad del paciente, calidad de la información, y competencia en la exploración física del paciente. En dicho estudio se entrevistó a 503 pacientes, llegando a concluir que las dimensiones más importantes fueron: comunicación, profesionalismo, competencia técnica, confianza e individualidad del paciente.

Desde esta época ya se medía la satisfacción del paciente de muy diferentes formas, aunque la más difundida y utilizada es mediante el empleo de cuestionarios o encuestas de opinión que exploran las actitudes de los usuarios.

Existen varios métodos para medir la satisfacción del usuario propuesto por diferentes autores, aunque han resultado muy complejos. Actualmente se emplea el método sugerido por Likert, conocido como método de las evaluaciones sumadas, ordenando a los sujetos en base a sus respuestas y calificándolas como favorable y desfavorable.

Urure (2007) define la satisfacción como una sensación percibida por la persona después de haber recuperado su armonía ante una necesidad o demanda respecto a un servicio recibido.

Por otro lado, Altamirano y Morales (2014), desde la perspectiva de salud, conceptualizan la satisfacción como una expresión de comodidad por parte del paciente respecto a la atención cálida recibida del personal en los cuidados de su salud, calificando dicha percepción en niveles: bajo, medio y alto.

De acuerdo a los autores investigados y a mi experiencia en el sector salud como fisioterapeuta, todo paciente que se encuentra satisfecho con el servicio recibido, está conscientemente más dispuesto a cumplir las pautas y recomendaciones transmitidas por el personal que lo atiende.

A fin de poder medir el nivel de satisfacción de un cliente, usuario o paciente se utilizan modelos conocidos, tales como:

1. Modelo referido a la calidad de atención, propuesto en 1966 por Avedis Donabedian, quien establece a la estructura, el proceso y el resultado como las tres dimensiones de mayor importancia para medir la calidad en salud.
2. Modelo referido a la calidad observada del servicio, elaborado en 1984 por Christian Grönroos, el mismo que consta de tres elementos concernientes a calidad: el primero relacionado con el tipo de servicio que reciben los usuarios (calidad técnica), el segundo relacionado con el proceso de calidad: percepción y recepción del servicio (calidad funcional) y el tercero relacionado con el resultado del servicio recibido (perfil corporativo).
3. Modelo SERVQUAL (Service Quality), planteado por Parasumaran, Berry y Zeithmal, se publicó por primera vez en el año 1988, y desde entonces ha sido revisado y mejorado. Fue adaptada al área de salud con el fin de evaluar los

servicios tanto de los hospitales como su personal de enfermería. Este modelo representa un instrumento ideal no solo para medir la satisfacción del paciente sino también se convierte en una alternativa para evaluar el servicio ofrecido por los proveedores del cuidado a la salud.

4. Modelo de Jerarquía Multidimensional. Este modelo es similar al elaborado por el médico Grönroos en 1984. También se plantean tres dimensiones fundamentales: la calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.
5. Modelo SERVPERF o Service Performance. Cronin y Taylor (1994), consideran al Servperf como el modelo adecuado, pues según ellos, se utiliza la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el estado de ánimo de las personas. Este modelo sólo considera veintidós afirmaciones (percepciones) de fácil interpretación y análisis, otra ventaja es que requiere menos tiempo para la aplicación del cuestionario. Mientras mayor sea el valor de los resultados positivos, la percepción del servicio será más real. Por ello, los autores afirman que la satisfacción del cliente es resultado de la buena calidad del servicio, concluyendo que ésta predomina más respecto a la satisfacción que las mismas intenciones.

Para el presente estudio, el modelo a utilizar será el cuestionario SERVPERF, avalado por Cronin y Taylor (1994) en base a las ventajas antes mencionadas, respecto a las dimensiones propuestas por Cronin y Taylor (1994) para medir la satisfacción del usuario podemos mencionar:

1. Fiabilidad, es aquella habilidad de ofrecer el servicio prometido de manera honesta, mostrando compromiso y responsabilidad. Para Torres y Luna (2017) la fiabilidad mide la capacidad de la empresa con la finalidad de cumplir, sin cometer errores, con sus promesas.
2. Capacidad de Respuesta, disposición de la organización para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio eficiente, en otras palabras, rápido y oportuno. Torres y Luna (2017) refieren que esta dimensión mide la intención que las personas tienen de ayudar a los usuarios y la rapidez con que la hacen.

3. Seguridad, reducción al mínimo de riesgos, peligros y dudas de parte de los empleados, al mismo tiempo consiste en inspirar credibilidad y confianza. la seguridad mide la capacidad de inspirar confianza y seguridad, así como la cortesía y el conocimiento. Torres y Luna (2017)
4. Empatía, es la capacidad que muestran de los trabajadores o empleados para ponerse en el lugar del cliente. También se refiere a la atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus oponentes. esta dimensión mide la capacidad de escucha y empatía que se tiene ante las necesidades de los demás, así como la facilidad que se tiene al acceso de información. Torres y Luna (2017)
5. Aspectos Tangibles, lo concerniente a la infraestructura de la entidad, materiales y equipos de comunicación y personal. Según Torres y Luna (2017) esta dimensión mide como se ve la apariencia de los empleados, lo físico de las instalaciones y los equipos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Esta investigación fue de tipo básica, se cataloga así, porque busca un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, los hechos percibidos o de las relaciones que establecen los sujetos. CONCYTEC (2018). Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica. Sánchez (2018).

Respecto al diseño de la investigación fue no experimental porque según Hernández (2018) refiere que es el plan a seguir con el fin de obtener la información y con ello poder dar respuesta al planteamiento del problema, así mismo Sánchez (2018) mencionó que este tipo de investigación solo describe las variables, las analiza como son y no hay una manipulación en ellas. Fue de tipo transversal porque se midió la variable en un solo momento, Hernández (2018) mencionó que este tipo de estudio busca describir sus variables tal como se presenta en su entorno y ver su interacción en un momento y tiempo determinado.

Tuvo un nivel descriptivo porque se enfatizó en describir, analizar, resumir profundamente un fenómeno y detallar su situación, el evento de cómo son y cómo se manifiestan, analizando e interpretando los datos que se buscan estudiar, además de conocer las propiedades y características de las unidades de análisis como perfiles de personas, poblaciones, objetos y otros que se puedan someter al estudio. Hernández (2018).

También es correlacional, porque se buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Es decir, buscó establecer las relaciones o asociaciones entre variables a fin de ampliar el panorama del fenómeno y sumar conocimiento de la realidad producto de la interacción de variable. Yuni y Urbano (2006).

De enfoque cuantitativo debido a que tuvo como característica interpretar información con el uso de números y cifras cuyo resultado se calculó estadísticamente, según Sánchez (2018) mencionó que estos estudios cuantifican en números la realidad usando las pruebas estadísticas

para el análisis de datos, este estudio siguió un modelo secuencial es decir no pudimos saltarnos los pasos a seguir, ya que su orden es importante, utiliza datos numéricos, ya que midió variables, recolectó y analizó datos, los cuales luego de observados, fueron medidos.

Dentro de este enfoque, la investigación fue retrospectiva, Manterola (2019) mencionó que un estudio retrospectivo se centra en hechos pasados; será ubicada como no experimental y transversal porque se limitará a estudiar las variables en un momento dado del pasado. Ramos (2014).

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: Actividades realizadas en los establecimientos asistenciales por los profesionales de la salud durante la atención de pacientes, impartida con calidad técnica y humana a fin de lograr la recuperación y satisfacción del paciente respecto a su salud.()

Definición operacional: Para medir la calidad de atención impartida por el personal fisioterapeuta se tomó en cuenta las tres dimensiones: técnica científica, humana y dimensión de entorno.

Se utilizó la escala Ordinal de Likert, las cuales se divide en 05 ítems y cada una de ellas con su respectiva puntuación en: Nunca con una puntuación de 1, Casi nunca con 2, A veces con 3, Casi siempre con 4 y Siempre con 5 puntos.

3.2.2 Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Desde la perspectiva de salud, conceptualizan la satisfacción como una expresión de comodidad por parte del paciente respecto a la atención cálida recibida del personal en los cuidados de su salud, calificando dicha percepción en niveles: bajo, medio y alto. Altamirano (2014).

Definición operacional: en tanto podemos decir que para establecer la satisfacción del paciente atendidos en pandemia por personal fisioterapeuta en un hospital de sanidad de Lima se tomó en cuenta las cinco dimensiones del modelo SERVPERF: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Se utilizó la escala Ordinal de Likert, las cuales se divide en 05 ítems y cada una de ellas con su respectiva puntuación en: Muy insatisfecho con una puntuación de 1, Insatisfecho con 2, Indiferente con 3, Satisfecho con 4, Muy satisfecho con 5 puntos.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1 Población

La población estuvo conformada por todos los pacientes mayores de 18 años, que recibieron terapia durante el mes de abril del presente año en el departamento de Medicina de rehabilitación, la cual representó un total de 510 pacientes según estadística de mes de abril. Sánchez (2018) mencionó que la población es un conjunto integrado de elementos ya sean personas, objetos o hechos, los cuales tienen las mismas características y se encuentran en una misma área, así mismo Hernández (2014) mencionó que población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, los cuales se encuentran en un determinado espacio.

Criterios de inclusión:

- Pacientes titulares y derechohabientes atendidos en el departamento de medicina física y rehabilitación en el periodo de estudio.
- Pacientes atendidos que hayan recibido sus terapias completas de diez sesiones como mínimo durante el periodo de estudio.

- Pacientes que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes atendidos menores de 18 años.
- Pacientes atendidos que hayan recibido menos de diez terapias durante el periodo de estudio.
- Pacientes titulares y derechohabientes atendidos en el departamento de medicina física y rehabilitación que no deseen participar en el estudio.

3.3.2 Muestra

La muestra estuvo compuesta por 81 pacientes que recibieron terapia física en un hospital de sanidad de Lima en el mes de abril del 2022, Supo (2014), menciona que la muestra es la parte que representa al universo y el resultado del muestreo, el cual será el objeto de investigación, así mismo Vara (2012) argumenta que es el número de casos obtenidos del universo a investigar, seleccionados mediante un método válido.

