



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y  
rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Guerrero Castañeda, Fabiola Maite ([orcid.org/0000-0002-5490-7279](https://orcid.org/0000-0002-5490-7279))

**ASESORES:**

Dra. Millones Alba, Erica Lucy ([orcid.org/0000-0002-3999-5987](https://orcid.org/0000-0002-3999-5987))

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix ([orcid.org/0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien me brinda la fe, fortaleza, salud y esperanza.

A mi familia, quienes guían cada paso que doy, así mismo por el apoyo económico y moral para poder formarme como excelente profesional y terminar exitosamente esta tesis.

***Fabiola Maité***

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

Le doy gracias a mi familia, por apoyarme en todo momento, por ser parte importante en mi vida y por llenarme de alegría y amor cuando más lo he necesitado.

A nuestro asesor el Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix por su constante apoyo y dedicación durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

***La autora***

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MILLONES ALBA ERICA LUCY , CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023", cuyo autor es GUERRERO CASTAÑEDA FABIOLA MAITE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 09 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ERICA LUCY MILLONES ALBA DNI: 32933005 ORCID: 0000-0002-3999-5987	Firmado electrónicamente por: EMILLONES el 11- 01-2024 21:50:31
ERICSON FELIX CASTILLO SAAVEDRA DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 13- 01-2024 15:16:12

Código documento Trilce: TRI - 0728994



## Declaratoria de Originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUERRERO CASTAÑEDA FABIOLA MAITE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GUERRERO CASTAÑEDA FABIOLA MAITE DNI: 76297728 ORCID: 0000-0002-5490-7279	Firmado electrónicamente por: FAGUERREROCA el 30-01-2024 08:08:00

Código documento Trilce: INV - 1475803

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.3.1. Población muestral	15
3.3.2. Muestreo	16
3.3.3. Unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	29
ANEXOS	29

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación. ....	18
<b>Tabla 2</b> Nivel de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación .....	19
<b>Tabla 3</b> Correlación las dimen. de calidad de atención con la variable satisfacción. ....	20
<b>Tabla 4</b> Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.....	20

## RESUMEN

En la presente investigación calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote cuya metodología fue tipo básica, diseño no experimental - transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Teniendo como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios que fueron aplicados a una población muestral de 118 pacientes, en la cual los datos obtenidos sirvieron para identificar el nivel de la calidad de atención y sus dimensiones, así como también el nivel de satisfacción en sus dimensiones. Los resultados indicaron que el mayor porcentaje de encuestados se ubicaron en un nivel medio de la calidad de atención con un 56.8% y en la satisfacción en un nivel medio con un 55.9%, además se afirma un correlación positiva alta por haber obtenido un valor p de  $0,000 < a 0.05$  como lo requiere la regla, y un coeficiente rho ,993\*\*, señalando que el nivel de calidad de atención incide en la satisfacción, por lo tanto, se concluye que cuanto mejor se percibe la calidad de la atención en dicho servicio, los pacientes presentan mayor satisfacción como usuarios de la misma.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción, paciente.

## ABSTRACT

In the present research on quality of care and patient satisfaction in physical therapy and rehabilitation in a hospital in Chimbote, 2023, its objective was to determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in physical therapy and rehabilitation in a hospital in Chimbote, whose methodology was basic type, non-experimental design - cross-sectional, correlational level and quantitative approach. The technique used was the survey and the instrument was two questionnaires that were applied to a sample population of 118 patients, in which the data obtained were used to identify the level of quality of care and its dimensions, as well as the level of satisfaction in its dimensions. The results indicated that the highest percentage of respondents were located in a medium level of quality of care with 56.8% and satisfaction in a medium level with 55.9%, also a high positive correlation is affirmed by obtaining a p value of  $0.000 < 0.05$  as required by the rule, and a coefficient  $\rho ,993^{**}$ , indicating that the level of quality of care affects satisfaction, therefore, it is concluded that the better the quality of care is perceived in this service, patients have greater satisfaction as users of the same.

**Keywords:** quality of care, satisfaction, patient.

## I. INTRODUCCIÓN

La salud es el derecho esencial de las personas tanto para su bienestar social, económico y cultural; por lo tanto, existe una responsabilidad ética y profesional en la atención que brindan a los pacientes, en el cual deberá de ser una atención eficiente y con una calidez humana. Debido a este motivo, la Organización Mundial de la Salud [OMS], (2020), mencionó que la calidad de atención médica hace referencia al nivel de atención médica brindada a los usuarios aumentan la probabilidad para conseguir los resultados de salud anhelados y sean firmes con la práctica basada en evidencias.

En la actualidad existen reportes donde predominan los diagnósticos imprecisos, los inapropiados tratamientos o innecesarios, las malas prácticas médicas, o los profesionales que no tienen una suficiente capacitación y experiencia, esto trae como consecuencia el empeoramiento de los países bajos y medianos, todo ello trae como consecuencia los gastos adicionales a los familiares y los sistemas de salud (Grupo Banco Mundial, 2018).

La OMS (2020), informaron que anualmente, en los países en desarrollo, un número estimado de entre 5.7 y 8.4 millones de personas fallecen debido a la falta de capacidad para administrar y el inadecuado uso de los recursos disponibles en la atención médica, lo que representa aproximadamente un 15% de las defunciones.

A nivel nacional, en el Perú, Carhuancho et al. (2021), realizaron una investigación a dos hospitales de tercer nivel ubicados en Lima, en el cual demostraron la calidad de atención no era apropiada, encontrando diferencias en la inversión en infraestructura y capacitación, sin embargo, la calidad de atención en el ámbito público es diferente al sector privado. Por ello se requiere, conocer los servicios de salud, y no verla como un negocio, sino como un servicio comunitario proyectado a los ciudadanos y la protección de la salud humana. Existe un porcentaje de quejas sobre las atenciones brindadas en el año 2022, siendo un 92% de pacientes de establecimiento de salud públicos. Se reportó que, en el Perú, desde enero a diciembre del año 2022 se atendió a un total de 143, 145 usuarios, siendo un 73,983 correspondiente a consultas, en el cual más de la mitad 69,152 (48,31%) fueron denunciadas por los usuarios por haberse vulnerado sus derechos en salud (Superintendencia Nacional de Salud, 2023).

A nivel local, en Chimbote existió una alta demanda para la atención en fisioterapia y rehabilitación, ya sea por lesiones, dolores, enfermedades o accidentes, y en cuanto al número de pacientes que recibían atención en el hospital la Caleta de Chimbote, al mes son un promedio de 117 a 118 pacientes que acudieron por atención y realizaron 10 sesiones, de los cuales se promedió que un 98% de pacientes eran asegurados (SIS), y solo un 2% de pacientes pagaban por sus consultas. Dichos pacientes acudieron con la finalidad de ser atendidos correctamente y poder aliviar sus dolores o molestias, además deseaban ser tratados con dignidad, en el cual los ambientes donde se les situara fueran adecuados, y cuenten con un nivel alto en tecnología, accesibilidad y oportunidad. Sin embargo, debido a los persistentes problemas de la mala gestión administrativa, las demoras en las listas de espera, los retrasos en la atención y la información del diagnóstico, además de la poca disponibilidad de los trabajadores para ayudar y dar a los pacientes, así como también la falta de confianza que transmiten al paciente, generó que los pacientes adquirieran una insatisfacción de la calidad de atención. Cabe recalcar que las dificultades que se presentaba en el hospital iniciaban desde que el paciente reserva su cita (con tiempos prolongados de meses), ocasionando muchas veces que los pacientes que presentan dolores fuertes u alguna atención de emergencia acudan a otros establecimientos de salud particulares, esto ha ocasionado que los pacientes se sientan insatisfechos con los procedimientos.

Se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023?

Se justificó teóricamente, debido a que se realizaron un análisis amplio y actualizado sobre la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente del área de terapia física y rehabilitación, en el cual se generó un nuevo conocimiento convirtiéndose en un antecedente y estar a disposición para futuras investigaciones, por ello fue fundamental investigar los factores subyacentes que influyeron en dichas variables, asegurando que los resultados y conclusiones reflejen con precisión la condición actual de la teoría y su aplicación práctica. Asimismo, se justificó de manera práctica porque se enfocará en sistematizar la información que se recopiló para un análisis sólido

y coherente de los datos, organizando y estructurado la información el cual facilitó la identificación de problemas y tendencias para saber de qué manera mejorar ciertas deficiencias y poder cambiar la realidad del ámbito. Además, se justificó metodológicamente, debido a que se utilizó estrategias metodológicas en función de los objetivos de estudio, y se hizo uso de técnicas e instrumentos que pese a ser ya validadas y confiables, serán confrontadas nuevamente por un juicio de expertos para ser validadas. Esto sirvió para la contribución científica a los profesionales tecnólogos médicos del hospital. Por último, tuvo una justificación social, ya que contribuyó con la mejora continua del servicio a la sociedad, por ser un tema que repercute en la población que recibe servicios de salud, resolviendo los problemas hallados con sugerencias de qué medidas tomar para la mejora.

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote; con este fin, se plantearon los siguientes objetivos específicos: identificar el nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, identificar el nivel de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación en un hospital de Chimbote, y por último, establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote.

La hipótesis general fue:  $H_i$ : existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023, y como hipótesis nula  $H_0$ : no existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.



## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación los antecedentes a nivel internacional según Rivera et al. (2019), ejecutaron un estudio en un hospital de Ecuador, específicamente en el área de emergencias, tuvo como propósito de evaluar tanto la satisfacción de los usuarios como la calidad de la atención. Para ello, se consideraron factores como la apariencia física, la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad y la empatía. El enfoque metodológico que empleó fue de naturaleza cuantitativa, con un alcance descriptivo y un diseño de corte transversal. Sus resultados demostraron que los factores de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad tuvo mayores problemas, sin embargo, en la dimensión tangibilidad se encontró una mejor puntuación. Concluyendo que un promedio de 3.62 que se sitúa cerca de la media de 3.5, afirmando que la mayor parte de los pacientes que fueron participes en la investigación se situaron en el nivel medio de satisfacción. Esto sugiere que no están altamente satisfechos ni insatisfechos en general.

Hu et al. (2019), un estudio sobre cómo afecta la calidad percibida sobre la atención en hospitales chinos en pacientes ambulatorios, su propósito se basó en la evaluación de las variables y en explorar el papel que cumplen las percepciones del paciente sobre los aspectos específicos de la atención médica en su nivel de satisfacción, la infraestructura, las habilidades de comunicación y las actitudes proveedoras. El método que utilizaron fue el análisis estadístico, descriptivos, y diseño correlacional. Utilizaron como instrumento dos cuestionarios y la técnica de la encuesta, como muestra tuvo a 28 822 pacientes. Como hallazgos obtuvieron que los pacientes expresan un alto grado de satisfacción considerablemente elevado, no obstante, se concluyó que los hospitales chinos deberían garantizar la calidad y tener una mejor comunicación con los pacientes, así como también prestar más atención a las necesidades del paciente.

Umoke et al. (2020), efectuaron una investigación en hospitales de Nigeria, centrada en la satisfacción y a la calidad de la atención, su objetivo fue realizar una investigación sobre cómo se relacionan las variables, evaluando los factores como la tangibilidad, que es la evidencia física del servicio, la confiabilidad para que cumplan el servicio con precisión, la capacidad de

respuesta para ofrecer apoyo a los pacientes, la seguridad y la empatía. Su metodología se basó en un diseño descriptivo transversal, empleando encuestas como técnica y cuestionarios como instrumento principal; el grupo de participantes consistió en 400 pacientes. Los hallazgos indicaron que un  $(2,57 \pm 0,99)$  demostraron satisfacción, mientras que un  $(3,06 \pm 0,63)$  exhibieron grado de satisfacción alto en relación con la seguridad, la capacidad de respuesta y empatía. Concluyendo que, a pesar que los pacientes se encontraban satisfechos con el servicio recibido, se sugiere que los administradores centren sus iniciativas en mejorar otros aspectos, como las áreas de espera y las condiciones de higiene.

Frichi et al. (2020), con respecto a su investigación sobre la modelización del impacto de la logística hospitalaria en la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en centros de salud de Marruecos. El propósito fue analizar el rol de la logística hospitalaria para la mejoría en la calidad asistencial y la satisfacción. La metodología se basó en el constructo de segundo orden conformado por cinco constructos. Utilizaron como instrumento el cuestionario a 384 pacientes que fueron incluidos en la muestra. Los hallazgos contribuyeron a la literatura científica sobre la logística hospitalaria y su influencia en la mejora de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. Concluyendo que faltan más estudios que incluyan más pacientes de otros territorios y otros componentes logísticos para validar a gran escala el modelo propuesto.

Así mismo, a nivel nacional, Chavez et al. (2022), en su trabajo de investigación en Cusco, analizaron la calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el campo de la terapia física y rehabilitación. El propósito fundamental era establecer la conexión entre las diferentes variables, cuyo objetivo fue implementar las medidas correspondientes si fuesen necesarias, o que refuercen las políticas de atención y lograr que los pacientes adquieran una mejor satisfacción. Se empleó un método básico, cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional. Aplicó dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos y como muestra tuvo a 94 pacientes seleccionados de forma aleatoria. Los resultados fueron que el 56.4% de los pacientes percibieron una calidad alta, y el 35.1% mostró un nivel elevado de

satisfacción. En cuanto a la relación entre las variables, se encontró una rho de Spearman de 0.711, indicando una correlación directa y significativa entre ellas

Davila & Sifuentes (2021), su investigación sobre calidad de cuidados y satisfacción de los pacientes en una clínica de fisioterapia y recuperación ubicada en un hospital en Carabayllo., Lima, su finalidad fue establecer la relación entre las variables, ya que no existían investigaciones previas sobre la satisfacción percibida por los pacientes. Empleo el método tipo aplicado, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de alcance correlacional. Se emplearon dos cuestionarios como herramientas de recolección de datos. Según los hallazgos el nivel de calidad de atención se sitúa en un 71%, mientras que la satisfacción del usuario se encuentra en un 23%, con un 26% de usuarios algo satisfechos y un 19% no satisfechos. Las dimensiones de seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad de la calidad de atención mostraron una correlación con la satisfacción de los usuarios, excepto la dimensión de sensibilidad, que no se relacionó con la satisfacción. La correlación entre las variables arrojó un coeficiente de 0.429, por lo tanto, llegaron a la conclusión de que existe una relación positiva moderada y significativa entre ellas.

Chávez (2020), llevó a cabo una investigación relacionada con la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en un centro de fisioterapia y rehabilitación ubicado en Lima. El objetivo principal era ejecutar una evaluación a los niveles de calidad del servicio ofrecido por dicho centro, por haberse evidenciado que existe una mala alimentación y los malos hábitos en las personas que acarrear malas posturas generando problemas cervicales, dolores musculares, etc.; empleando un método descriptivo correlacional de corte transversal, cuya muestra fue de 282 usuarios, a los cuales se les aplicó como instrumento dos cuestionarios. Los resultados obtenidos fue un valor rho de Spearman de 0.776 demostrando la existencia de una correlación alta. Por lo tanto, concluyó rechazando la hipótesis nula, y definiendo una correlación directa y significativa.

Vigo (2020), su investigación de calidad de atención y satisfacción del en el área de medicina física y rehabilitación de una clínica en Trujillo, su objetivo fue determinar la correlación de variables, a causa de la creciente demanda de atenciones, la exigencia del paciente, la abundancia de pacientes

y la aparición de sintomatología. La metodología fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumento el cuestionario SERVPERF para medir la calidad en sus dimensiones, así como también el cuestionario PANAS, teniendo como muestra a 45 pacientes. Sus hallazgos indicaron que un 68.9% tienen un nivel regular de satisfacción y un 66.7% percibe un regular nivel de calidad, y entre las variables un grado de correlación 0.617. Concluyendo una relación directa y significativa entre ambas variables.

Rabanal (2021), realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción en medicina física y rehabilitación en un hospital de Trujillo. Cuyo propósito fue determinar la relación de las variables, debido a que los usuarios tienen una desconfianza de los procesos y atención, en la cual muchas veces reaccionando de forma hostil con los diferentes profesionales del hospital generándoles una insatisfacción en todos los contextos. Su método empleado fue de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, siendo el número de muestra 106 pacientes. Empleó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta online adaptado de SERVQHOS y SERCQUAL. Sus resultados señalaron que los porcentajes más alto de los niveles como la calidad se ubicó con un 59,4% en el nivel regular, la satisfacción en el nivel poco satisfecho con un 73.6%, y en cuanto a sus dimensiones el mayor porcentaje se ubicó en el nivel poco satisfecho con más del 50%. Por lo tanto, concluyó que ambas variables se correlacionan, así como también en sus dimensiones.

En cuanto a la definición de la calidad Mena et al. (2023), menciona que en los servicios sanitarios tiene un origen desde que inicio la profesión médica, debido a que años anteriores las culturas fueron muy rigurosa con respecto a los problemas de calidad, un claro ejemplo fueron los egipcios que tenían inspectores que corroboraban si existían perpendicularidad en los bloques de piedras en las construcciones que realizaban.

El modelo SERVQUAL, es considerado una teoría de la calidad de atención en el cual según Numpaque & Rocha (2016), mencionó que este modelo se centra en la percepción y expectativas de los usuarios o pacientes, en la cual la satisfacción y la experiencia del paciente son cruciales; este modelo se originó en el ámbito del servicio en general, sin embargo, también

ha sido aplicada a la atención médica, debido a que destaca cuatro discrepancias como 1) la expectativa del usuario y las percepciones de la parte directiva, 2) la percepción de la parte directiva y se tomó en consideración las pautas definidas por las normativas de calidad, 3) las directrices relativas a la calidad del servicio, 4) así como la entrega del servicio y su comunicación hacia el público. Además, se centró en cinco aspectos clave, aseguramiento y tangibilidad, la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la empatía. Mediante este modelo es utilizado para contrastar las expectativas del usuario. Tal así que incluye una metodología de medición que permite la recopilación de datos de los pacientes en relación a sus percepciones y expectativas de calidad en atención médica.

La calidad según Zurro et al. (2019), es muy fundamental en todas las organizaciones, debido a que la atención de la salud en una institución hospitalaria forma parte de la gerencia donde las estrategias y equipos de dirección ordenan al personal, por ello el ofrecer un buen servicio depende netamente de preparar al personal que labora para dicha institución, reflejando que es lo que realmente se debe tratar de los pacientes.

Es por ello que no se puede hablar de una buena gestión en un servicio sanitario, si no se implementa un procedimiento de mejora continua de la calidad, a pesar de existir evidencias que afirmen que los programas de calidad son un instrumento para optimizar la eficiencia clínica y económica (Martín et al., 2011, p. 2).

Suárez et al. (2019), mencionaron que los procedimientos de atención médica buscan aumentar las posibilidades de alcanzar los resultados esperados por los pacientes al mismo tiempo que reducen el nivel de insatisfacción del paciente. Asimismo, Febres et al. (2020), aludieron que la calidad de atención que debe brindar una institución sanitaria es apreciada por dos características como la atención asistencial, la relación interpersonal, la información de la consulta, el tiempo de duración, las revisiones y diagnósticos; y debido al impacto en su salud, considerando los aspectos relacionados con la infraestructura física, el personal y la gestión, así como las condiciones vinculadas a la facilidad de acceso (p.2).

La calidad necesaria en los establecimientos de salud de carácter público o privado, deben garantizar la seguridad del paciente al proporcionar servicios de evaluación, diagnóstico y tratamientos de alta calidad, y de esta manera se organice el personal y los recursos necesarios para que logren los resultados óptimos de manera efectiva, eficaz y satisfactoria y logré brindar una atención de calidad (Mero et al., 2021, p. 2)

Según Ugarte (2019), la calidad de la atención médica constituye un componente fundamental del derecho a recibir servicios de salud, asegurando que cada una de ellas reciba el servicio requerido de diagnósticos y terapéuticos más correctos logrando una óptima atención, además se debe considerar tanto los factores relacionados con el paciente y la sociedad, como las características esenciales que incluyen la superioridad, la utilización adecuada de los recursos, la satisfacción del usuario o paciente y la evaluación del impacto final en la salud.

Las dimensiones de la calidad de atención según Bustamante et al. (2019), son la fiabilidad, que alude a la habilidad del centro de salud para satisfacer el servicio prometido resolviendo problemas con genuino interés; y además, está la dimensión capacidad de respuesta, que se relaciona con la disposición de brindar ayuda a los pacientes y proporcionar un servicio óptimo y eficiente; en cuanto a la dimensión seguridad se refiere a las cualidades de la atención que generan confianza y fiabilidad en el comportamiento de los proveedores de atención médica, además de poseer conocimiento y habilidades donde el usuario se sienta seguro de la atención que percibió. La dimensión empatía, es la que ofrece un servicio individual a los pacientes y se preocupan por ellos comprendiendo sus necesidades; por último, los aspectos tangibles, involucran la apariencia física de las instalaciones, así como al equipo, al personal y a los materiales involucrados, cuya capacidad transmita confianza y seguridad (p.9).

Existen programas de mejora de la calidad que emplean diversas tácticas para perfeccionar la atención que brindan el personal de salud, entre ellas están las auditorías y retroalimentación, capacitación médica, alertas médicas e incentivos financieros. Además, se enfoca en la educación del paciente, recordatorios para el paciente y la promoción del autocuidado. Por

último, se consideran cambios en el equipo, el uso de registros electrónicos de pacientes, la transmisión fluida de información clínica y el continuo mejoramiento de la calidad (Konnyu et al., 2023)

Referente a la variable satisfacción, Velandia et al. (2007), está orientado en la teoría de las expectativas, propuesta por el autor Linder-Pelz en el año 1982, en un estudio científico sobre la satisfacción del paciente y el estudio de Fishbein y Azjen sobre la satisfacción en el trabajo. planteó esta propuesta debido a que se considera el vínculo entre creencias y actitudes: no hay duda de que la fuerza de la creencia de que un objeto tiene determinadas propiedades y la evaluación de estas propiedades determina actitudes como la satisfacción. Por lo tanto, la satisfacción se ve influenciada por cinco factores, que incluyen aspectos psicosociales, la valoración, la percepción de la presencia de estos atributos, las comparaciones con otros y las creencias que juegan un papel en las evaluaciones personales (p.7).

La satisfacción se define como la esencia del enfoque que debe poseer una institución en el usuario, de lo cual se obtendrá expectativas iguales o superadas, adquiriendo fidelidad por parte del paciente, en el campo de la atención médica. Suárez et al. (2019), indica que depende de tres factores que son fundamentales como el tiempo de espera, así también la atención apropiada y el resultado, y por último la cortesía recibida en el proceso.

Se establece seis áreas que dan acceso a mejorar la satisfacción entre el paciente y el médico, de tal modo que Farias et al. (2019), indicaron que son:

La autenticidad y congruencia, debe existir congruencia entre las respuestas y lo que el usuario manifiesta, sin contestar de forma generalizada sobre los problemas; la auto revelación facilitadora, donde el médico debe dar aportes de experiencia personales que faciliten la revelación del paciente, siendo empáticos; y por último, la confrontación en los procesos interpersonales, la cual se basa en una comunicación no verbal, tanto del paciente como entrevistador, el cual busca congruencia entre los gestos y palabras (p.5). Por otro lado, Suárez et al. (2022), menciona la comprensión empática, que se refirió a la escucha de los sentimientos del paciente; la comunicación respeto, en el cual se valora el respeto del médico ante la situación que atraviesa el paciente, en este contexto se debe lograr que el

usuario no sienta incomodidad con el problema que lo aqueja; así como también el concretar la expresión, en el cual según Díaz et al. (2020), es el intento de comunicar de manera directa los sentimientos y vivencias, donde se estimula al paciente para que lo realice, sin dar por concluida las situaciones o cosas de forma precipitada;

Además, (Larios, 2020, p. 7), manifiesta que la satisfacción del usuario proviene de la perspectiva y la manera de brindar el servicio, comprobando lo esperado y conseguido dominando los aspectos como habilidades, valores, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del usuario. Del mismo modo, se señala que se trata de la reacción cognitiva del paciente relacionado con la atención médica, siendo una pieza fundamental para adquirir información relevante (p.7).

Existen tres elementos de la satisfacción, la primera es el rendimiento percibido, conceptualizado como el resultado que se percibe después de adquirir un servicio, la cual tiene factores que influyen como el uso de razón y el estado de ánimo (Bowen Bucheli et al., 2020, p. 31); asimismo, Villegas et al. (2023), nos mencionaron que se encuentran las expectativas, que se refiere a las esperanzas que el usuario tiene por conseguir algo; y, por último, las perspectivas que da acceso a la creación de varias sensaciones como los compromisos que tienen las entidades de salud, la experiencia que se basa en las atenciones y la influencia de la recepción de información externa favorece a que se forme una percepción concreta

De tal modo, Vázquez et al. (2018), mencionaron que es importante medir la satisfacción que se percibe de los servicios sanitarios debido a que está comprobado que un paciente satisfecho está con más disposición a continuar con las indicaciones del médico teniendo las ganas de poder mejorar, es por ello que se debe tomar en cuenta los tres motivos más fundamentales que garantice que el usuario reciba una adecuada calidad de atención, entre ellos están los factores éticos, de seguridad y de eficiencia (p.2).

Los principales factores que incrementan la satisfacción en los usuarios y los que deberían tomarse en cuenta así como también poner en práctica son a comunicación efectiva, la atención amable y la puntualidad en el tiempo de



espera, debido a que en los servicios médicos la atención es una de la más críticas a causa de la cantidad de casos que reciben, por lo que muchas entidades fijan sus objetivos para brindar una atención centrada solo en el paciente que lo requiere (Arteta-Poveda & Palacio-Salgar, 2020).

En ese mismo contexto, Bowen et al. (2020), señalaron que, mediante estos mecanismos de comunicación, el usuario recopila información definiendo la estructura de conocimiento y siente confianza sobre lo que debe suceder en su relación con el proveedor, por lo cual es imperativo que las instituciones de la salud hagan uso de herramientas de difusión y asuman compromisos viables transmitiendo confianza y la sensación de que el usuario quiera volver al mismo lugar.

En cuanto a la caracterización de la calidad Aliaga (2020), muestra que para medir e identificar estas características se deben distinguir dos tipos principales de calidad. Por lo tanto, el primer tipo de calidad se refiere al control de nivel y estabilidad, mientras que el segundo tipo de calidad se refiere al nivel cero sin estabilidad.

En una institución existe el compromiso organizativo, representa la fortaleza de la identidad y el apego que tiene una persona por una institución, compuesta por tres factores como el compromiso normativo, que se refiere a la obligación que el usuario siente hacia la institución; el compromiso de continuidad, es la percepción del usuario hacia la institución; y por último, el compromiso afectivo referente al apego emocional, a la identidad y la participación de los trabajadores en la institución (Del Estal García & Melián González, 2022).

Por ello Vega Hurtado (2021) menciona que es fundamental que exista a comunicación efectiva, para que genere un aumento de satisfacción laboral y la disminuyendo el estrés laboral, además de aumentar la exactitud adherencia al plan de tratamiento, regulando sus emociones y facilita la comprensión de información.