3.3.3 Muestreo

La técnica de muestreo fue probabilística con aplicación de fórmula de población finita, Arias (2006) menciona que el muestreo es la probabilidad que tiene cada participante de la población de integrar la muestra, así mismo Vera (2012) menciona que es aquel procedimiento operacional que se realiza para extraer la muestra a estudiar. Dichos pacientes habrán tenido un número determinado de sesiones de terapia física de manera presencial (mínimo diez) a cargo de profesionales fisioterapeutas del departamento durante un mes de tratamiento. Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Figura 1. Fórmula para calcular el Tamaño de la muestra

Dónde:

p	Proporción esperable de pacientes insatisfechos	0,5
q	Proporción esperable de pacientes satisfechos. Con valor de (1-p)	0,5
e	Error estándar, para categoría del primer nivel de atención	0,1
Z	Valor de "Z" para 95% de intervalo de confianza	1,96
N	Total de usuarios atendidos el último mes previo al estudio	510

Al sustituir los valores en la fórmula aplicada, dio como resultado n=81

3.3.4 Unidad de análisis

Cada paciente atendido durante el periodo de estudio.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que brindó al autor información rápida y oportuna. Es un conjunto de preguntas utilizada para medir la variable de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2006)

Se utilizaron dos instrumentos de medición: la primera variable calidad de atención, se midió con un cuestionario tipo Likert de 22 preguntas, que engloba las 3 dimensiones y para la segunda variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario SERVPERF, ambos validados por juicio de expertos, este último constó de 22 afirmaciones (percepciones) de fácil interpretación y análisis, dichas respuestas se midieron de acuerdo a la escala de Likert. Anexo 2-3.

El primer cuestionario constó de 22 preguntas donde se evaluaron de manera global las tres dimensiones: técnica científica, humana e interpersonal y por último la dimensión de entorno. El segundo cuestionario constó también de 22 percepciones de los pacientes de acuerdo al servicio prestado por los fisioterapeutas dentro de los ambientes de un hospital de

sanidad en Lima. Las preguntas estuvieron distribuidas en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El cuestionario fue aplicado a los pacientes al término de su terapia.

3.4.1 Ficha técnica del instrumento para medir, calidad de atención

Nombre del instrumento	: Cuestionario
Autores	: Likert
Adaptado por	: Sara Reyes Canturin (autora del estudio)
Lugar	: Departamento de Rehabilitación de un hospital de sanidad – Lima
Mes de aplicación	: Abril del 2022
Objetivo	: Determinar la calidad de atención
Aplicado a	: Pacientes del departamento de rehabilitación
Tiempo de encuesta	: 15 minutos
Dimensiones	: Técnica científica, humana y entorno
Baremos	: Buena: 82-110, Regular: 52-81 y Mala: 22-51

3.4.2 Ficha técnica del instrumento para medir, satisfacción del paciente.

Nombre del instrumento	: Cuestionario SERVPERF modificado para salud
Autores	: Cronin y Taylor
Adaptado por	: Sara Reyes Canturin (autora del estudio)
Lugar	: Departamento de Rehabilitación de un hospital de sanidad – Lima
Mes de aplicación	: Abril del 2022
Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción de pacientes
Aplicado a	: Pacientes del departamento de rehabilitación
Tiempo de encuesta	: 15 minutos
Dimensiones	: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles
Baremos	: Alto: 82-110, Medio: 52-81 y Bajo: 22-51

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se quiere medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Así mismo se menciona que para que un instrumento tenga validez total, debe contar con validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo. Herrera (1998).

Se validaron ambos contenidos de los cuestionarios que sirvieron para medir las dos variables mediante juicio de expertos en base a criterios de pertinencia, relevancia, claridad, suficiencia y aplicabilidad.

Se define confiabilidad como el grado en que un instrumento de medida da resultados contundentes y afines. Tal es así, que al aplicarlos repetidamente a sujetos u objetos de similares características reproduce resultados iguales o parecidos. Kerlinger (2002).

Para evaluar la consistencia interna de los instrumentos, los mismos que están diseñados y estructurados con más de dos respuestas, es dable utilizar la prueba del coeficiente alfa de Cronbach cuyo resultado va de 0 a 1 y mientras más se acerque a 1, la fiabilidad será aceptable. Herrera (1998). A fin de obtener la confiabilidad de nuestro instrumento, se aplicó una encuesta piloto a 20 pacientes atendidos en dicho hospital de sanidad y los resultados se sometieron a la prueba Alpha de Cronbach, cuyo resultado de validez fue de 0.87, arrojando un fuerte nivel de confiabilidad para esta encuesta, se adjunta en los anexos la base de datos recogida de la prueba piloto y la fórmula utilizada.

3.5 Procedimientos

Se inició solicitando permiso de manera verbal al jefe del departamento de medicina física y rehabilitación del hospital de sanidad de Lima. Posteriormente se aplicaron los instrumentos a los pacientes que fueron atendidos en el mes de abril y que hayan culminado con el ciclo de terapia física (10 sesiones) solicitadas por el medico fisiatra, los mismos que fueron captados en la sala de espera de dicho departamento y que cumplieran con los criterios de inclusión especificados en el estudio, (vale mencionar que los

pacientes en el departamento reciben varios ciclos de terapia física hasta poder recuperar su funcionalidad y su estado de salud), el cuestionario se aplicó de manera individual, explicándoles de forma clara el proceso del llenado, así mismo contó con mi orientación en caso de dudas; el tiempo requerido para que el paciente llene el cuestionario fue de 15 a 20 minutos. Luego con los datos recolectados se procedió a digitalarlos en formato Excel. La información obtenida se representó en tablas de frecuencia para dar a conocer los resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Al finalizar el llenado de los cuestionarios realizados por cada paciente que haya cumplido con los criterios de inclusión estipulados en el estudio, la investigadora procedió a verificar el correcto llenado de los mismos, de no ser así, indicó al encuestado a culminar los datos faltantes. Luego de contar con los 81 cuestionarios llenados, se procedió a realizar una base de datos y comenzar con el análisis estadístico, previa depuración de datos incongruentes y/o ausentes.

Respecto a las dos variables de estudio, se comprobó que todos los ítems estén ingresados y codificados con puntajes del 1 al 5 a fin de poder calcular el promedio por dimensión. Para medir las variables se consideró los siguientes Baremos: Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente: Buena (Alto), Regular (Medio) y Mala (Bajo): 82-110, 52-81 y 22-51 respectivamente.

La información brindada por medio de los instrumentos validados se procesó en el programa Excel versión libre y el paquete estadístico SPSS versión 25.

Luego de haber recopilado toda la información útil de los pacientes atendidos por el personal fisioterapeuta de un hospital de sanidad de Lima durante abril del presente año, se utilizó el nivel descriptivo e inferencial, mediante la presentación de tablas de frecuencia y gráfico de barras para mostrar los porcentajes de calidad de atención y satisfacción del paciente cada una con su respectiva dimensión descritas y medidas mediante la escala de Likert, dando respuesta a los objetivos planteados.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló dentro de los lineamientos emitidos por la universidad Cesar Vallejo, se solicitó el permiso correspondiente al jefe del departamento de medicina de rehabilitación con el fin de poder realizar el trabajo de investigación dentro del servicio, los pacientes estuvieron informados acerca del propósito y la importancia de la investigación, describiéndoles detalladamente la forma del llenado de la encuesta y resolviendo cualquier duda que se les presentó, así mismo se garantizó la confiabilidad de la información.

Hoy en día todos los profesionales de la salud que realizamos investigaciones en este rubro, no sólo debemos tener conocimiento de ética sino aplicarla. Tal es así, que cada colegio profesional cuenta con un código de ética y deontología que los rige.

Para garantizar la calidad ética de la investigación describiremos los cuatro principios universalmente reconocidos y planteados por Beauchamp y Childress (1994).

Beneficencia, este principio establece que, nuestras investigaciones y/o intervenciones deben buscar en la medida de lo posible, maximizar o incrementar el beneficio a los pacientes sujetos de estudio. En tal sentido, estamos obligados a prevenir o evitar un daño; por el contrario, debemos hacer el bien otorgando beneficios, ya que nuestro deber es ayudar al prójimo por encima de los intereses particulares, Osorio (2000). Los resultados de esta investigación serán comunicados y aplicados a todos los pacientes que se atiendan en el servicio de rehabilitación, beneficiándolos en la oportuna recuperación de su salud.

No maleficencia, este principio se deriva de un antiguo precepto de la medicina hipocrática, que se traduce en no hacer daño al paciente sujeto de estudio. Tal es así que, el profesional o equipo de salud siempre debe estar enfocado en hacer el bien, es decir no causar dolor, sufrimiento, discapacidad ni mucho menos la muerte. Ferro (2009). Se debe respetar en todo momento la integridad física y psicológica de la persona humana, valorando que el beneficio tiene que ser mayor que el riesgo. Nuestro estudio

no causará ningún tipo de daño ni riesgo al paciente, por el contrario, permitirá mayor cercanía y confianza con su fisioterapeuta.

Autonomía, se refiere a que cada persona en base a su conciencia o función intelectual puede decidir libre y voluntariamente someterse a un procedimiento, intervención o estudio. En caso el paciente no pueda decidir por sí mismo, tal decisión será tomada por una persona autorizada por la sociedad, priorizando siempre el respeto a los derechos y bienestar de sujeto en estudio. De aquí se desprende la obligación de los investigadores de solicitar el consentimiento informado (CI), Ferro (2009). Todos los pacientes de nuestro estudio contaron con CI, el mismo que nos avala a realizar la encuesta correspondiente.

Justicia, este principio está referido desde el punto de vista moral, en dar a cada quien lo que necesita. En este sentido, la salud es un derecho fundamental de toda persona que debe ser garantizado por la sociedad y el Estado. Por parte de los profesionales de la salud, ocupando del cargo o lugar donde nos encontremos, cumpliríamos con el principio de justicia, disponiendo de recursos humanos y logísticos adecuados para garantizar una atención de salud de calidad, brindando un trato justo, sin negar información o simplemente un minuto de atención, Osorio (2000).

Por otro lado, seríamos injustos si obligáramos o exigiéramos a los pacientes a recibir terapias, realizarse exámenes auxiliares, prescribir medicamentos costosos o derivar a otros especialistas si su condición de salud no lo amerita.

En nuestra investigación, los pacientes no estuvieron sujetos a experimentos ni intervenciones invasivas; todos fueron tratados y encuestados con justicia y equidad por la investigadora.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Descripción de los resultados de las variables: Calidad de atención y Nivel de satisfacción de paciente.

Se encuestaron 81 pacientes atendidos en el departamento de medicina de rehabilitación de un hospital de la sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022, de los cuales el 66% (53) fueron del sexo masculino y el 34% (28) del sexo femenino. Sus edades estuvieron comprendidas entre 22 y 69 años.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos según tabla de frecuencia y porcentaje.

Tabla 1

Calidad de atención del personal fisioterapeuta en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022

Calidad de atención	Nº	%
Buena	79	97.5 %
Regular	2	2.5 %
Mala	0	0.0 %
Total	81	100 %

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

La Tabla 1. Respecto a los resultados de la calidad de atención que brindó el personal de fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima en tiempo de pandemia, se pudo constatar que el 97.5% de los pacientes manifestaron haber recibido una calidad de atención buena de parte de los profesionales fisioterapeutas y el 2.5% refiere haber recibido una calidad de atención regular. No existiendo mala calidad de atención.

Tabla 2

Calidad de atención del personal fisioterapeuta según sus dimensiones: Técnica científica, Humana y Entorno en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022

Calidad de la atención	Dimensiones de la Calidad de atención					
	Técnica científica		Humana		Entorno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	78	96.3	80	98.8	33	40.7
Regular	3	3.7	1	1.2	48	59.3
Mala	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	81	100	81	100	81	100

La Tabla 2. Respecto a los resultados de la calidad de atención según sus dimensiones: se pudo observar que, en la dimensión Técnica científica, el 96.3% del personal fisioterapeuta brindó una atención de buena calidad y el 3.7% de regular calidad. En lo concerniente a la dimensión Humana, el 98.8% brindó una calidad buena y el 1.2% una atención de regular calidad. Finalmente, en la dimensión Entorno, los usuarios manifiestan haber recibido solo un 40.7% de atención de buena calidad y el 59.3% recibió una calidad regular. De lo antes observado podemos observar y resaltar que ningún paciente recibió una mala calidad de atención.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022

Satisfacción del usuario	Nº	%
Alto	76	93.8 %
Medio	5	6.2 %
Bajo	0	0.0 %
Total	81	100.0 %

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

En la presente tabla podemos observar que del 100% (81) de pacientes atendidos por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, el 93.8% (76) mostró un nivel de satisfacción alto y un mínimo porcentaje 6.2% (5) un nivel de satisfacción medio. No existiendo nivel bajo de satisfacción.

De ello se pudo analizar que, el alto porcentaje del nivel de satisfacción podría deberse a que en tiempo de pandemia el servicio de rehabilitación de este hospital modificó sus estrategias de atención y tratamiento, reduciendo el aforo de pacientes atendidos y aumentando al doble el tiempo por sesión de terapia, de esta forma el fisioterapeuta pudo brindar un mejor tratamiento al paciente con una atención más personalizada y acelerando de esta manera la mejoría del paciente y por ende su satisfacción por el buen servicio recibido.

Tabla 4

Nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia respecto a la dimensión de Fiabilidad en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022

Dimensión Fiabilidad	Nº	%
Alto	79	97.5 %
Medio	2	2.5 %
Bajo	0	0.0 %
Total	81	100.0 %

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

En la presente tabla podemos observar que del 100% (81) de pacientes atendidos por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, el 97.5% (79) tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la dimensión Fiabilidad y el porcentaje restante 2.5% (2) corresponde a un nivel de satisfacción medio. No observándose pacientes con nivel de satisfacción bajo.

De ello se puede analizar que, casi el 100% de pacientes atendidos por fisioterapeutas en dicho hospital tienen un nivel de satisfacción alto respecto a la dimensión Fiabilidad. Ello se debería básicamente al servicio honesto, compromiso y responsabilidad ofrecida a los pacientes durante sus terapias.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia respecto a la dimensión Capacidad de respuesta en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022

Dimensión Capacidad de respuesta	Nº	%
Alto	78	96.3 %
Medio	3	3.7 %
Bajo	0	0.0 %
Total	81	100.0 %

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

En la presente tabla podemos observar que, del total de pacientes encuestados, el 96.3% (78) de ellos tiene un alto nivel de satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta recibida por el personal fisioterapeuta en tiempos de pandemia en el departamento de medicina de rehabilitación de un hospital de la Sanidad de Lima, así mismo se observa que hay un porcentaje de 3.7% (3) que tiene una satisfacción media y ningún paciente mostró una satisfacción baja. Se puede observar en esta dimensión que los pacientes presentan una satisfacción alta, ya que el personal fisioterapeuta ha cumplido su función (resolviendo inconvenientes presentados durante el proceso de atención) de manera eficiente y eficaz.

Tabla 6

Nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia respecto a la dimensión Seguridad en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022.

Dimensión Seguridad	Nº	%
Alto	78	96.3
Medio	3	3.7
Bajo	0	0.0
Total	81	100

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

En la presente tabla podemos observar que del 100% (81) de pacientes atendidos por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, el 96.3% (78) tiene un alto nivel de satisfacción con respecto a la dimensión Seguridad y el porcentaje restante 3.7% (3) corresponde a un nivel de satisfacción medio. No observándose pacientes con nivel de satisfacción bajo. En esta dimensión se puede mencionar que un alto porcentaje de pacientes se sienten seguros con la terapia física recibida y confían en los tratamientos del personal fisioterapeuta al ver resultados positivos respecto a la recuperación de su salud.

Tabla 7

Nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia respecto a la dimensión Empatía en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022.

Dimensión Empatía	Nº	%
Alto	81	100
Medio	0	0.0
Bajo	0	0.0
Total	81	100

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

En la presente tabla podemos observar que, del total de pacientes encuestados, el 100.00 % (81 pacientes) de ellos tiene un alto nivel de satisfacción respecto a la dimensión Empatía ofrecida por el personal fisioterapeuta en tiempos de pandemia en el departamento de medicina de rehabilitación de un hospital de la Sanidad de Lima, así mismo se observa que ningún paciente manifestó sentir una satisfacción media o baja. En esta tabla se puede observar que los pacientes en su totalidad perciben que el personal de fisioterapia muestra comprensión y empatía en todo el proceso del tratamiento fisioterapéutico.

Tabla 8

Nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia respecto a la dimensión Aspectos tangibles en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022.

Dimensión Aspectos tangibles	Nº	%
Alto	43	53.1
Medio	38	46.9
Bajo	0	0.0
Total	81	100

Fuente: Base de datos de encuesta realizada (Anexos)

En la presente tabla podemos observar que del 100% (81) de pacientes atendidos por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, sólo el 53.1 % (43) tienen un alto nivel de satisfacción con respecto a la dimensión Aspectos tangibles y el porcentaje restante 46.9% (38) corresponde a un nivel de satisfacción medio.

De ello se puede analizar que, si bien es cierto no existen pacientes con satisfacción baja, sin embargo, cerca de la mitad de pacientes atendidos tienen un nivel de satisfacción medio, lo que significa que existen problemas en dicha área. En tal sentido, hay déficit en el tamaño y número de ambientes para brindar las terapias. Además, la centralización del servicio de terapia física en el hospital de sanidad continúa latente. Se aúna a ello el insuficiente número de equipos (ultrasonido, láser, magneto, etc) para cubrir la demanda de la población policial. Por otro lado, los equipos de hidroterapia han quedado relegados por la pandemia, utilizando en su lugar otros métodos alternativos.

4.2. Resultados Inferenciales

Para realizar la prueba de normalidad nos plantearemos dos hipótesis:

H1: La distribución de los datos estudiados tiene una distribución normal.

H2: La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

Tabla N° 9

Prueba de normalidad variable 1 (Calidad de atención)

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD	.119	81	.007	.921	81	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación de los instrumentos a los integrantes de la muestra.

Tabla N° 10

Prueba de normalidad variable 2 (satisfacción)

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION	.120	81	.006	.887	81	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación de los instrumentos a los integrantes de la muestra.

La prueba de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov – Smirnov en vista que la muestra fue 81. El resultado de la significación muestra una cifra menor a 0.007 en la variable calidad y 0.006 en la variable satisfacción, valores que están por debajo de 0.05, razón por la cual concluimos que la distribución de los datos no es normal. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H2) y para la comprobación de la hipótesis se utiliza la prueba Coeficiente de correlación de Spearman que es una prueba no paramétrica.

Para determinar la correlación de las hipótesis nos planteamos lo siguiente:

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, Abril 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, Abril 2022

Tabla N° 11

Coeficiente de correlación de Spearman entre la relación de la variable de calidad de atención y satisfacción del paciente.

		Correlaciones		
			CALIDAD	SATISFACCIO N
Rho de Spearman	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.471**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	81	81
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	.471**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	81	81

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación de los instrumentos a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 11, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente, porque la Sig. (bilateral) es <0.001, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva moderada, razón por la cual se acepta la Hipótesis Alterna (H₁): Existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente en un hospital de sanidad de Lima, Abril, 2022.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general sobre establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022, existe una correlación positiva entre las dos variables, puesto que al observarse una calidad de atención alta, el paciente mostrará un nivel alto de satisfacción por el servicio recibido.

Este resultado se relaciona con Vigo (2020), quien encontró una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. También con Chávez y col. (2022), quien encontró una correlación directa y significativa entre calidad de Atención y satisfacción del usuario en los pacientes del Área de Terapia Física y Rehabilitación. Del mismo modo guarda relación con Guerra (2021) y Chávez (2020), quien, en sus estudios hallaron una relación positiva fuerte entre ambas variables.