En cuanto a los elementos relacionados con la variable satisfacción, según Tobón (2021), nos dijo que la primera dimensión cuidados se refiere a la actividad profesional demostrando empatía desde el inicio de un padecimiento hasta su recuperación. Por otro lado, en la dimensión tiempo, (Gómez & Rivera,

2019), se refieren al tiempo que el personal de salud les dedica a las consultas, y si fue suficiente para explicarle su diagnóstico. Por último, Celis et al. (2020), señala que la dimensión relación, es lo que el profesional debe conocer sobre el paciente y sus pensamientos, brindándoles la confianza ya que es una actitud cognitiva y efectiva, debido a que refleja el optimismo, permitiendo que el paciente se sienta motivado extendiéndose más allá de las expectativas.

Por otro lado, Karaca & Durna (2019), mencionan que el término la satisfacción del paciente se refiere a las percepciones y evaluaciones que los pacientes tienen en relación con la atención recibida en el centro de salud; las expectativas del paciente se basan en lo que anticipa del servicio médico y se configuran a partir de sus experiencias previas, necesidades conscientes, percepciones de otros y la información externa. Anudando a esto, también está el término seguridad en la cual Garcia et al. (2019), mencionan que engloba las actitudes y conocimientos del personal médico con el propósito de establecer credibilidad y confianza en el paciente. Como también está la satisfacción del paciente. Además, Maphumulo & Bhengu (2019), señaló que es fundamental que se implemente un sistema de calidad, ya que es un desafío considerable, el cual consiste en una transformación en la cultura organizacional, que reformule leyes, normativas y procedimientos para asegurar una atención de alta calidad.

Se define los términos básicos como la calidad de servicio citada por Afthanorhan et al. (2019), quienes hicieron referencia a la diferencia entre la percepción o las expectativas que tiene el cliente con respecto al servicio ofrecido por las organizaciones de servicios, empleando la teoría de confirmación/desconfirmación.

Asimismo, el término empatía en el cual Decety (2020), lo conceptualiza como uno de los elementos fundamentales en esta relación terapéutica; no obstante, no es el único y se utiliza para describir diversas experiencias psicológicas; por ello Fabian et al. (2022), manifestó que un nivel básico de empatía emocional es esencial para que los médicos comprendan los estados subjetivos de sus pacientes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, ya que su propósito fue adquirir sistemáticamente nuevos conocimientos con el fin de ampliar la comprensión de una situación específica. Además, se empleó un enfoque cuantitativo que implicó la utilización de datos numéricos y métodos matemáticos organizados para validar la hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

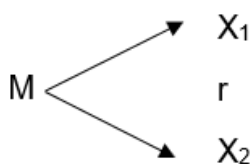
##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, en el cual lo mencionado por (Polanía Reyes et al., 2020), en este tipo de diseño no se manipulan las variables, y se realizan en un entorno natural. Además, se trató de un diseño de tipo transversal, donde las variables fueron medidas en un único momento con el propósito de establecer las relaciones existentes. Referente al alcance de la investigación, fue de carácter correlacional, siguiendo la definición de Arias & Covinos (2021), implicó buscar comprender el nivel de correlación entre variables que estén relacionadas.

Su diseño de investigación es representado de la siguiente forma:

**Figura 1**

Esquema del diseño



**Nota:**

M: pacientes de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote.

X<sub>1</sub>: observación de la V1: Calidad de atención

X<sub>2</sub>: observación de la V2: Satisfacción del paciente

r: correlación entre dichas variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: calidad de atención

- **Definición conceptual:** Suárez et al. (2019), indicó que depende de tres factores que son fundamentales como el tiempo de espera, así también la atención apropiada y el resultado, y por último la cortesía recibida en el proceso.
- **Definición operacional:** se definió operacionalmente como la función de la atención proporcionada, y la calificación se basa en la percepción y criterios del usuario, dicha variable será medida con la escala de Likert y a través de las dimensiones.
- **Indicadores:** ambientes de atención, aseo, aspectos físicos, cumplimiento con el servicio, servicio viable y cuidadoso, servicio rápido, servicio oportuno, nivel de confianza, valoración, atención personalizada y reconocimiento.
- **Escala:** basada en una escala tipo Likert/ordinal

#### Variable 2: Satisfacción del paciente

- **Definición conceptual:** Larios (2020), manifestó que la satisfacción del usuario proviene de la perspectiva y la manera de brindar el servicio, comprobando lo esperado y conseguido dominando los aspectos como habilidades, valores, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del usuario.
- **Definición operacional:** Se refiere a cómo el usuario percibe el servicio proporcionado y se medirá a través de la escala de medición de Likert y sus dimensiones.
- **Indicadores:** atención proporcionada por el experto, Período empleado en la cita médica y profundidad de la conexión con el experto.
- **Escala:** basada en una escala tipo Likert/ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población muestral

La población incluyó a 118 pacientes que recibían terapia física y rehabilitación en un hospital de Chimbote durante el mes de septiembre de 2023 (Anexo 5).

- **Criterios de inclusión:**

Pacientes de terapia física y rehabilitación de ambos sexos, pacientes de terapia física y rehabilitación que son atendidos desde el mes de setiembre.

- **Criterios de exclusión:**

Acompañantes de los pacientes atendidos.

### **3.3.2. Muestreo**

Se empleó un método de muestreo no probabilístico, en línea con la explicación de Pace (2021), quien indicó que esta técnica implica que el investigador selecciona muestras basándose en juicios subjetivos.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Cada paciente de terapia física y rehabilitación que actualmente acuda al hospital La Caleta de Chimbote en el año 2023.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según la definición de Mendoza & Avila (2020), un instrumento es una herramienta empleada en una investigación científica para la recopilación de datos. Para que sea efectivo, debe ser confiable, objetivo y poseer validez, permitiendo su aplicación al conjunto de muestras. En este estudio, el instrumento elegido fue un cuestionario el cual se evaluaron mediante una escala de Likert. En el caso de la calidad de atención, se utilizaron como referencia el instrumento de Dawson et al. (2020), que consta de cinco dimensiones con un total de 22 preguntas; y en la satisfacción del paciente, se utilizará el instrumento desarrollado por Fernández et al. (2008, ) que comprende tres dimensiones y un total de 18 preguntas. Para concluir, es importante destacar que estos instrumentos han sido validados previamente a través del juicio de expertos en el campo. No obstante, se sometieron nuevamente a la evaluación de expertos con formación de posgrado. Además, se llevó a cabo una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos, buscando obtener un índice de confiabilidad superior al 0.7. (anexo 4).

## **3.5. Procedimientos**

El proceso se dividió en dos fases claramente definidas. En la primera fase, se llevó a cabo los siguientes pasos: se solicitó la autorización al director

del Hospital de Chimbote para llevar a cabo la investigación. Se hizo un compromiso firme de preservar la confidencialidad de las identidades y la información de los participantes. En la segunda fase, se estableció coordinación con los pacientes para concertar la fecha de recolección de datos, seguida por la realización del análisis de los datos y la interpretación de los resultados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Estadística descriptiva: primero, se recopiló la información y posteriormente se introdujo en una hoja de cálculo de Excel. Luego, se llevó a cabo su organización. A continuación, se procedió a realizar el análisis de datos utilizando tablas y gráficos para evaluar la frecuencia de distribución y los porcentajes básicos. Este análisis se llevó a cabo mediante el software SPSS versión 28. Además, se realizaron pruebas para analizar la normalidad de los datos y se llevó a cabo una prueba de correlación entre las variables. Finalmente, se realizó la prueba de hipótesis formulada. Estadística inferencial: una vez analizado los datos, se realizó una inferencia basada en los resultados obtenidos, lo que permitió llegar a una conclusión respecto al problema planteado en la población estudiada.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se siguió los principios éticos, en conformidad con las pautas establecidas en la Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV, en estricto cumplimiento de dichos principios., el investigador se comprometió a adherirse a la beneficencia, lo que implicó que no causaría daño intencional al propósito de la investigación. En cuanto al principio de no maleficencia, se aseguró de preservar la dignidad y la diversidad sociocultural de los involucrados, evitando cualquier perjuicio. Asimismo, se siguió los principios de autonomía y equidad, lo que implicó que el investigador informe a los participantes sobre los propósitos y el enfoque de la investigación, al mismo tiempo que respetó su capacidad de autonomía y toma de decisiones fundamentado en los datos proporcionados.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

Nivel de calidad de atención del paciente

Niveles	f	%
Bajo	13	11.0
Medio	67	56.8
Alto	38	32.2
Total	118	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a pacientes.

Se visualiza que, en la variable de calidad de atención, la mayor parte de pacientes encuestados se sitúan en el nivel medio, abarcando un 56.8%. seguido el nivel medio con un 32.2%, y finalmente, el nivel bajo con un 11%.

En consecuencia, se analiza que, los pacientes afirman no recibir una calidad de atención adecuada al 100%, referente a los factores que lo componen. Por lo que es importante que el servicio que brinda el personal del área de terapia física rehabilitación debe optimizar dichos factores, que les permita conocer las expectativas de cada paciente y de cómo ellos aprecian el servicio que brindan.

**Tabla 2**

Nivel de satisfacción del paciente

Niveles	f	%
Bajo	14	11.9
Medio	66	55.9
Alto	38	32.2
Total	118	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a pacientes.

Según estos resultados, el nivel de satisfacción de los pacientes encuestados se ubica con un mayor porcentaje el nivel medio abarcando al 55.9%, seguido por el nivel alto con un 32.2%, y finalmente, el nivel bajo con un 11.9%.

Se deduce que la satisfacción del paciente debe mejorarse aumentando las probabilidades de los resultados deseados, y así como también evitando que la institución se vea expuesta a quejas o problemas con los pacientes.



**Tabla 3**

Correlación las dimensiones de calidad de atención con la variable satisfacción del paciente

<b>Calidad de atención</b>	<b>Satisfacción del paciente</b>
1. Aspectos tangibles	,680** .000 118
2. Fiabilidad	,800** .000 118
3. Capacidad de respuesta	,683** .000 118
4. Seguridad	,753* .000 118
5. Empatía	,294* .000 118

En la presente correlación se evidencia una correlación significativa, con un valor de significancia (bilateral) de .000. En relación con la dimensión de aspectos tangibles y la variable satisfacción laboral, se encontró una correlación positiva moderada con un valor rho de Spearman de 0,680\*\*. Asimismo, en la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción, se identificó una correlación positiva alta, presentando un valor rho de Spearman de 0,800\*\*. Además, en la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción, se registró una correlación positiva moderada con un valor rho de Spearman de 0,683\*\*. En cuanto a la correlación de la dimensión seguridad y la variable satisfacción, se observó una correlación positiva alta, con un valor rho de Spearman de ,753\*\*. Por último, en la dimensión empatía y la variable satisfacción, se obtuvo una correlación positiva baja, presentando un valor rho de Spearman de 0,294\*\*.

**Tabla 4**

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente

		V1: Calidad de atención	V2: Satisfacción
Rho de Spearman	V1: Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,993**
		N	118
	V2: Satisfacción	Coefficiente de correlación	,993**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	118

En la presente tabla, se presenta el grado de correlación de rho de Spearman de ,993\*\* entre las dos variables de estudio, además se observa que el valor de significancia es menor a 0.05. afirmándose que, a mejor nivel de calidad de atención, también se elevará el grado de satisfacción del paciente.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se detalla el análisis de los hallazgos obtenidos del trabajo de investigación, afirmándose que brindar una correcta calidad de atención guarda relación con la percepción de los pacientes de un alto nivel de satisfacción, lo que a su vez contribuye optimizar la calidad de vida y facilitar una recuperación rápida

En cuanto al primer objetivo específico, los datos de la variable calidad de atención, ubicándose el mayor porcentaje en el nivel medio con un 56.8 % correspondiente a 67 encuestados, que señalaron que el factor aspecto tangible aún debe seguir mejorando en cuanto a sus instalaciones haciéndolas más atractivas, conservándolas limpias y desinfectadas, así como también contar los equipos actualizados que permitan diagnosticar la dolencias que le aqueja a cada paciente; en cuanto al factor fiabilidad también deben seguir mejorando en el cumplimiento de sus programaciones de acuerdo al orden de citas, debido a que tendrán un registro preciso y organizados de las atenciones que realicen; por otro lado, en el factor capacidad de respuesta los tecnólogos médicos deberían encontrarse dispuestos a brindar su apoyo y ser un soporte emocional a los pacientes. Con respecto al factor seguridad, los tecnólogos médicos deben inspirar confianza en sus pacientes y brindar un tiempo prudente para responder cualquier duda. Por último, en el factor empatía, aún falta que los tecnólogos médicos se interesen en su totalidad por solucionar las necesidades de los pacientes durante su atención.

Es por ello que, Ugarte (2019), indicó que una óptima calidad en un establecimiento de salud garantiza que los pacientes reciban el servicio deseado y correcto logrando que se sientan satisfechos, percibiendo el excelente profesionalismo que posea cada tecnólogo médico. Así mismo, los resultados guardan relación con lo mencionado por Bustamante et al. (2019), quien detalló que al cumplir con estos factores se satisface con el servicio prometido, brindando el apoyo y servicio rápido, generando confianza y fiabilidad, ya que el ofrecer un servicio único a los pacientes preocupándose siempre por sus necesidades, transmite confianza y seguridad.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Umoke et al. (2020), quien realizó un estudio a nivel internacional, aplicando el mismo diseño y los mismos instrumentos, coincidiendo además con los resultados por obtener datos positivos, sin embargo, sugirió también que mejore otros aspectos como las instalaciones y el ambiente en que laboran.