También coincidimos con Dávila y Sifuentes (2020), quienes reportaron una correlación positiva moderada entre calidad y satisfacción de un hospital solidario. Lo descrito anteriormente nos indica, que la buena calidad repercute directamente en el incremento de la satisfacción del paciente o usuario, ya que este proceso beneficiará a la organización mediante el trabajo en equipo, el personal asistencial y administrativo que trabaja en salud debe comprometerse a diario con mejorar la calidad, ello conllevará al beneficio no sólo del paciente sino de toda la organización.

El objetivo específico uno: determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022, se llegó a determinar que la calidad de atención fue buena con un porcentaje de 97.5% y un alto nivel de satisfacción del paciente de 93.8%. Dichos resultados coinciden con Meléndez (2019), quien en su tesis satisfacción percibida en los usuarios de rehabilitación del complejo hospitalario PNP reportó una satisfacción global del 87.8%. Así mismo coincidimos con Cueva y Pérez (2019), en su tesis expectativas y percepción del usuario, reportaron buena calidad de atención con un porcentaje de 82.88%.

También los autores Zavaleta y García (2018), en su tesis utilizando las dos variables motivo de estudio, obtuvieron porcentajes altos de calidad de atención (78.0% y 82.5%) de parte de los profesionales de Minsa y Essalud respectivamente. Así mismo observamos una satisfacción del usuario global alta del 72.9% en los hallazgos de Infantes (2017). Por otro lado, también García (2017) reportó un 76.4% de satisfacción global alta en pacientes del Instituto Nacional de Rehabilitación de Lima.

Sin embargo, existen varios resultados que no coinciden con los nuestros, tal como lo reportado por Vilchez (2022), en su investigación realizada durante la pandemia del covid 19, el cual obtuvo un nivel de calidad en atención y satisfacción del usuario bueno, 45.6% y 20.2% respectivamente. También, Vargas (2018), en un estudio realizado en el Hospital Militar Central de Lima, reportó un 21.4% de buena satisfacción fisioterapéutica.

En el mismo contexto, Fernández (2017), reporta un resultado de satisfacción del servicio catalogada como buena de sólo el 6.7% en su estudio respecto a la satisfacción del usuario en el área de terapia física y rehabilitación de un centro de salud en Tacna. En relación a lo explicado anteriormente, nuestros resultados presentan porcentajes de calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente, mayores al 90%, quiere decir ello que, debido a la aplicación de nuevos protocolos de atención, referidos a la disminución del tiempo de espera, aumento del tiempo de terapia y personalización del tratamiento, se ha logrado recuperar al paciente en menos tiempo, evitando que retorne continuamente al hospital, gastando su tiempo, dinero y la posibilidad de contraer el covid 19. A comparación de otros escenarios, en el establecimiento de salud objeto de estudio, la pandemia ha permitido que el paciente sea mejor atendido y por ende se encuentre más satisfecho.

En relación al segundo objetivo específico sobre determinar la calidad de atención del personal fisioterapeuta según las dimensiones Técnica Científica, Humana y dimensión del entorno en un hospital de sanidad de Lima, obtuvimos los siguientes resultados; la primera dimensión técnica científica fue valorada por el 96.3% de los pacientes como buena, así mismo la dimensión humana con 98.8% y finalmente la calidad de atención respecto la dimensión entorno

catalogada como buena, no supera el 50% (40.7%), por consiguiente, el 59.3% de esta última dimensión es catalogada como regular.

Al comparar nuestros resultados con Hernández y Merino (2021) en su estudio de calidad y satisfacción en tiempo de pandemia, podemos decir que ellos obtuvieron porcentajes de calidad buena que no superan el 20% en sus tres dimensiones. Así mismo, Pingo (2018), reportó bajos niveles de calidad respecto a las tres dimensiones: técnica-científica, humana y entorno, con un prolongado tiempo de espera, trato no cálido y limitada implementación de los ambientes, respectivamente.

Hernández y Merino sustentan los bajos porcentajes en sus dimensiones técnico-científica, por la demora en la atención, haber recibido escasa información sobre cuidados de salud de parte de los profesionales, no resolviendo sus necesidades de salud según lo esperado. En la dimensión humana, recibieron un trato descortés, reducido tiempo en consulta y los profesionales no valoraron sus creencias ni tampoco sus sentimientos de temor ante el covid 19. En la dimensión entorno, los pacientes manifestaron incomodidad por lo reducido de los ambientes y la privacidad para sus exámenes era interrumpida por otros profesionales, vulnerando su intimidad.

Por el contrario, los pacientes atendidos por nuestros fisioterapeutas en el hospital de sanidad motivo de estudio, manifestaron haber recibido una asistencia adecuada por parte de los profesionales, los mismos que cumplieron los procedimientos con oportunidad y destreza (dimensión técnica científica). Así mismo, refirieron que la relación con los fisioterapeutas se basó en la buena aptitud y un comportamiento respetuoso de ambas partes (dimensión humana). Los ambientes en los cuales se desarrollan los procedimientos son sumamente importantes para que tanto el paciente como el que ofrece el servicio se sientan confortables.

Tal es así que, la dimensión entorno obtuvo un 40.7% de buena calidad de atención y un 59.3% de calidad regular. En este sentido, podemos mencionar que, esta dimensión fue la única en la cual se observó un porcentaje de buena calidad de atención inferior al 50%. Respecto a ello podemos decir que, los pacientes mostraron su incomodidad al manifestar que no se respetó su intimidad o privacidad al momento de la atención, así mismo manifestaron no

sentirse seguros en el hospital ante cualquier evento natural como sismos y/o incendios, ya que por la antigüedad de su infraestructura y falta de señalización el riesgo de sufrir daño en su integridad sería inminente. Por otro lado, la calidad de atención regular fue debido a que los pacientes percibieron no contar con los equipos de terapia (ultrasonido, láser, electro, magneto, etc) oportunamente para su tratamiento, puesto que son insuficientes.

En relación a la calidad de la atención, ésta es un requisito fundamental de quienes ofrecen servicios de salud, tal es así, que nos vemos en la imperiosa necesidad de implantar desde el lugar donde laboremos, un sistema que garantice la calidad en todas sus dimensiones y a su vez influir en las autoridades de instituciones de salud, especialmente los directores de los hospitales para trabajar en un contexto de calidad, utilizando eficientemente los recursos, a fin de ofrecer un servicio confiable y acorde a las expectativas de la población, que cada vez son mayores.

Finalmente con respecto al tercer objetivo específico sobre determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido por el personal fisioterapeuta según dimensiones en un hospital de sanidad de Lima, obtuvimos resultados de satisfacción del paciente nivel alto, respecto a la dimensión fiabilidad fue del 97.5%, capacidad de respuesta y seguridad 96.3% cada uno, empatía 100% y sólo la dimensión aspectos tangibles mostró un porcentaje de satisfacción nivel alto del 53.1%, deduciendo que el 46.9% fue nivel de satisfacción medio para esta última dimensión. En ninguna dimensión se evidenció un bajo nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendidos por fisioterapeutas.

Respecto a los resultados de las cinco dimensiones descritas anteriormente, coincidimos con Infantes (2017), quien, si bien es cierto no reporta porcentajes tan altos como los nuestros, sin embargo todos sobrepasan el 60%, lo que denota nivel alto de satisfacción. En relación a la dimensión fiabilidad, la satisfacción es 68.6%, respecto a la capacidad de respuesta es 72.3%, seguridad 77.1%, empatía 73.7% y aspectos tangibles 73.6%. Esta última dimensión como se puede apreciar tiene un porcentaje superior al hallado en nuestro estudio (53.1%), evidenciando las falencias en infraestructura y espacios reducidos del departamento de rehabilitación objeto de estudio. Así lo confirma un estudio realizado por la contraloría general de la república del Perú (2018) en

un operativo de control “por una salud de calidad”, la cual concluye que el 57% de los hospitales de sanidad policial no cuenta con la infraestructura requerida para brindar una atención de calidad a los pacientes.

Los resultados respecto a la dimensión aspectos tangibles (78.8%) reportados por García (2017, un estudio realizado en el Instituto Nacional de Rehabilitación de Chorrillos, tampoco coinciden con nuestros resultados, ello debido a las confortables instalaciones con que cuenta dicho Instituto, el mismo que cuenta con ambientes modernos, relativamente nuevos, con equipamiento de última generación y profesionales fisioterapeutas altamente calificados en comparación a los ambientes con más de 30 años de antigüedad con que cuenta el hospital de sanidad motivo de estudio.

Por otro lado, coincidimos con lo reportado por Meléndez (2019), en las dimensiones de aspectos tangibles (45.8%), empatía (84.4%), seguridad (82.8%) y capacidad de respuesta (79.5%) quien obtuvo altos porcentajes de satisfacción respecto a las dimensiones mencionadas. Sin embargo discrepamos respecto al resultado de la dimensión fiabilidad, ya que nosotros encontramos un porcentaje del 97.5% y el autor sólo un 51.9%.

Partiendo de la definición de fiabilidad como aquella habilidad de ofrecer el servicio prometido de manera honesta, mostrando compromiso y responsabilidad, podemos inferir que nuestro estudio al estar referido netamente a la labor de los fisioterapeutas y no al total del personal asistencial y administrativo del departamento de terapia física y rehabilitación como el realizado por Meléndez, reveló un alto nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad mostrada por los profesionales fisioterapeutas.

Respecto a la dimensión empatía, coincidimos también con lo reportado por Vargas (2018), quien obtuvo un resultado de satisfacción respecto a empatía del 89.8%. Nuestro resultado de empatía del 100% de satisfacción pone en evidencia el alto nivel de calidad de atención individualizada ofrecida por los profesionales fisioterapeutas al ponerse en los zapatos de los pacientes que acuden a este departamento de terapia física y rehabilitación en tiempo de pandemia con los miedos y angustias que la situación actual demanda.

En muchas entidades proveedoras de bienes y servicios se presta vital importancia al fenómeno calidad, hoy conocida como calidad total. Los

establecimientos de salud no están ajenas a éstos avances, lo cual requiere la inversión de capital económico, logístico y sobre todo humano. La capacitación permanente desde el primer hasta el más alto nivel jerárquico conllevará a que la institución camine como un reloj. La buena gestión de dichos recursos permitirá beneficiar tanto al trabajador, directivos y clientes en general.

Entre las fortalezas halladas en este estudio podemos mencionar al uso de la técnica de muestreo probabilístico con aplicación de fórmula de población finita, la misma que nos permitió obtener una muestra representativa con mayor exactitud de la población.

Así mismo, el establecimiento de salud donde se realizó el estudio, por su complejidad y categoría de hospital castrense, se atiende pacientes en su mayoría efectivos policiales en actividad, logrando obtener una muestra más homogénea en cuanto a características sociodemográficas y laborales.

Hemos observado que la mayoría de estudios respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario se realizan con todo el personal involucrado en la cadena de atención del usuario, desde su ingreso al área de consulta mediante la obtención de su historia clínica, pasando por admisión, caja, triaje, consultorio, área de apoyo al diagnóstico, farmacia, entre otros; sin embargo nuestro estudio estuvo delimitado a la calidad de atención ofrecida específicamente por los profesionales fisioterapeutas, quienes por su labor misma interactúan directamente con el paciente, evaluándolos físicamente, realizando manipulaciones osteopáticas, ejercicios fisioterapéuticos, recuperando su movilidad y dando calidad de vida en caso de lesiones medulares, mostrando en todo momento su profesionalismo y calidad humana. Finalmente se ha logrado superar las expectativas de los pacientes.

Entre las debilidades pudimos encontrar que algunos integrantes de la muestra no estuvieron dispuestos a colaborar por el poco tiempo libre con que cuentan o por no haber completado sus diez sesiones de terapia física, requisito mínimo indispensable para ser incluidos en la investigación. Por otro lado, fue crucial el tiempo para realizar las encuestas, ya que la investigadora tuvo que realizarlo en horario ajenos a su labor cotidiana, al margen que no recibió apoyo logístico ni recurso humano foráneo. Pese a ello se ha logrado dar respuesta a todos los objetivos planteados.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se demuestra que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima. Sig. (bilateral) es <0.001 , cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%.
- Segunda** : Se determinó la calidad de atención del personal fisioterapeuta según las dimensiones Técnica Científica, Humana y Entorno en un hospital de sanidad de Lima, obteniendo los siguientes resultados: primera dimensión 96.3% (buena), segunda dimensión 98.8% (buena) y tercera dimensión 40.7% (buena), por consiguiente, el 59.3% de esta última dimensión es catalogada como regular.
- Tercera** : Se determinó el nivel de satisfacción del paciente atendido por el personal fisioterapeuta según dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en un hospital de sanidad de Lima, obteniendo niveles altos de satisfacción. Respecto a fiabilidad 97.5%, capacidad de respuesta y seguridad 96.3% cada uno, empatía 100% y sólo la dimensión aspectos tangibles tuvo un porcentaje de satisfacción alto del 53.1% y el 46.9% restante mostró un nivel de satisfacción medio. En ninguna dimensión se evidenció un bajo nivel de satisfacción del paciente atendido por fisioterapeutas en tiempo de pandemia.
- Cuarta** : Se llegó a determinar que la calidad de atención fue buena con un porcentaje de 97.5%
- Quinta** : Se llegó a determinar que el nivel de satisfacción del paciente fue alto con un porcentaje de 93.8%.
- Sexta** : Los pacientes atendidos en tiempo de pandemia, mostraron un nivel alto de satisfacción en casi todas las dimensiones, debido a que la atención fisioterapéutica fue más personalizada, se redujo al mínimo el tiempo de espera y la sesión de terapia se incrementó a media hora. Sólo la dimensión aspectos tangibles mostró una satisfacción media, en razón al reducido espacio de los ambientes y al limitado número de equipos para el tratamiento fisioterapéutico.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Al corroborarse la relación significativa entre las variables de estudio, se sugiere continuar trabajando en el mejoramiento de la calidad en todas sus dimensiones, ello beneficiará no sólo al paciente sino a toda la organización.
- Segunda** : Respecto a la calidad de atención y específicamente a su dimensión de entorno, la cual tuvo un porcentaje de calidad regular, podemos recomendar a la superioridad que enfoque sus recursos logísticos y humanos a fin de cerrar las brechas que causan malestar al paciente, básicamente infraestructura y equipamiento.
- Tercera** : Si bien es cierto no se evidenció un nivel de satisfacción bajo del paciente atendido por fisioterapeutas en tiempo de pandemia, la dimensión aspectos tangibles fue la única que mostró un nivel de satisfacción medio, por lo cual se recomienda al director del hospital formular un expediente técnico para la remodelación, construcción y/o reubicación de los ambientes de terapia física a fin de recuperar la salud de los pacientes en el menor tiempo posible.
- Cuarta** : Al evidenciar porcentajes elevados respecto a la buena calidad de atención ofrecida por los profesionales fisioterapeutas en nuestro estudio, podemos recomendar que se continúe con las estrategias de capacitación científica y de relaciones interpersonales del todo el capital humano con que se cuenta.
- Quinta** : Al evidenciar porcentajes altos de nivel de satisfacción del paciente, se recomienda continuar con los protocolos de atención implementados en pandemia, tales como el aumento de tiempo por sesión terapéutica y la reducción al mínimo el tiempo de espera, ya que están demostrando ser muy efectivos.
- Sexta** : Se hará llegar a la superioridad propuestas de mejora, incidiendo en los puntos débiles encontrados en el presente estudio, ello permitirá que en el corto o mediano plazo se logre atender al paciente con calidad total.

REFERENCIAS

- Aliaga, G. (2019). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. Tesis para optar el grado de Doctor. USIL. Perú. <http://dx.doi.org/10.20511/USIL.thesis/9386>
- Arias, F. (2006) Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación 3era edición editorial episteme. https://www.researchgate.net/publication/49502118_Mitos_y_errores_en_la_elaboracion_de_tesis_y_proyectos_de_investigacion.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualization of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243-250. <https://doi.org/10.1177%2F1757913915594196>
- Cabezas, E.; Andrade, D.; Torres, J. (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica. 1era edición electrónica. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Camargo, L.; Gavidia, L.; Perales, A. y Zavala, M. (2021). Nivel de satisfacción laboral de los fisioterapeutas de Lima Metropolitana durante la pandemia-diciembre2020. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9984#:~:text=Resultado%3A%20En%20las%20dimensiones%20Comp%C3%B1eros,un%20nivel%20medio%20de%20satisfacci%C3%B3n>.
- Castellón, R. (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, ISSN-e 1390-9592, Vol. 3, N°. 1, 2014, págs. 47-50 <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti>
- Ciencias de la salud. UNIR REVISTA. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. 2021

- Chávez, W. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación “Manos Curativas” de la ciudad de Lima.
- Chávez Y., Linares R., Surco Y. (2022). Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto – diciembre del 2021. Huancayo. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/11293>
- Chuan, J. (2021). Calidad de atención en pandemia COVID-19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA en Hospital Regional Lambayeque 2021-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c7d4887c20fbed173b849e1734a38d17/Details
- CONCYTEC (2018) Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo.
<https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- CONCYTEC (2018) Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e innovación Tecnológica- reglamento Renacyt.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Dávila, J. y Sifuentes, S. (2020). Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del hospital de solidaridad de carabayllo, Lima - Perú 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/5718>
- Del Campo, M., Silva-Ríos, A. (2022). Satisfacción usuaria asociada a la atención fonaudiológica en organizaciones de Salud Familiar y Comunitaria. Revista de Investigación en Logopedia. 12(1), e73677.
<https://dx.doi.org/10.5209/rlog.73677>
- Del Carmen, S. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Pública.

<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

- Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. [Revista de la Facultad de Medicina Humana.](#)
- Fernández R. (2017). Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco, Tacna. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/239>
- Ferro, M.; Molina, L.; Rodríguez G y William A. (2009). La bioética y sus principios. Acta Odontológica Venezolana, 47(2), 481-487. Recuperado el 15 de mayo 2022. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es&tlng=es
- García, D. y Giullinta, E. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación. Lima – Perú. <https://repositorio.upch.edu.pe>
- Gamarra, R. (2017). Percepción de la calidad de atención en emergencia de medicina general en el hospital central de la PNP en el mes de agosto de 2017. Lima- Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1405>
- Godoy, A. (2018). Evaluación de la satisfacción de usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor, Rev. Ciencias Médicas. (pp 906-915). <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3545>
- Gómez-Carmonaa, D., Paramiob, A., Cruces-Montes, S., Marín-Duenas P. (2022) Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach, <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>
- Guerra, E. 2021. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020
- Hernández, M y Merino, E. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021.
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta. México.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México.
- Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36(4):620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515
- Huertas E. (2015). "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015".
- Infantes F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev peru med integrativa.2017;2(2):133-9.
- Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J., Reynoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. JONNPR. 2020;5(10):1163-78. DOI: 10.19230/jonnpr.3770
- López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 30 de abril de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es
- Lorca, L., Ribeiro, I., Torres, R., Pizarro M. (2020) Efectividad de un programa de telerrehabilitación sobre la funcionalidad y satisfacción del usuario de los sobrevivientes de COVID-19 en tiempos de pandemia. Universidad de Chile. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=8410703>; (Revista) ISSN 1579-1726.
- Manterola, C. Quiroz G. Salazar, P. García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica, Revista Médica Clínica Las Condes, volume 30, Issue 1, 2019, Pages 36-49. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-metodologia-tipos-disenos-estudio-mas-S0716864019300057>