Sin embargo, en la investigación ejecutada por Rivera et al. (2019), no todos sus resultados concuerdan con la presente investigación, debido a que los factores como capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad se encontraron con mayores problemas, no obstante, el factor tangibilidad tuvo resultados óptimos.

El rol que cumple cada terapeuta es diferente debido a que los resultados demuestran niveles medios con porcentajes altos, por tal motivo es necesario sugerir cambios que optimicen la atención que se brinda a cada paciente transmitiendo seguridad y fiabilidad.

Referente al segundo objetivo específico 2, se evidencia los resultados de la variable de satisfacción, donde el porcentaje más alto corresponde al nivel medio con un 55.9%, seguido por el nivel alto con un 32.2%, y finalmente, el nivel bajo con un 11.9%. Estos hallazgos demuestran que la satisfacción de los pacientes encuestados aún debe aumentar, y para ello, los tecnólogos médicos deben mejorar la calidad de atención que ofrecen.

Debido a que el mayor porcentaje de los encuestados indicaron que no siempre el tecnólogo médico les presta mucha atención y es por ello que no están muy satisfechos con la evolución de sus terapias, además, manifiestan que en el área de terapia física y rehabilitación no cuentan con equipos tecnológicos actualizados, pese a que algunos tecnólogos médicos se esfuerzan por brindarle un buen servicio. También señalaron que no están muy satisfechos con el tiempo que tienen que esperar para recibir una atención. Por último, mencionaron que no todos los tecnólogos médicos muestran respeto durante el tiempo que asisten a sus terapias, y no sienten mucha confianza en que reserven la información de su avance. Es por ello que (Arteta-Poveda & Palacio-Salgar, 2020), ha confirmado que se debe tomar en cuenta los factores como la comunicación efectiva, la atención

amable y la puntualidad, a causa de que la atención médica es una de las más criticadas por la demanda de casos que reciben a diario.

Lo anteriormente expuesto, tiene relación con lo mencionado por Larios (2020), el cual señaló que la satisfacción proviene de la perspectiva y de la forma en que se les brinda el servicio, haciendo denotar aspectos como las habilidades, valores y destrezas. Por ello, Vázquez et al. (2018), señaló que es importante medir la satisfacción que los pacientes perciben de la atención que reciben, de tal forma que se conocerá las debilidades que posee el personal tecnólogo médico y esto genere en ellos el querer mejorar teniendo en cuenta los tres motivos fundamentales como los factores éticos, de seguridad y eficiencia.

De este modo, lo investigado por Vigo (2020), cuyo problema de investigación fue la alta demanda de atenciones y la aparición de sintomatología; sus resultados tienen relación con el presente resultado, ya que el nivel de satisfacción de los pacientes encuestados también se ubica en un nivel medio. Por otra parte, Rabanal (2021), quien observó que los pacientes tenían desconfianza en los procesos y en la atención que recibían, contrayendo como consecuencia las discusiones con el personal médico, sus resultados también guardan relación con el presente estudio, debido a que el grado de satisfacción se ubican en un nivel medio y sugiere seguir mejorando. Por otro lado, Hu et al. (2019), realizó una investigación en hospitales chinos, obteniendo resultados positivos, en la cual no se encuentra relación alguna ya que la mayor parte de encuestados señalaron estar con un grado alto de satisfacción considerablemente elevado.

En el tercer objetivo específico, se examinan las correlaciones de las dimensiones de la variable calidad de atención y la variable satisfacción. Según el valor de significancia (bilateral) de .000, se confirma al 99% correlaciones significativas. En lo que respecta a la primera correlación entre aspectos tangibles y la variable de satisfacción, el valor rho de Spearman fue de 0,680\*\*, indicando una correlación positiva moderada, esto implica que aún hay aspectos que mejorar en los aspectos tangibles para que el nivel de satisfacción del paciente aumente. Referente a estos resultados Febres et al. (2020), indicó que las posibilidades de que los pacientes obtengan sus resultados esperados reduciendo el nivel de

insatisfacción son los impactos de salud como la infraestructura, la gestión, y condiciones vinculadas a las facilidades de acceso.

En la segunda correlación de fiabilidad y las variables satisfacción, se obtuvo un resultado de rho de Spearman de 0,800\*\*, siendo positiva y alta entre las variables analizadas. Esto sugiere que es necesario continuar mejorando los aspectos relacionados con la dimensión de fiabilidad, así como también los relacionados con la satisfacción del cliente, ya que a medida que el tecnólogo médico brinde una buena calidad de atención los pacientes adquirirán una mejor satisfacción. Al respecto, Arteta & Palacio (2020), menciona que existen factores que incrementan la satisfacción de los pacientes, es por ello que se deben de cumplir poniéndolos en práctica.

En la dimensión capacidad de respuesta y a variable satisfacción tuvo una rho de Spearman de 0,683\*\* siendo una correlación positiva moderada, por lo tanto, el tecnólogo médico debe seguir mejorando el servicio que brinda, de tal forma que la que la satisfacción que adquieran los pacientes también aumentará, tal como lo menciona Larios (2020), la satisfacción que adquiere un paciente proviene de las perspectivas y de la forma en se le brinda el servicio, comprobando lo esperado y conseguido.

Un estudio similar fue el de Chavez et al. (2022), quien realizó un estudio a pacientes del área de rehabilitación en la ciudad de Cuzco, el cual tuvo con finalidad implementar las medidas correspondientes que refuercen las políticas de atención logrando en los pacientes una mejor satisfacción, del cual sus resultados obtenidos indicaron que los pacientes tienen un porcentaje alto de un 56.4% en la calidad de atención y un 35.1% en la variable satisfacción, además, su valor rho coincide con la de esta investigación por ser directa y significativa.

Por otro lado, en la dimensión seguridad y la variable satisfacción tuvo una correlación positiva y alta con valor rho de spearman de 0,753\*\*. Determinando que, a mejor seguridad que brinde el personal tecnólogo médico, mejor satisfacción van adquirir los pacientes. En relación a estos resultados, Celis et al. (2020), ha mencionado que un profesional debe conocer sobre sus pacientes, en el cual debe

darle la confianza, motivándolo al paciente a que pueda extenderse con sus pensamientos e ideas.

Por último, la correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción su valor rho spearman fue de 0,294\*\*, confirmándose a un 99% que existe una correlación positiva baja, por lo cual se debe mejorar en su totalidad el factor de empatía para que el paciente logre adquirir una mejor satisfacción.

En consecuencia, los resultados revelan que se debe de mejorar las dimensiones de la variable calidad de atención, de tal modo que, al brindar un servicio esperado por el paciente, evidentemente se sentirá satisfecho superando sus expectativas en todos los sentidos, el mismo que conlleva a la fidelidad de los mismos y a la contribución de un mejor funcionamiento sanitario. Es por ello que lo mencionado por Martín et al. (2011), tiene relevancia ya que han mencionado que en las instituciones hospitalarias es fundamental ofrecer un buen servicio, y eso depende netamente de preparar al personal que labora dentro de ella. De tal modo, que esto reflejará en la perspectiva que adquiera el paciente.

En el objetivo general se visualizan los datos obtenidos de la correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción, cuyo valor rho de Spearman fue de 0,993\*\* y un valor de significancia de 0.000, afirmando a un 99% la existencia de una correlación positiva muy alta; se infiere que, si el personal de tecnólogos médicos proporciona una mejor calidad de atención, entonces se mejorará el grado de satisfacción de los pacientes, por tal razón conlleva a enfocarse en mejorar factor y ofrecer una mejor calidad de atención. Cuyos resultados son corroborados por Chávez (2020), quien también tuvo como objetivo analizar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el ámbito de terapia física y rehabilitación., este estudio lo realizó, a causa de evidenciar los malos hábitos de los pacientes, generando en ellos malas posturas y problemas cervicales. En sus resultados encontró una relación directa y significativa.

Otro descubrimiento significativo fue realizado por Davila & Sifuentes (2021), quienes realizaron una investigación en una clínica de fisioterapia y recuperación, aplicando la misma metodología, cuyo resultado es positivo; no obstante, el valor

obtenido fue menor al de este estudio, registrando un valor de 0.429. indicando que hay varios aspectos que los tecnólogos médicos debieron haber mejorado.

Aunque es cierto que la mayoría de los pacientes se sitúan en niveles intermedios de satisfacción, esto representa un riesgo para su avance o progreso, esto es a causa de que los tecnólogos médicos no están a un 100% brindando una calidad de atención adecuada. Esto destaca la necesidad de disponer de instalaciones y equipamiento apropiados para ofrecer servicios de salud que se ajusten a las necesidades y dignidad de quienes buscan mejorar su salud. También es esencial congregarse los recursos necesarios para que los trabajadores y los pacientes que asisten al hospital dispongan de instalaciones adecuadas para garantizar su pronta recuperación. Para concluir, es necesario señalar que se debe tomar en cuenta los factores que han generado cierta insatisfacción en los pacientes que asisten a sus terapias en un hospital de Chimbote; el ofrecer un servicio de calidad en la salud pone a disposición de los pacientes los mejores medios. Tal como lo dijo Suárez et al. (2019), se debe tomar en cuenta tres factores cruciales para obtener una satisfacción superada, como el periodo de espera, la atención y el resultado de la atención, debido a que no solo colaboran en la resolución de los problemas, sino que también aumenta en la satisfacción del paciente, contribuyendo a un mejor funcionamiento.

Para finalizar, Numpaque & Rocha (2016), en su modelo SERVQUAL confirma lo hallado en la presente investigación, debido a que tanto la calidad de atención y la satisfacción son cruciales, indicando que por destacar cuatro aspectos importantes como 1) la expectativa del usuario y las percepciones de la parte directiva, 2) la percepción de la parte directiva y se tomó en consideración las pautas definidas por las normativas de calidad, 3) las directrices relativas a la calidad del servicio, 4) así como la entrega del servicio y su comunicación hacia el público, se logró contrastar lo que el paciente esperaba del servicio que les brindaban los tecnólogos médicos.



## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que existe una correlación positiva alta y significativa ( $p = 0,000$ ) entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción con un coeficiente rho de spearman de  $0,993^{**}$ , por lo tanto, a medida que la percepción de la calidad de atención en ese servicio mejora, los pacientes experimentan una mayor satisfacción como usuarios del mismo, además se acepta la hipótesis existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote.

**Segunda:** Se identificó el 56.8% de pacientes encuestados, siendo el mayor porcentaje que se ubican en el nivel medio de calidad de atención.

**Tercera:** Se identificó que un 55.9% de los pacientes encuestados indicaron estar ubicados en el nivel medio de satisfacción del paciente.

**Cuarta:** Existe a un 99% de correlación positiva entre las cinco dimensiones y la variable de satisfacción, además el valor p de  $0,000$  es menor a  $0.05$  requerido, sin embargo, por el número de grado correlación y la ubicación en los niveles medios de las variables y dimensiones es necesario mejorar los factores aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, cuidados, tiempo y relación.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al director regional de salud de Áncash, programar sesiones de formación continua para el personal de medicina física y rehabilitación de los hospitales de Chimbote. El propósito es mejorar los tratamientos y servicios, para continuar incrementando el nivel de satisfacción en los pacientes.

**Segunda:** Se recomienda al director del hospital de Chimbote llevar a cabo evaluaciones regulares de los materiales y recursos empleados en la prestación del servicio de terapia física y rehabilitación, como parte integral de un diagnóstico, con el fin de innovar de manera permanente los equipos tecnológicos, además de realizar los mantenimientos apropiados para condicionar de forma adecuada la atención a los pacientes. Así mismo, se debe implementar una política que optimice los ambientes de los servicios de manera gradual, iniciando por ampliar los horarios de atención de acuerdo al número de pacientes que se presenten

**Tercera:** Se recomienda a los tecnólogos médicos, establecer como objetivo la mejora continua del nivel de atención al paciente. Esto implica comprometerse a adherirse a los procedimientos según los protocolos establecidos y, en todo momento, respetar los derechos del paciente.

**Cuarta:** Se recomienda al director del hospital de Chimbote implementar un área de asistencia social con el fin de supervisar a los pacientes en estado crítico y seguir de manera constante su progreso de recuperación mejorando las diferentes patologías y brindar un mejor servicio de salud y a la vez satisfaciendo a los pacientes.

## REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019).  
Assessing the effects of service quality on customer satisfaction.  
Management Science Letters, 9(1), 13-24.  
<http://m.growingscience.com/beta/msl/2983-assessing-the-effects-of-service-quality-on-customer-satisfaction.html>
- Aliaga Piñas, M. (2020). Propuesta de mejora de la calidad de atención al usuario en el servicio de terapia física en un hospital público—Huancayo, 2019. Repositorio Institucional - UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48765>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Primera edición digital, junio del 2021). Primera Edición; [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com).  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arteta-Poveda, L. E., & Palacio-Salgar, K. (2020). Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Revista de Salud Pública*, 20, 629-636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Bowen Bucheli, A., Fosado Téllez, O., Bowen Bucheli, A., & Fosado Téllez, O. (2020). Perception and expectations of patients from specialized renal health centers: SEVQUAL method and multivariate statistics. *Revista Digital Novasinergia*, 3(2), 30-39. <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(Extra 5), 693-707. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890540>
- Celis, I. V., Guerrero, S. S., Leal, M. J. H., & Romero, S. C. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3), 1-46. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102712>
- Chavez Lima, Y. E., Linares Huaman, R. Y., & Surco Ayma, 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. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11293>
- Chávez Pérez, W. L. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación “Manos Curativas” de la ciudad de Lima. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8058>
- Davila Rivera, J., & Sifuentes Diaz, S. A. (2021). 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. Repositorio institucional-WIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5718>
- Dawson, J., Findlay, A., & Sparks, L. (2020). *The Retailing Reader*. Routledge. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Dawson,+J.,+Findlay,+A.,+%26+Sparks,+L.+\(2020\).+The+R](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Dawson,+J.,+Findlay,+A.,+%26+Sparks,+L.+(2020).+The+R)

etailing+Reader.+Routledge.&ots=wieOInDYJX&sig=sjX5V4BAhVq-  
gdb0HoFo6FwTk0Q#v=onepage&q=Dawson%2C%20J.%2C%20Findlay%  
2C%20A.%2C%20%26%20Sparks%2C%20L.%20(2020).%20The%20Reta  
iling%20Reader.%20Routledge.&f=false

Decety, J. (2020). Empathy in Medicine: What It Is, and How Much We Really  
Need It. *The American Journal of Medicine*, 133(5), 561-566.