- Martinez O. (2017) Instituto internacional de investigación y desarrollo tecnológico educativo INDTEC C.A. revista científica p.387
- Melendez H (2019). Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP "Luis N. Sáenz", 2019. Lima- Perú. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.2.4.0.7-9>
- Mendoza, R. (2021). Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19. Tesis de maestra. UCV. Trujillo. Perú
- Meza, N. (2017) Nivel de satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en centro quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica – 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6992>
- Minsa, (2021). Tiempos de pandemia 2020-2021, Lima <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>
- Minsa dirección general de salud de las personas, dirección de calidad en salud. (2012) "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". RM N° 527-2011/MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- Morles, V. (2011). Guía para la elaboración y evaluación de proyectos de investigación. Revista de Pedagogía, vol. XXXII, núm. 91, julio-diciembre, 2011, pp. 143. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela <https://www.redalyc.org/pdf/659/65926549008.pdf>
- Murillo, J., (2019) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An. Fac. med. [online]. 2019, vol.80, n.3, pp.288-297. ISSN 1025-5583. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>.
- Muro A. (2015). Nivel de satisfacción al tratamiento fisioterapéutico en pacientes postoperadas de cirugía mamaria del Servicio de Rehabilitación Oncológica Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) –2015. Repos Tesis – UNMSM [Internet]. 2015 [citado 3 de marzo de 2018]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4534>

- Numpaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L., y Pardo-Santamaría, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario/Quality of care in the outpatient surgery service from the user's perspective. *Revista De La Facultad De Medicina*, 67(2), 235-239. Colombia. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Obregón-Morales, D.; Pante, G.; Barja-Ore, J.; y Mera-Yauri, A. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(1), e1369. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- OMS. (2009) Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1 Informe Técnico Definitivo, Enero de 2009. Disponible: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf.
- Osorio J. (2000) Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales, *MEDICINA - Volumen 60 - Nº 2*, 2000. Argentina. <https://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-0/2/principioseticos.htm>
- Pedraja L. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, vol. 44, núm. 9, pp. 514-520, 2019.
- Pérez, J., Berrio, J., Ojeda, Y., Rodríguez, N., Fernández, S. y Aranguren, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 630-641. Epub 01 de julio de 2020. Recuperado en 26 de mayo de 2022 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&tlng=es.
- Pino, S. (2021). Evaluación de la calidad de la atención del centro de salud mental comunitario con enfoque de derechos humanos Cosam-Lampa, Chile 2021. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/184587>
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? *Sinapsis* (9), p1, p 59 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>

- Ramos, E.; Mogollón, F; Santur, L.; y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es.
- Rea, M., y Benítez, J. (2021). Satisfacción del paciente ingresado en el Hospital Básico Guaranda, Instituto Ecuatoriano del Seguro Social. *Gicos*, 6(2), 110-120. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view>
- Redhead R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013
- Revista Conamed (2017) Vol. 22 Núm. 2, 2017 Artículo de Opinión Folio: 418 /2017 ISSN 2007-932X Artículo recibido: 16 / 02 / 2017 • Aceptado: 23 / 05 / 2017 • publicado primero en línea
<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con172h.pdf>
- Robledo H. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Rev CONAMED* 2012; 17(4): 172-175.
- Rodríguez, D., Gomez C., Gomez L., y Morillos, A. (2019) Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el servicio de medicina interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46087>
- Rojas, Y. (2021). Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/225>
- Roque, R., Ruiz J, et al (2020). Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia, La Habana-Cuba.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/infodir-2020/infodir2033e.pdf>
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 1era edición
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sayas, I. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7644>

- Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica: metodología de la investigación para las ciencias de la salud.
- Tello W. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería. <https://orcid.org/0000-0002-9535-6450>
- Torres J. y Luna I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. México <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Torres J. (2018). Evaluación de calidad del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital “Dr. Teodoro Maldonado Carbo” de la ciudad de Guayaquil.
- Vargas F. (2018). Factores determinantes de satisfacción en los pacientes atendidos en el área fisioterapéutica del servicio de traumatología del Hospital Militar Central en Lima, agosto 2018. Tacna. Perú.
Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe>
- Vílchez Saavedra, Blanca Milagros. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento I-3 Cura Morí en tiempos de pandemia Covid-19, año 2021.
- Viorato N. y Reyes V. (2019). La ética en la investigación cualitativa. Universidad Nacional Autónoma de México, vol 08, N° 16
<http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>
- Zambrano, B. (2021). Índice de atención y calidad de vida en pacientes COVID-19 post-rehabilitación respiratoria en una unidad de cuidados intensivos, Ecuador, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67662>
- Zavaleta, E., García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota 2018. Lima- Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, abril 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de atención				
¿Cuál será la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima, Abril 2022?	Establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas de un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Técnica científica	Buena calidad de atención	1 - 5	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Buena: 82-110 Regular: 52-81 Mala: 22-51
			Humana e interpersonal	Regular calidad de atención	6 - 13		
			Entorno	Mala calidad de atención	14 - 22		
Problemas Específicos	Objetivos específicos						
¿Cuál será la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima en abril del 2022?	Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en tiempo de pandemia atendido por fisioterapeutas en un hospital de sanidad de Lima en abril del 2022						
¿Cuál será la calidad de atención del personal fisioterapeuta en tiempo de pandemia según sus dimensiones en un hospital de sanidad de Lima en abril del 2022?	Determinar la calidad de atención del personal fisioterapeuta según las dimensiones Técnica Científica, Humana e Interpersonal y dimensión del entorno en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022						
¿Cuál será el nivel de satisfacción del paciente atendidos en pandemia por fisioterapeutas según sus dimensiones en un	Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido por el personal fisioterapeuta según dimensiones de fiabilidad,						

hospital de sanidad de Lima en abril del 2022?	capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en un hospital de sanidad de Lima durante el mes de abril del 2022.						
		Variable 2: Satisfacción del usuario					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
		Fiabilidad	Atención de pacientes según horario Atención de pacientes de manera adecuada Atención en los ambientes de manera correcta	1 – 3	Escala de Likert (1) Nada satisfecho (2) Poco satisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho	Nivel alto: 82-110 Nivel medio: 52-81 Nivel bajo: 22-51	
		Capacidad de respuesta	Atención en recepción es rápida Absuelve sus interrogantes Atención en el ambiente de terapia es oportuna La salud está mejorando con la terapia	4 – 7			
		Seguridad	La privacidad es adecuada La atención de agentes físicos es segura Personal fisioterapeuta inspira confianza	8 - 10			
		Empatía	Personal trata con amabilidad y respeto	11 - 13			

			Personal muestra interés por salud del paciente		
			Personal escucha al paciente atentamente		
		Aspectos tangibles	Señalización para orientar al paciente	14 - 16	
			Ambientes de terapia limpios y ordenados		
			Equipos de terapia disponibles y operativos		
Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Basica, descriptiva Método: Descriptivo-correlacional Diseño: No experimental	Población: 510 Muestra: 81	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Calculo de frecuencia Inferencial: Prueba no paramétrica Coeficiente de correlación de Spearman	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Actividades realizadas en los establecimientos de asistenciales por los profesionales de la salud durante la atención de pacientes, impartida con calidad técnica y humana a fin de lograr la recuperación y satisfacción del paciente respecto a su salud.	Para medir la calidad de atención impartida por el personal fisioterapeuta se tomó en cuenta las tres dimensiones: técnica científica, humana y dimensión del entorno.	Técnica científica	Buena calidad de atención	Escala Ordinal de Likert 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Humana e interpersonal	Regular calidad de atención	
			Entorno	Mala calidad de atención	
Satisfacción del paciente	Desde la perspectiva de salud, conceptualizan la satisfacción como una expresión de comodidad por parte del paciente respecto a la atención cálida recibida del personal en los cuidados de su salud, calificando dicha percepción en niveles: bajo, medio y alto. Altamirano (2014).	Para establecer la satisfacción de los pacientes atendidos por los fisioterapeutas se tomará en cuenta las cinco dimensiones del modelo SERVPERF con sus respectivos indicadores y aplicando la escala ordinal de Likert para cada respuesta.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención de pacientes según horario Atención de pacientes de manera adecuada Atención en los ambientes de manera correcta 	Escala Ordinal de Likert (1) Nada satisfecho (2) Poco satisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención en recepción es rápida y viable Atención en el ambiente de terapia es viable La salud está mejorando con la terapia 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> La privacidad del paciente se respeta 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación minuciosa a los pacientes • Personal fisioterapeuta inspira confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Personal trata con amabilidad y respeto • Personal muestra interés por salud del paciente • Personal escucha al paciente atentamente 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización para orientar al paciente • Ambientes de terapia limpios y ordenados • Equipos de terapia disponibles y operativos 	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Evaluación de calidad de atención en el departamento de rehabilitación de un hospital de sanidad de Lima, abril 2022							
Lea atentamente y califique la calidad de atención recibida de parte del licenciado (a) en terapia física. Marque con un (X), considerando la escala del 1 al 5, donde:							
1: NUNCA 2: CASI NUNCA 3: A VECES, 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE							
ÍTEM	CONCEPTOS						
			1	2	3	4	5
1	Técnica científica	El Fisioterapeuta que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.					
2		El Fisioterapeuta que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.					
3		El Fisioterapeuta le explica la ventaja de las terapias a realizar.					
4		El Fisioterapeuta le brinda orientación y consejería en el tema de salud por el que acudió.					
5		El Fisioterapeuta le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios, las camillas o sillas en que fue acostado para ser tratados estuvieron limpias.					
6	Humana e interpersonal	El Fisioterapeuta muestra amabilidad durante la atención.					
7		El Fisioterapeuta le llama por su nombre cuando le atiende.					
8		El Fisioterapeuta se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
9		El Fisioterapeuta le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
10		A sus preguntas el Fisioterapeuta le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.					
11		El Fisioterapeuta muestra empatía frente a sus necesidades u problemas que haya tenido.					
12		Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud es confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el Fisioterapeuta").					
13		El tiempo de espera para ser atendido por el Fisioterapeuta es lo ideal (es decir menos de 30 minutos).					
14	Entorno	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.					
15		Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.					
16		Respecto al lugar de espera antes de ser atendido, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.					
17		Considera UD que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (Caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).					
18		Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
19		Ud. considera que los equipos de terapia que Ud. necesita siempre están disponibles o son los suficientes.					
20		Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.					
21		Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.					
22		En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda cuando se le realiza la terapia física.					