<https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2019.12.012>

Del Estal García, M., & Melián González, S. (2022). Importance of health care  
personnel commitment for patient satisfaction in Primary Care. *Atencion  
Primaria*, 54(4), 102281-102281.

<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>

Díaz-Rodríguez, M., Alcántara Rubio, L., Aguilar García, D., Puertas Cristóbal, E.,  
Cano Valera, M., Díaz-Rodríguez, M., Alcántara Rubio, L., Aguilar García,  
D., Puertas Cristóbal, E., & Cano Valera, M. (2020). Orientaciones  
formativas para un cuidado humanizado en enfermería: Una revisión  
integrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 19(58), 640-672.

Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., Ruiz-Arias, R. A., Fabian-  
Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022).

Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de  
clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*,  
22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

Farias, P. E., Tapia, M. L., & Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de  
la atención médica en sistemas de salud. *Revista Electrónica de Psicología  
Iztacala*, 22(3), 2489-2516. [https://www.medigraphic.com/cgi-  
bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676)

- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. 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*, 20(3), 397-403.  
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández San Martín, M. I., Rebagliato Nadal, O., de Gispert Uriach, B., Roig Carrera, H., Artigas Guix, J., Bonay Valls, B., Guix Font, L., & Turmo Tristán, N. (2008). Adaptation of a patient satisfaction questionnaire on medical and nursing care. *Atención Primaria*, 40(12), 611-616.  
[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(08\)75694-4](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(08)75694-4)
- Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). Modeling the Impact of Hospital Logistics on Quality of Care and Patient Satisfaction: Results of a Survey in Three Public Healthcare Facilities in Fez - Morocco. | *Journal of Industrial Engineering & Management* | EBSCOhost. *Journal of Industrial Engineering & Management*, 2020, 13(Issue 2), 296.  
<https://doi.org/10.3926/jiem.3143>
- Garcia, C. de L., Abreu, L. C. de, Ramos, J. L. S., Castro, C. F. D. de, Smiderle, F. R. N., Santos, J. A. dos, & Bezerra, I. M. P. (2019). Influence of Burnout on Patient Safety: Systematic Review and Meta-Analysis. *Medicina*, 55(9), Article 9. <https://doi.org/10.3390/medicina55090553>
- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). A Social Issue: Waiting Times in the Outpatient Department in Carlos Andrade Marín Hospital. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 5, 121-146.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8286985>

Grupo Banco Mundial. (2018, julio 5). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Hu, L., Ding, H., Hu, G., Wang, Z., Liu, S., & Liu, Y. (2019). How Perceived Quality of Care Affects Outpatient Satisfaction in China: A Cross-Sectional Study of 136 Tertiary Hospitals. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 56, 0046958019895397. <https://doi.org/10.1177/0046958019895397>

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

Larios, C. del P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), Article 1. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Maphumulo, W. T., & Bhengu, B. R. (2019). Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review. *Curationis*, 42(1), 1-9. <https://doi.org/10.4102/curationis.v42i1.1901>

Martín, O. R., Valladares, M. B., & Alberti, J. E. G. (2011). Calidad de los servicios de urgencias estomatológicas en el municipio Ciego de Ávila. *Mediciego*,

17(2), Article 2.

<https://revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/1998>

Mena Garcia, G., Monroig Suárez, M. C., Bell Fernández, N. M., Mena Garcia, G.,

Monroig Suárez, M. C., & Bell Fernández, N. M. (2023). Quality of emergency dental care in times of COVID-19. *MEDISAN*, 27(3).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1029-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192023000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

[30192023000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192023000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del*

*ICEA*, 9(17), Article 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Mero, L. C., Zambrano, M. I., & Bravo, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y

la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24

horas. *Revista ESPACIOS*, 42(02). [https://doi.org/10.48082/espacios-](https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10)

[a21v42n02p10](https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10)

Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). SERVQUAL and

SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: A literature review. *Revista de La Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.

<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Organización Mundial de la Salud. (2020, agosto 11). Datos y cifras de los

servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pace, D. S. (2021). *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods* (Vol. 9). <https://papers.ssrn.com/abstract=3851952>

Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I.

A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de



investigación Cuantitativa & Cualitativa.

<https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>

Rabanal Graos, L. D. (2021). Teleconsultas en tiempos COVID-19: Calidad de atención y satisfacción del paciente de Medicina Física y Rehabilitación. Hospital EsSalud-III, Víctor Lazarte Echegaray. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73841>

Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019).

Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), Article 3.

<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Suárez Cadavid, E., Lemos, M., Ruiz González, E. P., Krikorian, A., Suárez

Cadavid, E., Lemos, M., Ruiz González, E. P., & Krikorian, A. (2022).

Relación entre empatía, compasión y burnout en estudiantes de medicina, residentes y profesionales médicos de Medellín. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 14(3), 59-72. <https://doi.org/10.22335/rlct.v14i3.1644>

Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano

Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., Anchundia Guerrero, R. E., Suárez

Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano

Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019).

Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-)

[03002019000200153&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Superintendencia Nacional de Salud. (2023, enero 18). SUSALUD: Más del 92% de atenciones brindadas en el 2022 se referían a casos en establecimientos de salud públicos.

<https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/689545-susalud-mas-del-92-de-atenciones-brindadas-en-el-2022-se-referian-a-casos-en-establecimientos-de-salud-publicos>

Tobón-Restrepo, L. J. (2021). Fatiga por compasión y autocuidado en profesionales de la salud. El campo del cuidado y la responsabilidad personal. *El Ágora U.S.B.*, 21(2), 726-747.

<https://doi.org/10.21500/16578031.4792>

Ugarte-Ubilluz, Ó. (2019). [Governance and stewardship of quality in health services in Peru]. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 36(2), 296-303. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4495>

Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129.

<https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellanos, J., & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257.

<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007).

Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos.

Revista Gerencia y Políticas de Salud, 6(13), 139-168.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-)

[70272007000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Vega Hurtado, C. (2021). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 58(2), 5714. <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000017>

Vigo Seminario, M. W. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>

Villegas, K. J. A., Gamboa, K. V. P., & Miñan, J. M. C. (2023). Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud. Revista HAGP, 1(junio), Article junio.

Zurro, A. M., Pérez, J. F. C., & Badia, J. G. (2019). Atención Primaria. Principios, Organización Y Métodos En Medicina de Familia. Elsevier Health Sciences.

## ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables misión

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología	Técnica / Instrumento	Escala de medición
Calidad de atención	Suárez et al. (2019), mencionaron que la calidad de atención es el grado en que, dado el conocimiento medico actual, los procesos de atención medica maximizan la probabilidad de lograr los resultados deseados por los pacientes y minimizando la insatisfacción del paciente.	La calidad de la atención se evalúa en función de la atención proporcionada, y la calificación se basa en la percepción y criterios del usuario, dicha variable será medida mediante la escala de Likert y mediante las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del paciente.	Aspectos Tangibles	Ambientes de atención	1-2	Básica  Diseño: No experimental - transversal  Nivel: Correlacional – Descriptivo  Enfoque: Cuantitativo  Población: 118 pacientes  Muestra: 90 pacientes	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionarios – Tipo Likert	Escala Likert / Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Aseo	3			
				Aspectos físicos	4			
			Fiabilidad	Cumplimiento con el servicio	5 -6			
				Servicio viable y cuidadoso	7 – 9			
			Capacidad De Respuesta	Servicio rápido	10 – 11			
				Servicio oportuno	12 – 13			
			Seguridad	Nivel de confianza	14 – 15			
				Valoración	16 – 17			
			Empatía	Atención personalizada	18 – 19			

				Reconocimiento	20 – 21			
				Tolerante	22			
Satisfacción del usuario	Larios (2020), manifiesta que la satisfacción del usuario proviene de la perspectiva y la manera de brindar el servicio, comprobando lo esperado y conseguido dominando los aspectos como habilidades, valores, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del usuario.	Se refiere a la percepción del usuario en relación con el servicio proporcionado, se medirá mediante la escala de medición de Likert y las dimensiones cuidadas ofrecidos por el profesional, tiempo dedicado a la consulta y profundidad de la relación con el profesional.	Cuidados	Atención proporcionada por el experto	1 - 10			
			Tiempo	Período empleado en la cita médica.	11 – 14			
			Relación	profundidad de la conexión con el experto	15 – 18			
								Escala Likert / Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No estoy seguro (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Anexo: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.							
Autor: Guerrero Castañeda Fabiola Maité							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL	Variable 1: Calidad de atención				
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			D1: Aspectos tangibles	Ambientes de atención	1-2	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionarios – Tipo Likert	Escala Likert / Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Aseo	3		
				Aspectos físicos	4		
			D2: Fiabilidad	Cumplimiento con el servicio	5 -6		
				Servicio viable y cuidadoso	7 – 9		
			D3: Capacidad de respuesta	Servicio rápido	10 – 11		
				Servicio oportuno	12 – 13		
			D4: Seguridad	Nivel de confianza	14 – 15		
				Valoración	16 – 17		
			D5: Empatía	Atención personalizada	18 – 19		
				Reconocimiento	20 – 21		
				Tolerante	22		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS NULA	Variable 2: Satisfacción					

	<p>- Identificar el nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.</p>	<p>No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles o rangos</b></p>
			<p><b>Cuidados</b></p>	<p><b>Atención proporcionada por el experto</b></p>	<p><b>1 - 10</b></p>	<p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento: Cuestionarios – Tipo Likert</b></p>	<p><b>Escala Likert / Ordinal</b></p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) No estoy seguro</p> <p>(4) De acuerdo</p>

	<p><b>- Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.</b></p>		<b>Tiempo</b>	<b>Período empleado en la cita médica.</b>	<b>11 – 14</b>		<b>(5) Totalment e de acuerdo</b>
			<b>Relación</b>	<b>profundidad de la conexión con el experto</b>	<b>15 – 18</b>		



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### ESTIMADO PACIENTE:

#### DATOS INFORMATIVOS:

Edad:..... Sexo:.....

El presente cuestionario, busca recoger información relacionado a la calidad de atención de los pacientes de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación de conocimientos si no de dar opinión anónima, para mejorar la calidad de atención dentro del hospital de Chimbote 2023.

Muchas gracias por su colaboración

#### INSTRUCCIONES:

- ❖ Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente.

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos actualizados o de última generación?					
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.					
Aseo	El personal tecnológico médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.					
Aspectos físico	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
Cumplimiento con el servicio	El tecnológico médico respeta la programación y el orden de cita.					
	Los tecnológicos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.					
Servicio viable y cuidadoso	Los tecnológicos médicos brindan soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.					

	Los servicios que brinda el hospital generan confianza en los usuarios.					
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.					
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.					
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.					
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.					
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.					
Valoración	El tecnólogo médico posee de conocimientos para responder sus consultas.					
	El tecnólogo médico le inspira confianza.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.					
	El personal tecnólogo lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los pacientes durante su atención.					
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.					
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.					

### Ficha técnica del instrumento: Calidad de atención

<b>Nombre de la prueba</b>	Calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023
<b>Autora</b>	Dawson et al. (2020)
<b>Procedencia</b>	Chimbote – Perú
<b>Año</b>	2023
<b>Validez</b>	La validez del instrumento de la calidad de atención fue sometido a juicios de tres expertos especialistas con estudios de post grado en gestión de los servicios de la salud, donde se determinó que los 22 ítems eran válidos.
<b>Confiabilidad</b>	La confiabilidad del instrumento se obtuvo con un Alfa de Cronbach=0.992 lo que significa que tiene una excelente consistencia para el estudio. Cabe resaltar que se hizo uso de este instrumento, en la cual si se realizó algunas modificaciones adaptando a la muestra de estudio. Asimismo, para valorar el tipo de calidad de atención y sus dimensiones se usó la escala de Likert.
<b>Finalidad</b>	Identificar el nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote y de esa manera ayudar a mejorarla en sus cinco dimensiones como: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
<b>Aplicación</b>	Pacientes de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote
<b>Edad de aplicación</b>	Se considera todas las edades
<b>Duración</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación</b>	Aplicación en el ámbito laboral
<b>BAREMOS</b>	Calidad de atención Bajo = 22 - 51 Calidad de atención Medio = 52 - 81 Calidad de atención Alto = 82 - 110

<b>DIMENSIONES</b>	Aspectos tangibles	Bajo = 4 - 9 Medio= 10 – 15 Alto = 16 - 20
	Fiabilidad	Bajo = 5 -12 Medio= 13 - 18 Alto = 19 - 25
	Capacidad de respuesta	Bajo = 4 - 9 Medio= 10 – 15 Alto = 16 - 20
	Seguridad	Bajo = 4 - 9 Medio= 10 – 15 Alto = 16 - 20
	Empatía	Bajo = 5 -12 Medio= 13 - 18 Alto = 19 - 25
<b>Tipo de respuesta</b>	Medidas mediante la escala de Likert, en un rango que va desde (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo	

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

### ESTIMADO PACIENTE:

#### DATOS INFORMATIVOS:

Edad:..... Sexo:.....