Encuesta SERVPERF modificada sobre la satisfacción del usuario.

Lea atentamente y califique la atención recibida de parte del licenciado (a) en terapia física. Marque con un (X), considerando la escala del 1 al 5, donde:							
1: NADA SATISFECHO		2: UN POCO SATISFECHO		3: INDIFERENTE			
4: SATISFECHO		5: MUY SATISFECHO					
Nº	Dimensiones	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Fiabilidad	¿Está satisfecho con la explicación que se le brindo respecto al tratamiento durante la terapia?					
2		¿Está satisfecho con las indicaciones que se le dio con respecto a los ejercicios a realizar?					
3		¿Está satisfecho con el tiempo de tratamiento que se le brindo en la sesión?					
4		¿Está satisfecho con el trato responsable que su terapeuta le brindó?					
5	Capacidad de Respuesta	¿Está satisfecho con el tiempo que esperó antes de ser atendido?					
6		¿Está satisfecho con la orientación que le brindo el terapeuta respecto a sus dudas?					
7		¿Está satisfecho con la solución de sus problemas, cuándo se le presentó?					
8		¿Está satisfecho con los resultados después de recibidas sus terapias?					
9	Seguridad	¿Está satisfecho con que el personal de terapia física estuvo pendiente de algún riesgo producido por los agentes físicos (como quemaduras, o molestias) durante su terapia?					
10		¿Está satisfecho con la seguridad que se le brinda cuando le van a realizar la terapia?					
11		¿Está satisfecho con los conocimientos que tiene el terapeuta físico?					
12		¿Está satisfecho con el respeto a su privacidad durante su terapia?					
13	Empatía	¿Está satisfecho con la preocupación que mostro el personal de terapia física para recuperar su problema de salud?					
14		¿Está satisfecho con el trato amable y respetuoso que el personal de terapia física le brindo durante su atención?					
15		¿Está satisfecho con el cuidado e interés que mostro el personal de terapia física durante su terapia?					
16		¿Está satisfecho con las recomendaciones para su casa que le dio el personal de terapia física?					
17		¿El personal de terapia física se preocupó por que usted entienda las recomendaciones impartidas?					
18	Aspectos Tangibles	¿Está satisfecho con la señalización como carteles, letreros, flechas, dentro del ambiente de rehabilitación?					
19		¿Está satisfecho con la limpieza y el orden del ambiente donde fue atendido?					
20		¿Está satisfecho con los equipos que cuenta para su terapia?					
21		¿Está satisfecho con la distancia entre su domicilio y el hospital?					
22		¿Está satisfecho con el área donde se le realiza terapia física?					

Anexo 4. Validación de instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TECNICA CIENTIFICA								
1	El Fisioterapeuta que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		
2	El Fisioterapeuta que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.	X		X		✓		
3	El Fisioterapeuta le explica la ventaja de las terapias a realizar.	X		X		X		
4	El Fisioterapeuta le brinda orientación y consejería en el tema de salud por el que acudió.	X		X		X		
5	El Fisioterapeuta le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios, las camillas o sillas en que fue acostado para ser tratados estuvieron limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HUMANA INTERPERSONAL								
6	El Fisioterapeuta muestra amabilidad durante la atención.	X		X		X		
7	El Fisioterapeuta le llama por su nombre cuando le atiende.	X		X		X		
8	El Fisioterapeuta se presenta diciendo su nombre durante la atención.	X		X		X		
9	El Fisioterapeuta le dedica el tiempo necesario durante la atención.	X		X		X		
10	A sus preguntas el Fisioterapeuta le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.	X		X		X		

11	El Fisioterapeuta muestra empatía frente a sus necesidades u problemas que haya tenido.	X	X	X		
12	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud en confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el Fisioterapeuta").	X	X	X		
13	El tiempo de espera para ser atendido por el Fisioterapeuta es lo ideal (es decir menos de 30 minutos).	X	X	V		
DIMENSION 3: ENTORNO						
14	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.	V	X	X		
15	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.	V	X	X		
16	Respecto al lugar de espera antes de ser atendido, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X	X	X		
17	Considera UD que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (Caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).	X	X	X		
18	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X	X	X		
19	Ud. considera que los equipos de terapia que Ud. necesita siempre están disponibles o son los suficientes.	X	X	X		
20	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.	X	X	X		
21	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X	X	X		
22	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda cuando se le realiza la terapia física.	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DANIEL ARTURO POLO VERA DNI: 071435B

Especialidad del validador:..... TECNOLOGO MEDICO ESPECIALIDAD LABORATORIO CLINICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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

R.G. de mayo del 2022


DANIEL ARTURO POLO VERA
Firma del Experto Informante.
Dr. en gestión en Salud.
DNI: 071435B

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL PACIENTE.

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	¿Está satisfecho con la explicación que se le brindo respecto al tratamiento durante la terapia?	X		X		X		
2	¿Está satisfecho con las indicaciones que se le dio con respecto a los ejercicios a realizar?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con el tiempo de tratamiento que se le brindo en la sesión?	X		X		X		
4	¿Está satisfecho con el trato responsable que su terapeuta le brindó?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	¿Está satisfecho con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	X		X		X		
6	¿Está satisfecho con la orientación que le brindo el terapeuta respecto a sus dudas?	X		X		X		
7	¿Está satisfecho con la solución de sus problemas, cuándo se le presentó?	X		X		X		
8	¿Está satisfecho con los resultados después de recibidas sus terapias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	¿Está satisfecho con que el personal de terapia física estuvo pendiente de algún riesgo producido por los agentes físicos (como quemaduras, o molestias) durante su terapia?	X		X		X		
10	¿Está satisfecho con la seguridad que se le brinda cuando le van a realizar la terapia?	X		X		X		
11	¿Está satisfecho con los conocimientos que tiene el terapeuta físico?	X		X		X		

12	¿Está satisfecho con el respeto a su privacidad durante su terapia?	X		X		
DIMENSION 4: Empatía						
13	¿Está satisfecho con la preocupación que mostro el personal de terapia física para recuperar su problema de salud?	X		X		X
14	¿Está satisfecho con el trato amable y respetuoso que el personal de terapia física le brindo durante su atención?	X		X		X
15	¿Está satisfecho con el cuidado e interés que mostro el personal de terapia física durante su terapia?	X		X		X
16	¿Está satisfecho con las recomendaciones para su casa que le dio el personal de terapia física?	X		X		X
17	¿El personal de terapia física se preocupó por que usted entienda las recomendaciones impartidas?	X		X		X
DIMENSION 5: Aspectos tangibles						
18	¿Está satisfecho con la señalización como carteles, letreros, flechas, dentro del ambiente de rehabilitación?	X		X		X
19	¿Está satisfecho con la limpieza y el orden del ambiente donde fue atendido?	X		X		X
20	¿Está satisfecho con los equipos que cuenta para su terapia?	X		X		X
21	¿Está satisfecho con la distancia entre su domicilio y el hospital?	X		X		X
22	¿Está satisfecho con el área donde se le realiza terapia física?	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DANIEL ARTURO POLO VERA DNI: 0714358

Especialidad del validador: TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALIDAD LABORATORIO CLÍNICO

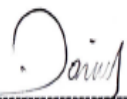
R.G. de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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


DANIEL ARTURO POLO VERA
Firma del Experto Informante,
Dr. en gestión en Salud.
DNI: 0714358

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

	Fecha egreso: Sin informacion (***)	
POLO VERA, DANIEL ARTURO DNI 07141358	MAGISTER EN TECNOLOGÍA MÉDICA CON MENCIÓN EN HEMATOLOGÍA Y MEDICINA TRANSFUSIONAL Fecha de diploma: 03/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: 31/12/2011	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
POLO VERA, DANIEL ARTURO DNI 07141358	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN TECNOLOGÍA MÉDICA INMUNOHEMATOLOGÍA Y BANCO DE SANGRE Fecha de diploma: 19/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
POLO VERA, DANIEL ARTURO DNI 07141358	DOCTOR EN GESTION EN SALUD Fecha de diploma: 30/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/04/2017 Fecha egreso: 22/12/2019	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TECNICA CIENTIFICA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El Fisioterapeuta que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		
2	El Fisioterapeuta que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.	X		X		✓		
3	El Fisioterapeuta le explica la ventaja de las terapias a realizar.	✓		X		Y		
4	El Fisioterapeuta le brinda orientación y consejería en el tema de salud por el que acudió.	X		X		X		
5	El Fisioterapeuta le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios, las camillas o sillas en que fue acostado para ser tratados estuvieron limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HUMANA INTERPERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El Fisioterapeuta muestra amabilidad durante la atención.	✓		✓		✓		
7	El Fisioterapeuta le llama por su nombre cuando le atiende.	X		Y		Y		
8	El Fisioterapeuta se presenta diciendo su nombre durante la atención.	✓		X		X		
9	El Fisioterapeuta le dedica el tiempo necesario durante la atención.	✓		✓		X		
10	A sus preguntas el Fisioterapeuta le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.	X		X		X		

11	El Fisioterapeuta muestra empatía frente a sus necesidades u problemas que haya tenido.	X	X	X		
12	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud en confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el Fisioterapeuta").	X	X	X		
13	El tiempo de espera para ser atendido por el Fisioterapeuta es lo ideal (es decir menos de 30 minutos).	X	X	X		
DIMENSION 3: ENTORNO						
14	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.	X	X	X		
15	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.	X	X	X		
16	Respecto al lugar de espera antes de ser atendido, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X	X	X		
17	Considera UD que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (Caidas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).	X	X	X		
18	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X	X	X		
19	Ud. considera que los equipos de terapia que Ud. necesita siempre están disponibles o son los suficientes.	X	X	X		
20	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.	X	X	X		
21	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X	X	X		
22	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda cuando se le realiza la terapia física.	X	X	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: HERNAN JUNIOR HELENDORZ RIEGO DNI: 43444671

Especialidad del validador:..... GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