El presente cuestionario, busca recoger información relacionado a la calidad de atención de los pacientes de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación de conocimientos si no de dar opinión anónima, para mejorar la calidad de atención dentro del hospital de Chimbote 2023.

Muchas gracias por su colaboración

#### INSTRUCCIONES:

- ❖ Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente.

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Dimensión: Cuidados</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Expectativas</b>	El tecnólogo medico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.					
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.					
	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.					
	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.					
	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.					
	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.					
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.					
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.					

	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.					
	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo medico por brindarme un buen servicio.					
<b>Dimensión: Tiempo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo medico ha sido corto.					
	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.					
	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.					
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.					
<b>Dimensión: Relación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Relación de confianza	El tecnólogo medico fue cortés y me demostró respeto durante todo el tiempo que asistí a mis terapias.					
	El tecnólogo médico me permitió expresar mis sentimientos sobre la patología que padezco.					
	El tecnólogo médico siempre se identifica y se presenta ante mí.					
	Confía en que el tecnólogo médico mantiene en privacidad mi información.					

## Ficha técnica sobre: Satisfacción

<b>Nombre de la prueba</b>	Satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023	
<b>Autora</b>	Fernández et al. (2008)	
<b>Procedencia</b>	Chimbote – Perú	
<b>Año</b>	2023	
<b>Validez</b>	La validez del instrumento de la Satisfacción fue sometido a juicios de tres expertos especialistas con estudios de post grado en gestión de los servicios de la salud, donde se determinó que los 18 ítems eran válidos.	
<b>Confiabilidad</b>	La confiabilidad del instrumento se obtuvo con un Alfa de Cronbach=0.992 lo que significa que tiene una excelente consistencia para el estudio. Cabe resaltar que se hizo uso de este instrumento, en la cual sí se realizó algunas modificaciones adaptando a la muestra de estudio. Asimismo, para valorar el tipo de calidad de atención y sus dimensiones se usó la escala de Likert.	
<b>Finalidad</b>	Identificar el grado de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote y de esa manera ayudar a mejorarla en sus tres dimensiones como: cuidados, tiempo y relación.	
<b>Aplicación</b>	Pacientes de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote	
<b>Edad de aplicación</b>	Se considera todas las edades	
<b>Duración</b>	15 minutos	
<b>Ámbito de aplicación</b>	Aplicación en el ámbito laboral	
<b>BAREMOS</b>	Satisfacción Bajo = 18 - 42 Satisfacción Medio = 43 - 66 Satisfacción Alto = 67 - 90	
<b>DIMENSIONES</b>	Cuidados	Bajo = 10 - 23 Medio= 24 - 37

		Alto = 38 – 50
	Tiempo	Bajo = 4 - 9 Medio= 10 – 15 Alto = 16 - 20
	Relación	Bajo = 4 - 9 Medio= 10 – 15 Alto = 16 - 20
<b>Tipo de respuesta</b>	Medidas mediante la escala de Likert, en un rango que va desde (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) No estoy seguro, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo	



### Anexo 3: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

#### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, GUERRERO CASTAÑEDA FABIOLA MAITE identificado con N° de Documento N° 76297728 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, autorizo (  ), no autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

CHIMBOTE, 08 de Febrero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
GUERRERO CASTAÑEDA FABIOLA MAITE <b>DNI:</b> 76297728 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5490-7279	Firmado electrónicamente por: FAGUERREROCA el 08-02-2024 13:34:46

Código documento Trilce: INV - 1475800

## Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b><u>MG. YOMIRA HINOJOSA ROMAN</u></b>
<b>Celular:</b>	<b><u>939622800</u></b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Hospitalización, Uci y pediatría
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital regional Hermilio valdizan medrano
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Guerrero Castañeda Fabiola Maité
Procedencia:	Dawson et al. (2020)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital La Caleta Chimbote
Significación:	La primera variable contiene 5 dimensiones, de 12 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es identificar el nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

#### 4. Soporto teórico

- **Variable 1: Calidad de servicio**

Es por ello que Suárez et al. (2019), mencionaron que la calidad de atención es el grado en que, dado el conocimiento medico actual, los procesos de atención medica maximizan la probabilidad de lograr los resultados deseados por los pacientes y minimizando la insatisfacción del paciente.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Según Bustamante et al. (2019), la dimensión fiabilidad, se refiere a la habilidad del centro de salud para satisfacer el servicio prometido resolviendo problemas con genuino interés.
	Capacidad De Respuesta	Además, Bustamante et al. (2019), mencionó que está la dimensión capacidad de respuesta, que se relaciona con la disposición de brindar ayuda a los pacientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente
	Seguridad	En cuanto a la dimensión seguridad se refiere Bustamante et al. (2019), señala que a las cualidades de la atención que generan confianza y fiabilidad en el comportamiento de los proveedores de atención médica, además de poseer conocimiento y habilidades donde el usuario se sienta seguro de la atención que percibió
	Empatía	La dimensión empatía, es la que ofrece un servicio individual a los pacientes y se preocupan por ellos comprendiendo sus necesidades; por último, los aspectos tangibles,

		comprenden la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales, cuya capacidad transmita confianza y seguridad.
	Aspectos tangibles	Por último, Bustamante et al. (2019), menciona que en esta dimensión comprenden la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales, cuya capacidad transmita confianza y seguridad.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”, elaborado por Dawson et al. (2020), de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

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

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

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Aspectos Tangibles
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el nivel de aspectos tangibles del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítems	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos	4	4	4	

	actualizados o de última generación?				
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.	4	4	4	
Aseo	El personal tecnólogo médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.	4	4	4	
Aspectos físico	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de fiabilidad del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sup>2</sup>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
Cumplimiento con el servicio	El tecnólogo médico respeta la programación y el orden de cita.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.	4	4	4	
Servicio viable y cuidadoso	Los tecnólogos médicos brindan soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.	4	4	4	
	Los servicios que brinda el hospital	4	4	4	

	generan confianza en los usuarios.				
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de capacidad de respuesta del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.	4	4	4	
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.	4	4	4	
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.	4	4	4	
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: seguridad**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de seguridad del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
-------------	------	-----------------------	-------------------------	-------------------------	---------------

Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.	4	4	4	
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.	4	4	4	
Valoración	El tecnólogo médico posee de conocimientos para responder sus consultas.	4	4	4	
	El tecnólogo médico le inspira confianza.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el nivel de empatía del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.	4	4	4	
	El personal tecnólogo lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los	4	4	4	



	pacientes durante su atención.				
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.	4	4	4	
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

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

Apellidos y Nombres del juez validador:   Hinojosa Román Yomira

DNI: 72846010

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Especialidad</b>	
<b>01</b>	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	TECNOLOGO MEDICO EN TERAPIA FISICA Y REHABILITACION	
<b>02</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
<b>03</b>	UNIVERSIDAD NORBERT WIENER	SEGUNDA ESPECIALIDAD DE FISIOTERAPIA CARDIORESPIRATORIA	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Periodo laboral</b>	<b>Funciones</b>
<b>01</b>	Centro de terapia física "Alivium"	Tecnólogo medico en terapia física	Chimbote	1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
<b>02</b>	Centro de salud Essalud - Carhuaz	Tecnólogo medico en terapia física	Carhuaz	1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
<b>03</b>	Hospital regional hermiio valdizan medrano	Tecnólogo medico en terapia física	Huánuco	2 años	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** 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

Chimbote, 10 de octubre del 2023

Firma



Mg. Hinojosa Román Yomira Lizet  
Tecnólogo Médico  
Terapia Física y Rehabilitación  
C.T.M.P 14202 R.G.A. M-0058

**Escala de Calidad de Atención**

Versión adaptada por Dawson et al. (2020),

<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos actualizados o de última generación?					
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.					
Aseo	El personal tecnólogo médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.					
Aspectos físicos	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cumplimiento con el servicio	El tecnólogo médico respeta la programación y el orden de cita.					
	Los tecnólogos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.					

Servicio viable y cuidadoso	Los tecnólogos médicos brindan soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.					
	Los servicios que brinda el hospital generan confianza en los usuarios.					
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.					
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.					
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.					
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.					
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.					
Valoración	El tecnólogo médico posee de conocimientos para responder sus consultas.					
	El tecnólogo médico le inspira confianza.					

<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.					
	El personal tecnólogo lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los pacientes durante su atención.					
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.					
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.					

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b><u>MG YOMIRA HINOJOSA ROMAN</u></b>
<b>Celular:</b>	<b>939622800</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )      Social ( x )  Educativa ( )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Hospitalización, UCI y pediatría
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital regional Hermilio valdizan medrano
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Guerrero Castañeda Fabiola Maité
Procedencia:	Fernández et al. (2008)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital La Caleta Chimbote
Significación:	La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es identificar el grado de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

**4. Soporto teórico**

• **Variable 2: Satisfacción**

Larios (2020), manifiesta que la satisfacción del usuario proviene de la perspectiva y la manera de brindar el servicio, comprobando lo esperado y conseguido dominando los aspectos como habilidades, valores, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del usuario.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Cuidados	Según Tobón (2021), nos dice que la primera dimensión cuidados se refiere a la actividad profesional demostrando empatía desde el inicio de un padecimiento hasta su recuperación.
	Tiempo	Gómez & Rivera (2019), se refieren al tiempo que el personal de salud les dedica a las consultas, y si fue suficiente para explicarle su diagnóstico.
	Relación	Celis et al. (2020), señala que la dimensión relación, es lo que el profesional debe conocer sobre el paciente y sus pensamientos, brindándoles la confianza ya que es una actitud cognitiva y efectiva, debido a que refleja el optimismo, permitiendo que el paciente se sienta motivado extendiéndose más allá de las expectativas.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023", elaborado por Fernández et al. (2008), de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------

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

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

6. No cumple con el criterio
7. Bajo Nivel
8. Moderado nivel
9. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Cuidados
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el grado de cuidados del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas	El tecnólogo medico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.	4	4	4	
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.	4	4	4	
	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.	4	4	4	
	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.	4	4	4	
	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.	4	4	4	

	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.	4	4	4	
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.	4	4	4	
	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.	4	4	4	
	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo médico por brindarme un buen servicio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tiempo
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el grado de tiempo del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo médico ha sido corto.	4	4	4	

	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.	4	4	4	
	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.	4	4	4	
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Relación**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el grado de relación del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación de confianza	El tecnólogo medico fue cortés y me demostró respeto durante todo el tiempo que asistí a mis terapias.	4	4	4	
	El tecnólogo médico me permitió expresar mis sentimientos sobre la patología que padezco.	4	4	4	
	El tecnólogo médico siempre se identifica	4	4	4	



variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Centro de terapia física "Alivium"	Tecnólogo medico en terapia física	Chimbote	1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
02	Centro de salud Essalud - Carhuaz	Tecnólogo medico en terapia física	Carhuaz	1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
03	Hospital regional hermiio valdizan medrano	Tecnólogo medico en terapia física	Huánuco	2 años	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** 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

Chimbote, 10 de octubre del 2023

Firma

  
 -----  
 Mg. Hinojosa Román Yomira Lizet  
 Tecnólogo Médico  
 Terapia Física y Rehabilitación  
 C.T.M.P 14202 R.G.A. M-0058

Dimensión: Cuidados		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		atención proporcionada por el experto	El tecnólogo medico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.			
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.					

	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.					
	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.					
	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.					
	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.					
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.					
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.					
	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.					
	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo medico por brindarme un buen servicio.					
<b>Dimensión: Tiempo</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo medico ha sido corto.					
	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.					

	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.					
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.					
<b>Dimensión: Relación</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Profundidad de la conexión con el experto	El tecnólogo médico fue cortés y me demostró respeto durante todo el tiempo que asistí a mis terapias.					
	El tecnólogo médico me permitió expresar mis sentimientos sobre la patología que padezco.					
	El tecnólogo médico siempre se identifica y se presenta ante mí.					
	Confía en que el tecnólogo médico mantiene en privacidad mi información.					

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 5. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b><u>MARTIN CASTRO SANTISTEBAN</u></b>
<b>Celular:</b>	<b>943954796</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X)      Social ( )
	Educativa ( )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Psicología Social – Clínica Docencia Universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad San Martín de Porres, Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )
	Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados ECODI-27 Dissocial Behavior Scale in Peruvian Adolescents: A Psychometric Analysis
	DOI: 10.9756/INT-JECSE/V13I2.211095  Propiedades psicométricas del Inventario de Hábitos de Estudio CASM-85: un estudio multicéntrico con estudiantes de secundaria peruanos DOI: 10.24265/liberabit.2019.v25n2.02 <i>Part of ISSN: 1729-4827</i>

#### 6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 7. Datos de la escala: (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autora:	Guerrero Castañeda Fabiola Maité
Procedencia:	Dawson et al. (2020)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital La Caleta Chimbote



Significación:	La primera variable contiene 5 dimensiones, de 12 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es identificar el nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.
----------------	---

## 8. Soporto teórico

- **Variable 1: Calidad de servicio**

Es por ello que Suárez et al. (2019), mencionaron que la calidad de atención es el grado en que, dado el conocimiento medico actual, los procesos de atención medica maximizan la probabilidad de lograr los resultados deseados por los pacientes y minimizando la insatisfacción del paciente.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Según Bustamante et al. (2019), la dimensión fiabilidad, se refiere a la habilidad del centro de salud para satisfacer el servicio prometido resolviendo problemas con genuino interés.
	Capacidad De Respuesta	Además, Bustamante et al. (2019), mencionó que está la dimensión capacidad de respuesta, que se relaciona con la disposición de brindar ayuda a los pacientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente
	Seguridad	En cuanto a la dimensión seguridad se refiere Bustamante et al. (2019), señala que a las cualidades de la atención que generan confianza y fiabilidad en el comportamiento de los proveedores de atención médica, además de poseer conocimiento y habilidades donde el usuario se sienta seguro

		de la atención que percibió
	Empatía	La dimensión empatía, es la que ofrece un servicio individual a los pacientes y se preocupan por ellos comprendiendo sus necesidades; por último, los aspectos tangibles, comprenden la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales, cuya capacidad transmita confianza y seguridad.
	Aspectos tangibles	Por último, Bustamante et al. (2019), menciona que en esta dimensión comprenden la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales, cuya capacidad transmita confianza y seguridad.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”, elaborado por Dawson et al. (2020), de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

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

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

#### **Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Aspectos Tangibles
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el nivel de aspectos tangibles del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítems	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos actualizados o de última generación?	4	4	4	
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.	4	4	4	
Aseo	El personal tecnológico médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.	4	4	4	
Aspectos físico	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de fiabilidad del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Cumplimiento con el servicio	El tecnólogo médico respeta la programación y el orden de cita.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos brindan	4	4	4	

Servicio viable y cuidadoso	soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.				
	Los servicios que brinda el hospital generan confianza en los usuarios.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de capacidad de respuesta del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.	4	4	4	
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.	4	4	4	
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.	4	4	4	
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** seguridad

- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de seguridad del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.	4	4	4	
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.	4	4	4	
Valbración	El tecnólogo medico posee de conocimientos para responder sus consultas.	4	4	4	
	El tecnologo medico le inspira confianza.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el nivel de empatía del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.	4	4	4	
	El personal tecnólogo lo trata	4	4	4	

	con amabilidad, respeto y paciencia.				
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los pacientes durante su atención.	4	4	4	
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.	4	4	4	
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE  
CALIDAD DE ATENCIÓN**

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

Apellidos y Nombres del juez validador: **MARTIN CASTRO SANTISTEBAN**

DNI: **08553897**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	
<b>01</b>	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES	PSICOLOGÍA	1983 -1988
<b>02</b>	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	MAESTRIA PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2010 - 2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
<b>01</b>	VARIAS	Psicólogo	Chiclayo Chimbote	1989 - 1999	Capacitación, evaluación, diagnóstico, prevención y tratamiento
<b>02</b>	UNIVERSIDADES	Docente Investigador	Chiclayo, Trujillo Chimbote, Lima	1999 – a la actualidad	Docencia e Investigación pre grado – posgrado

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** 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

**Chimbote, 15 de noviembre del 2023**

**Firma**



DNI: 08553897



## Escala de Calidad de Atención

Versión adaptada por Dawson et al. (2020),

<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos actualizados o de última generación?					
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.					
Aseo	El personal tecnológico médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.					
Aspectos físicos	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cumplimiento con el servicio	El tecnólogo médico respeta la programación y el orden de cita.					
	Los tecnólogos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.					
Servicio viable y cuidadoso	Los tecnólogos médicos brindan soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.					
	Los servicios que brinda el hospital generan confianza en los usuarios.					
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.					

<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.					
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.					
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.					
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.					
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.					
Valoración	El tecnólogo médico posee de conocimientos para responder sus consultas.					
	El tecnólogo médico le inspira confianza.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.					
	El personal tecnólogo lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los pacientes durante su atención.					
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.					
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.					

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### **10. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	<b><u>MARTIN CASTRO SANTISTEBAN</u></b>
<b>Celular:</b>	<b>943954796</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X)      Social ( )
	Educativa ( )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Psicología Social – Clínica Docencia Universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad San Martin de Porres, Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )
	Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados ECODI-27 Dissocial Behavior Scale in Peruvian Adolescents: A Psychometric Analysis
	DOI: 10.9756/INT-JECSE/V13I2.211095  Propiedades psicométricas del Inventario de Hábitos de Estudio CASM-85: un estudio multicéntrico con estudiantes de secundaria peruanos DOI: 10.24265/liberabit.2019.v25n2.02 <i>Part of ISSN: 1729-4827</i>

#### **11. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### **12. Datos de la escala:** (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Guerrero Castañeda Fabiola Maité
Procedencia:	Fernández et al. (2008)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital La Caleta Chimbote

Significación:	La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es identificar el grado de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.
----------------	---

### 13. Soporto teórico

- **Variable 2: Satisfacción**

Larios (2020), manifiesta que la satisfacción del usuario proviene de la perspectiva y la manera de brindar el servicio, comprobando lo esperado y conseguido dominando los aspectos como habilidades, valores, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del usuario.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Cuidados	Según Tobón (2021), nos dice que la primera dimensión cuidados se refiere a la actividad profesional demostrando empatía desde el inicio de un padecimiento hasta su recuperación.
	Tiempo	Gómez & Rivera (2019), se refieren al tiempo que el personal de salud les dedica a las consultas, y si fue suficiente para explicarle su diagnóstico.
	Relación	Celis et al. (2020), señala que la dimensión relación, es lo que el profesional debe conocer sobre el paciente y sus pensamientos, brindándoles la confianza ya que es una actitud cognitiva y efectiva, debido a que refleja el optimismo, permitiendo que el

		paciente se sienta motivado extendiéndose más allá de las expectativas.
--	--	---

#### 14. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023", elaborado por Fernández et al. (2008), de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

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

15. No cumple con el criterio
16. Bajo Nivel
17. Moderado nivel
18. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Cuidados
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el grado de cuidados del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas	El tecnólogo medico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.	4	4	4	
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.	4	4	4	
	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.	4	4	4	

	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.	4	4	4	
	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.	4	4	4	
	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.	4	4	4	
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.	4	4	4	
	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.	4	4	4	



	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo medico por brindarme un buen servicio.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

- **Segunda dimensión: Tiempo**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el grado de tiempo del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo medico ha sido corto.	4	4	4	
	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.	4	4	4	
	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.	4	4	4	
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Relación**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el grado de relación del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.



DNI: 08553897

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Especialidad</b>	
<b>01</b>	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES	PSICOLOGÍA	1983 -1988
<b>02</b>	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	MAESTRIA PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2010 - 2012

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Periodo laboral</b>	<b>Funciones</b>
<b>01</b>	VARIAS	Psicólogo	Chiclayo Chimbote	1989 - 1999	Capacitación, evaluación, diagnóstico, prevención y tratamiento
<b>02</b>	UNIVERSIDADES	Docente Investigador	Chiclayo, Trujillo Chimbote, Lima	1999 – a la actualidad	Docencia e Investigación pre grado – posgrado

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

**Chimbote, 15 de noviembre del 2023**

**Firma**



DNI: 08553897

<b>Dimensión: Cuidados</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
atención proporcionada por el experto	El tecnólogo médico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.					
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.					
	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.					
	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.					
	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.					
	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.					
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.					
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.					
	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.					
	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo médico por brindarme un buen servicio.					

<b>Dimensión: Tiempo</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo medico ha sido corto.					
	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.					
	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.					
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.					
<b>Dimensión: Relación</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Profundidad de la conexión con el experto	El tecnólogo medico fue cortés y me demostró respeto durante todo el tiempo que asistí a mis terapias.					
	El tecnólogo médico me permitió expresar mis sentimientos sobre la patología que padezco.					
	El tecnólogo médico siempre se identifica y se presenta ante mí.					
	Confía en que el tecnólogo médico mantiene en privacidad mi información.					



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 9. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b><u>PLASENCIA GONZALES DAYANA XIOMALY</u></b>
Celular:	<b><u>938161268</u></b>
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Hospitalización y UCI
Institución donde labora:	Hospital La Caleta
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 10. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 11. Datos de la escala: (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autora:	Guerrero Castañeda Fabiola Maité
Procedencia:	Dawson et al. (2020)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital La Caleta Chimbote
Significación:	La primera variable contiene 5 dimensiones, de 12 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es identificar el nivel de calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

### 12. Soporto teórico

#### • Variable 1: Calidad de servicio

Es por ello que Suárez et al. (2019), mencionaron que la calidad de atención es el grado en que, dado el conocimiento medico actual, los procesos de atención medica

maximizan la probabilidad de lograr los resultados deseados por los pacientes y minimizando la insatisfacción del paciente.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Según Bustamante et al. (2019), la dimensión fiabilidad, se refiere a la habilidad del centro de salud para satisfacer el servicio prometido resolviendo problemas con genuino interés.
	Capacidad De Respuesta	Además, Bustamante et al. (2019), mencionó que está la dimensión capacidad de respuesta, que se relaciona con la disposición de brindar ayuda a los pacientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente
	Seguridad	En cuanto a la dimensión seguridad se refiere Bustamante et al. (2019), señala que a las cualidades de la atención que generan confianza y fiabilidad en el comportamiento de los proveedores de atención médica, además de poseer conocimiento y habilidades donde el usuario se sienta seguro de la atención que percibió
	Empatía	La dimensión empatía, es la que ofrece un servicio individual a los pacientes y se preocupan por ellos comprendiendo sus necesidades; por último, los aspectos tangibles, comprenden la apariencia física de las



		instalaciones, el equipo, el personal y los materiales, cuya capacidad transmita confianza y seguridad.
	Aspectos tangibles	Por último, Bustamante et al. (2019), menciona que en esta dimensión comprenden la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales, cuya capacidad transmita confianza y seguridad.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de atención del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”, elaborado por Dawson et al. (2020), de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Aspectos Tangibles
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el nivel de aspectos tangibles del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítems	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos	4	4	4	

	actualizados o de última generación?				
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.	4	4	4	
Aseo	El personal tecnólogo médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.	4	4	4	
Aspectos físico	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de fiabilidad del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sup>2</sup>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
Cumplimiento con el servicio	El tecnólogo médico respeta la programación y el orden de cita.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.	4	4	4	
Servicio viable y cuidadoso	Los tecnólogos médicos brindan soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.	4	4	4	
	Los servicios que brinda el hospital	4	4	4	

	generan confianza en los usuarios.				
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de capacidad de respuesta del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sub>3</sub>	Observaciones
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.	4	4	4	
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.	4	4	4	
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.	4	4	4	
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: seguridad**
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el nivel de seguridad del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
-------------	------	-----------------------	-------------------------	-------------------------	---------------

Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.	4	4	4	
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.	4	4	4	
Valoración	El tecnólogo médico posee de conocimientos para responder sus consultas.	4	4	4	
	El tecnólogo médico le inspira confianza.	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el nivel de empatía del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad <sup>1</sup>	Coherencia <sub>2</sub>	Relevancia <sup>3</sup>	Observaciones
Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.	4	4	4	
	El personal tecnólogo lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los	4	4	4	

	pacientes durante su atención.				
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.	4	4	4	
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

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

**Apellidos y Nombres del juez validador: Plasencia Gonzales Dayana Xiomaly**

**DNI: 72529067**

**CTMP: 11901**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Especialidad</b>	
<b>01</b>	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	TECNOLOGO MEDICO EN TERAPIA FISICA Y REHABILITACION	
<b>02</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	<b>Institución</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Periodo laboral</b>	<b>Funciones</b>
<b>01</b>	Clínica San Pedro (Empresa Quimper)	Tecnólogo medico		1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
<b>02</b>	Salud Primavera	Tecnólogo medico		3 años	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
<b>03</b>	SERUM Hospital de Apoyo de Casma	Tecnólogo medico		1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
<b>04</b>	Hospital La Caleta	Tecnólogo medico	Chimbote	2020 – hasta la actualidad	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
<b>05</b>	Segunda Vocal del	Tecnólogo		2 años	

	Colegio Tecnólogo Medico Región V	medico			
--	--------------------------------------	--------	--	--	--

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** 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

**Chimbote, 10 de octubre del 2023**

**Firma**



Plasencia Gonzales Dayana Xiomaly  
CTMP 11901  
DNI 72529067

### Escala de Calidad de Atención

Versión adaptada por Dawson et al. (2020),

<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ambientes de atención	¿En el hospital, se cuenta con equipos actualizados o de última generación?					
	Sus instalaciones son atractivas a la vista.					
Aseo	El personal tecnológico médico cumple con las normas de aseo y cuidado personal.					
Aspectos físicos	Las instalaciones del área de terapia física y rehabilitación, están acorde a las exigencias del servicio.					



<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cumplimiento con el servicio	El tecnólogo médico respeta la programación y el orden de cita.					
	Los tecnólogos médicos atienden a los usuarios en los horarios indicados.					
Servicio viable y cuidadoso	Los tecnólogos médicos brindan soporte emocional y orientación a los usuarios cuando lo necesitan.					
	Los servicios que brinda el hospital generan confianza en los usuarios.					
	Los tecnólogos médicos mantienen un registro preciso y organizados de las atenciones que realizan.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Servicio rápido	La atención para programar citas es rápida.					
	Encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad.					
Servicio oportuno	Los tecnólogos médicos se encuentran dispuestos a ayudar a los pacientes.					
	A pesar, de que los tecnólogos médicos tengan tareas pendientes por cumplir, se dan un tiempo por atender a sus pacientes.					

<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nivel de confianza	Se le brinda atención respetando la programación y orden de cita.					
	El tecnólogo médico le brinda un tiempo necesario para contestar sus dudas con respecto al problema que lo aqueja.					
Valoración	El tecnólogo médico posee de conocimientos para responder sus consultas.					
	El tecnólogo médico le inspira confianza.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Atención personalizada	Los tecnólogos médicos prestan a sus pacientes una atención individualizada.					
	El personal tecnólogo lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
Reconocimiento	El personal tecnólogo médico se interesa por solucionar las necesidades de los pacientes durante su atención.					
	El tecnólogo médico reconoce y felicita el avance progresivo que tiene el paciente.					
Tolerante	Respeto el horario que tiene cada paciente.					