..... de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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 LA SATISFACCION DEL PACIENTE.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Está satisfecho con la explicación que se le brindo respecto al tratamiento durante la terapia?	X		X		X		
2	¿Está satisfecho con las indicaciones que se le dio con respecto a los ejercicios a realizar?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con el tiempo de tratamiento que se le brindo en la sesión?	X		X		X		
4	¿Está satisfecho con el trato responsable que su terapeuta le brindó?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Está satisfecho con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	X		X		X		
6	¿Está satisfecho con la orientación que le brindo el terapeuta respecto a sus dudas?	X		X		X		
7	¿Está satisfecho con la solución de sus problemas, cuándo se le presentó?	X		X		X		
8	¿Está satisfecho con los resultados después de recibidas sus terapias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Está satisfecho con que el personal de terapia física estuvo pendiente de algún riesgo producido por los agentes físicos (como quemaduras, o molestias) durante su terapia?	X		X		X		
10	¿Está satisfecho con la seguridad que se le brinda cuando le van a realizar la terapia?	X		X		X		
11	¿Está satisfecho con los conocimientos que tiene el terapeuta físico?	X		X		X		

12	¿Está satisfecho con el respeto a su privacidad durante su terapia?	X		X		X	
DIMENSION 4: Empatía							
13	¿Está satisfecho con la preocupación que mostro el personal de terapia física para recuperar su problema de salud?	X		X		X	
14	¿Está satisfecho con el trato amable y respetuoso que el personal de terapia física le brindo durante su atención?	X		X		X	
15	¿Está satisfecho con el cuidado e interés que mostro el personal de terapia física durante su terapia?	X		X		X	
16	¿Está satisfecho con las recomendaciones para su casa que le dio el personal de terapia física?	X		X		X	
17	¿El personal de terapia física se preocupó por que usted entienda las recomendaciones impartidas?	X		X		X	
DIMENSION 5: Aspectos tangibles							
18	¿Está satisfecho con la señalización como carteles, letreros, flechas, dentro del ambiente de rehabilitación?	X		X		X	
19	¿Está satisfecho con la limpieza y el orden del ambiente donde fue atendido?	X		X		X	
20	¿Está satisfecho con los equipos que cuenta para su terapia?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con la distancia entre su domicilio y el hospital?	X		X		X	
22	¿Está satisfecho con el área donde se le realiza terapia física?	X		X		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: HERNAN JUNIOR MELLENDEZ RIEGO DNI: 43444671

Especialidad del validador: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

..... de mayo del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MELENDEZ RIEGA
Nombres	HERNAN JUNIOR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43444671

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0378-2020-UCV
Diploma	052-096655
Fecha Matricula	09/10/2017
Fecha Egreso	11/08/2019

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 05 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000720753

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 05/05/2022 09:32:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 092-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TECNICA CIENTIFICA								
1	El Fisioterapeuta que le atendió, le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.	X		X		X		
2	El Fisioterapeuta que le atendió hace los procedimientos indicados en usted, con precisión y rapidez.	X		X		✓		
3	El Fisioterapeuta le explica la ventaja de las terapias a realizar.	✓		X		X		
4	El Fisioterapeuta le brinda orientación y consejería en el tema de salud por el que acudió.	X		X		X		
5	El Fisioterapeuta le brinda seguridad, respecto a los procedimientos, por ejemplo: se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios, las camillas o sillas en que fue acostado para ser tratados estuvieron limpias.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HUMANA INTERPERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El Fisioterapeuta muestra amabilidad durante la atención.	X		✓		X		
7	El Fisioterapeuta le llama por su nombre cuando le atiende.	X		X		X		
8	El Fisioterapeuta se presenta diciendo su nombre durante la atención.	✓		X		X		
9	El Fisioterapeuta le dedica el tiempo necesario durante la atención.	✓		X		X		
10	A sus preguntas el Fisioterapeuta le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.	X		X		X		

11	El Fisioterapeuta muestra empatía frente a sus necesidades u problemas que haya tenido.	X	X	X	
12	Cree Ud. que la información que da durante la consulta sobre su estado de salud en confidencial (es decir "es solo entre Ud. y el Fisioterapeuta").	X	X	X	
13	El tiempo de espera para ser atendido por el Fisioterapeuta es lo ideal (es decir menos de 30 minutos).	X	X	X	
DIMENSION 3: ENTORNO					
14	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado es cómodo.	X	X	X	
15	Respecto al ambiente donde fue atendido, se respeta su intimidad o privacidad.	X	X	X	
16	Respecto al lugar de espera antes de ser atendido, esta ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X	X	X	
17	Considera UD que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (Caidas, señalización de evacuación, incendios, tiene extintores, luces de emergencia, otros).	X	X	X	
18	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X	X	X	
19	Ud. considera que los equipos de terapia que Ud. necesita siempre están disponibles o son los suficientes.	X	X	X	
20	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas o sugerencias o malestar.	X	X	X	
21	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X	X	X	
22	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda cuando se le realiza la terapia física.	X	X	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: DR. VILLEGAS QUISPE, William DNI: 09860920

Especialidad del validador: TECNOLOGO MEDICO

06 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL PACIENTE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	¿Está satisfecho con la explicación que se le brindo respecto al tratamiento durante la terapia?	X		X		X		
2	¿Está satisfecho con las indicaciones que se le dio con respecto a los ejercicios a realizar?	X		X		X		
3	¿Está satisfecho con el tiempo de tratamiento que se le brindo en la sesión?	X		X		X		
4	¿Está satisfecho con el trato responsable que su terapeuta le brindó?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	¿Está satisfecho con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	X		X		X		
6	¿Está satisfecho con la orientación que le brindo el terapeuta respecto a sus dudas?	X		X		X		
7	¿Está satisfecho con la solución de sus problemas, cuándo se le presentó?	X		X		X		
8	¿Está satisfecho con los resultados después de recibidas sus terapias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	¿Está satisfecho con que el personal de terapia física estuvo pendiente de algún riesgo producido por los agentes físicos (como quemaduras, o molestias) durante su terapia?	X		X		X		
10	¿Está satisfecho con la seguridad que se le brinda cuando le van a realizar la terapia?	X		X		X		
11	¿Está satisfecho con los conocimientos que tiene el terapeuta físico?	X		X		X		

12	¿Está satisfecho con el respeto a su privacidad durante su terapia?	X		X	
DIMENSION 4: Empatía					
13	¿Está satisfecho con la preocupación que mostro el personal de terapia física para recuperar su problema de salud?	X	X	X	
14	¿Está satisfecho con el trato amable y respetuoso que el personal de terapia física le brindo durante su atención?	X	X	X	
15	¿Está satisfecho con el cuidado e interés que mostro el personal de terapia física durante su terapia?	X	X	X	
16	¿Está satisfecho con las recomendaciones para su casa que le dio el personal de terapia física?	X	X	X	
17	¿El personal de terapia física se preocupó por que usted entienda las recomendaciones impartidas?	X	X	X	
DIMENSION 5: Aspectos tangibles					
18	¿Está satisfecho con la señalización como carteles, letreros, flechas, dentro del ambiente de rehabilitación?	X	X	X	
19	¿Está satisfecho con la limpieza y el orden del ambiente donde fue atendido?	X	X	X	
20	¿Está satisfecho con los equipos que cuenta para su terapia?	X	X	X	
21	¿Está satisfecho con la distancia entre su domicilio y el hospital?	X	X	X	
22	¿Está satisfecho con el área donde se le realiza terapia física?	X	X	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: DR. VILLEGAS QUISPE, William DNI: 09860920

Especialidad del validador: TECNOLÓGICO MÉDICO

06 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLEGAS QUISPE**
Nombres **WILLIAM FERNANDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **09860920**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**
Rector **GILMER AUGUSTO DIAZ TELLO**
Secretario General **ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO**
Director **MAXIMO GORING SEGURA VASQUEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTION EN SALUD**
Fecha de Expedición **17/07/20**
Resolución/Acta **01892-2020-USP/CU**
Diploma **USP024345**
Fecha Matricula **03/04/2017**
Fecha Egreso **22/12/2019**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 04 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000720264

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 04/05/2022 22:00:21-05

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado de sede internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Yo, _____ con Dni _____
edad _____

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada calidad de atención y satisfacción de pacientes en pandemia atendidos por el personal fisioterapeuta en un hospital de la sanidad de Lima, Abril, 2022.

El cual consistirá en responder dos encuestas que demorará alrededor de 25 minutos, se me han explicado que la información registrada será confidencial, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Asimismo, sé que puedo negar la participación sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Por lo tanto, sí acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante: _____

Fecha: _____

Anexo 6: Prueba Piloto

CONFIABILIDAD Y VALIDACION DE INSTRUMENTO

PAC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
1	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	105
2	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	96
3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	98
4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	96
5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	100
6	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	100
7	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	101
8	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	85
9	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	101
10	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	100
11	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	101
12	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	108
13	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	110
14	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	107
15	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	110
16	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	112
17	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	114	
18	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	115
19	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	118
20	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	119
VARI	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	69.56

Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

K= 22
 Σ Vi= 11.625
 Vt= 69.56

α = 0.87

Encuesta realizada en el departamento de medicina de rehabilitación, de un hospital de la sanidad de Lima, 2022.

Anexo 7: Fórmula del Alfa de Cronbach

Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$$\begin{array}{ll} K = & 22 \\ \sum V_i = & 11.625 \\ V_t = & 69.56 \\ \alpha = & 0.87 \end{array}$$

Niveles de fiabilidad

Valores estimados	Niveles
Del -1 al 0	Del -1 al 0
Del 0.01 al 0.49	Del 0.01 al 0.49
Del 0.50 al 0.75	Del 0.50 al 0.75
Del 0.76 al 0.89	Fiabilidad Fuerte
Del 0.90 al 1.00	Fiabilidad Alta

Fuente: Herrera (1998), Ruíz (2020)



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

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: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN TIEMPO DE PANDEMIA EN UN HOSPITAL DE SANIDAD DE LIMA, ABRIL, 2022", cuyo autor es REYES CANTURIN SARA PATRICIA, 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 11:12:14

Código documento Trilce: TRI - 0371621