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 19. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b><u>PLASENCIA GONZALES DAYANA XIOMALY</u></b>
<b>Celular:</b>	<b><u>938161268</u></b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )      Social ( x ) Educativa ( )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Hospitalización,UCI
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital La Caleta
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 20. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 21. Datos de la escala: (colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción
Autora:	Guerrero Castañeda Fabiola Maité
Procedencia:	Fernández et al. (2008)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital La Caleta Chimbote
Significación:	La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es identificar el grado de satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

#### 22. Soporto teórico

- **Variable 2: Satisfacción**

Larios (2020), manifiesta que la satisfacción del usuario proviene de la perspectiva y la manera de brindar el servicio, comprobando lo esperado y conseguido dominando los aspectos como habilidades, valores, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del usuario.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Cuidados	Según Tobón (2021), nos dice que la primera dimensión cuidados se refiere a la actividad profesional demostrando empatía desde el inicio de un padecimiento hasta su recuperación.
	Tiempo	Gómez & Rivera (2019), se refieren al tiempo que el personal de salud les dedica a las consultas, y si fue suficiente para explicarle su diagnóstico.
	Relación	Celis et al. (2020), señala que la dimensión relación, es lo que el profesional debe conocer sobre el paciente y sus pensamientos, brindándoles la confianza ya que es una actitud cognitiva y efectiva, debido a que refleja el optimismo, permitiendo que el paciente se sienta motivado extendiéndose más allá de las expectativas.

### 23. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023”, elaborado por Fernández et al. (2008), de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

<b>24.</b> No cumple con el criterio
--------------------------------------

25. Bajo Nivel
26. Moderado nivel
27. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Cuidados
- **Objetivos de la dimensión:** identificar el grado de cuidados del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Expectativas	El tecnólogo medico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.	4	4	4	
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.	4	4	4	
	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.	4	4	4	
	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.	4	4	4	

	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.	4	4	4	
	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.	4	4	4	
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.	4	4	4	
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.	4	4	4	
	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.	4	4	4	
	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo médico por brindarme un buen servicio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tiempo
- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el grado de tiempo del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo medico ha sido corto.	4	4	4	
	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.	4	4	4	
	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.	4	4	4	
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Relación**

- **Objetivos de la dimensión:** Identificar el grado de relación del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación de confianza	El tecnólogo medico fue cortés y me demostró respeto durante todo el tiempo que asistí a mis terapias.	4	4	4	





	Institución	Especialidad	
01	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	TECNOLOGO MÉDICO EN TERAPIA FISICA Y REHABILITACION	
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Clínica San Pedro (Empresa Quimper)	Tecnólogo medico		1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
02	Salud Primavera	Tecnólogo medico		3 años	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
03	SERUM Hospital de Apoyo de Casma	Tecnólogo medico		1 año	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
04	Hospital La Caleta	Tecnólogo medico	Chimbote	2020 – hasta la actualidad	Atención de las diferentes patologías, prevención de enfermedades y lesiones
05	Segunda Vocal del Colegio Tecnólogo Medico Región V	Tecnólogo medico		2 años	

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

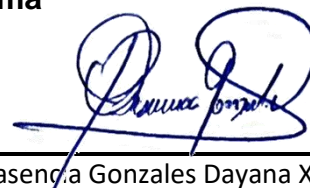
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** 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

**Chimbote, 10 de octubre del 2023**

**Firma**



Plasencia Gonzales Dayana Xiomaly  
CTMP 11901  
DNI 72529067

<b>Dimensión: Cuidados</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
atención proporcionada por el experto	El tecnólogo medico ha puesto mucha atención en la evolución de su problema de salud.					
	Estoy satisfecho con la evolución de las terapias del problema que me aqueja.					
	Durante mi asistencia a las terapias el tecnólogo médico fue amable y mostro interés para mi recuperación.					
	Comprendí la orientación brindada por el tecnólogo médico sobre los ejercicios que debía realizar en casa.					
	El tecnólogo médico me enseñó como continuar con mi rehabilitación y recuperación en casa.					
	Me he sentido cómodo cuando quise realizar una pregunta al tecnólogo médico.					
	Los tecnólogos médicos me tuvieron paciencia cuando inicie mis terapias de rehabilitación.					
	Tuve mejorías durante el tiempo que recibí mis tratamientos de terapia física y rehabilitación.					
	Me siento satisfecho con los equipos tecnológicos que utiliza el tecnólogo médico para mis tratamientos.					
	Estoy satisfecho con el esfuerzo que realiza el tecnólogo medico por brindarme un buen servicio.					

<b>Dimensión: Tiempo</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Período empleado en la cita médica.	El tiempo de atención con el tecnólogo medico ha sido corto.					
	Se siente satisfecho con la atención recibida por el tecnólogo medico al momento de acudir a sus terapias.					
	Se siente satisfecho, con el tiempo de espera que se toma el tecnólogo médico para brindarle una atención.					
	El personal del área de terapia física y rehabilitación estuvo atento en mi atención y me brindó un servicio oportuno.					
<b>Dimensión: Relación</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Profundidad de la conexión con el experto	El tecnólogo medico fue cortés y me demostró respeto durante todo el tiempo que asistí a mis terapias.					
	El tecnólogo médico me permitió expresar mis sentimientos sobre la patología que padezco.					
	El tecnólogo médico siempre se identifica y se presenta ante mí.					
	Confía en que el tecnólogo médico mantiene en privacidad mi información.					

## Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin

### TURNITIN FABIOLA MAITE GUERRERO CASTAÑEDA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>14%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>2%</b> PUBLICACIONES	<b>9%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>3</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>S. Lopez-Victorio, A. Gutierrez-Aguado, L. Correa-Lopez, J. De La Cruz-Vargas. "PDB5 IMPACTO ECONOMICO DE HIPERTENSION ARTERIAL Y OBESIDAD EN PERU", Value in Health Regional Issues, 2019</b> Publicación	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	

## Anexo 6: Confiabilidad del instrumento del clima organizacional

**Tabla 1** *Coefficiente de Alfa Cronbach de la variable calidad de atención*

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	12		100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0		,0
	Total	12		100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 2** *Análisis de estadística de fiabilidad del instrumento calidad de atención*

Estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,992		22

En la tabulación de los datos para el análisis de confiabilidad, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0. 992, basando en lo mencionado por George y Mallery (2003, p.231), la consistencia del presente instrumento es excelente, por estar dentro de sus rangos estadísticos de fiabilidad por lo cual procede para su aplicación.

**Tabla 3** *Coefficiente de Alfa Cronbach de la variable satisfacción*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				
		N		%
Casos	Válido	12		100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0		,0
	Total	12		100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4** *Análisis de estadística de fiabilidad del instrumento satisfacción*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,992		18

En la tabulación de los datos para el análisis de confiabilidad, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0. 992, basando en lo mencionado por George y Mallery (2003, p.231), la consistencia del presente instrumento es excelente, por estar dentro de sus rangos estadísticos de fiabilidad por lo cual procede para su aplicación.

## Anexo 7: Base de datos

### Base de datos de la variable calidad de atención

CALIDAD DE ATENCION																						
E	D1: ASPECTOS TANGIBLES				D2: FIABILIDAD				D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				D4: SEGURIDAD				D5: EMPATÍA					
1	5	4	2	5	4	2	5	4	2	4	3	5	4	4	2	5	4	4	3	5	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	2	4	4	2	5	5	2	2	2	4	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4
6	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	4	5	2	4	5	2	4	5	4	3	4	5	4	5	2	4	4	3	4	5	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
11	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	4
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3
13	3	2	5	3	2	5	3	2	5	2	4	4	5	2	5	3	2	2	4	4	5	4
14	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3
15	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4
25	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
26	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	5	4
27	4	2	5	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	5	4	3	4	4
30	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4
31	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	5	3
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3
35	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
36	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
39	4	2	5	4	2	5	4	2	5	2	4	4	4	2	5	4	2	3	4	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3
41	5	3	5	2	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	4
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
43	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	1	1	1	1	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
45	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	5	4	4
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
47	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	3	4	5	3
48	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	5
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4





50	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3
52	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4
53	5	5	3	4	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
55	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	4	3	4	4
56	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
57	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4
58	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
60	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
61	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4	4
69	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	1	1	1	1	1
70	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
71	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	5	4	4
72	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
73	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	3	4	5	3
74	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	5
75	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4
76	2	5	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3
78	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4
79	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
81	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	4	3	4	4
82	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
83	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4
84	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
86	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
87	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2
88	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	4	3
89	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	2	2	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	3	4	4
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	4
93	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	3	3	3	3	4
94	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	4	4
95	2	2	2	2	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
96	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
98	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2
99	1	4	3	1	4	3	4	5	3	1	4	3	1	4	3	1	4	1	1	1	1	1
100	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	5
101	3	2	5	3	5	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	3	4	4	4	4
102	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
103	1	1	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	5	4	3
104	4	5	4	4	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	1	1	1	1	2	4	4	5

105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
107	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
110	2	2	2	2	4	3	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	5	3
111	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
112	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
114	4	3	2	4	3	2	5	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3
115	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2
116	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
117	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

**Base de datos de la variable satisfacción del paciente**

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																		
N°	D1: Cuidados								D2: Tiempo				D3: Relacion					
1	5	4	2	5	4	2	5	4	2	4	4	2	5	4	4	3	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	2	2	2	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
6	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	4	5	2	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	4	3	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
11	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	5
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4
13	3	2	5	3	2	5	3	2	5	2	2	5	3	2	2	4	4	5
14	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4
15	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
19	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5
25	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
26	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	5
27	4	2	5	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
29	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	1	4	5	4	3	4
30	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	4	4	5	4
31	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	5
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
35	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
36	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
39	4	2	5	4	2	5	4	2	5	2	2	5	4	2	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4
41	5	3	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
43	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	1	1	1	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4

45	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	5	4
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
47	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	3	4	5
48	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4
50	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	5
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
52	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5
53	5	5	3	4	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
55	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	4	3	4
56	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
57	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3
58	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
60	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
61	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	4
69	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	1	1	1	1
70	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
71	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	5	4
72	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
73	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	3	4	5
74	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4
75	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4
76	2	5	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
78	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5
79	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
81	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	4	3	4
82	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
83	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3
84	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
86	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
87	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	2
88	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4
89	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
91	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	3	4
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	4
93	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	3	3	3	3
94	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	4

95	2	2	2	2	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1
96	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	5	5	5
97	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
98	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2
99	1	4	3	1	4	3	4	5	3	1	4	3	1	4	1	1	1	1
100	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4
101	3	2	5	3	5	5	3	2	5	3	2	5	3	2	3	4	4	4
102	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
103	1	1	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	5	4
104	4	5	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	5
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
107	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
110	2	2	2	2	4	3	2	5	4	2	2	2	2	2	4	3	4	5
111	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
112	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
114	4	3	2	4	3	2	5	3	2	4	3	2	4	3	4	3	5	4
115	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2
116	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
117	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 8: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nuevo Chimbote, 17 de octubre del 2023

**Señor:**  
Dr. Richard Mendoza Orellano  
Director ejecutivo del Hospital la Caleta

**Asunto:** Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Srta. Fabiola Maité Guerrero Castañeda, identificada con DNI N° 76297728 y con código de matrícula 7002783565, estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD de la Escuela de Posgrado – Chimbote – Universidad César Vallejo, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis).

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL DE CHIMBOTE, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a las instalaciones de su jurisdicción para la aplicación de encuestas a los pacientes que asisten al área de terapia física y rehabilitación, a fin de que pueda aplicar el instrumento guía de análisis, así como facilite información pertinente para el respectivo análisis documental que estén relacionados al estudio de la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 9: Documento de aceptación



Unidad de Apoyo a la  
Docencia e Investigación

"AÑO DE LA UNIDAD DE LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chimbote, 11 de diciembre del 2023

OFICIO N° 3601 -2023-HLC-CH/UADI.

Señor Dr.  
Andrés Alberto RUIZ GOMEZ  
Jefe de la Escuela de posgrado  
Universidad César Vallejo  
CHIMBOTE.-

ASUNTO: FACILIDADES PARA TRABAJO DE INVESTIGACION.

REF. : - Carta S/N° (17/10/2023).

Presentándole mi cordial saludo me dirijo a su Despacho, para manifestarle en atención a vuestro documento de la referencia, nuestra autorización a brindar facilidades a vuestro alumna: **Fabiola Maité GUERRERO CASTAÑEDA** del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, para el desarrollo de su Trabajo de Investigación (Tesis) titulado "**Calidad de atención y satisfacción del paciente de terapia física y rehabilitación de un hospital de Chimbote, 2023**" con la respectiva aplicación de Encuestas en nuestro Hospital (Serv. De Terapia Física y Rehabilitación HLC.) y acceso a información para su estudio de investigación.

Recordándole que toda información del paciente debe ser consignada de forma anónima salvaguardando la confidencialidad de su información.

Agradeciendo que al finalizar el trabajo de investigación, la mencionada alumna nos haga llegar los resultados de este estudio de investigación.

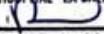
Sin otro particular, me suscribo de Ud.,

Atentamente,



RPMO/422Y  
Ch-11-12-2023  
c.c: - Arch.

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
UNIDAD EJECUTORA 404 - SALUD LA CALETA  
HOSPITAL "LA CALETA" - CHIMBOTE

  
Dr. Richard Pedro Mendoza Orellana  
C.M.P. 29378 RNE 37231 DNI: 21488614  
DIRECTOR EJECUTIVO