



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la
telerehabilitación en un centro terapéutico de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Alfaro Cueva, Cinthia Jacquelin (ORCID: 0000-0001-9107-0431)

ASESORA:

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (ORCID: 0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este estudio se lo dedico a mi querida madre por ser un pilar muy importante durante cada paso que doy, a mi padre, hermanos y todos los que me apoyaron durante este proceso a poder finalizar este arduo trabajo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la dicha de tener a mi familia sana en estos tiempos tan difíciles, gracias a mi familia por estar conmigo durante y en cada logro obtenido, gracias por creer en mí, gracias a cada persona que me apoyo en este proceso de la realización de esta tesis que hoy se encuentra finalizada.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	8
3.2 Variables y Operacionalización.....	9
3.3 Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis.....	10
3.4 Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	11
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método De Análisis De Datos.....	14
3.7 Aspectos Éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
V. RECOMENDACIONES.....	28
Referencias.....	29
ANEXOS	
ANEXO 1: Declaratoria d autenticidad del autor	
ANEXO 2: Declaratoria de autenticidad del asesor	
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	
ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTOS	
ANEXO 6: Análisis de fiabilidad del instrumento	
ANEXO 7: PERMISO	
ANEXO 8: Consentimiento Informado	
ANEXO 9: Evidencia del tratamiento estadístico	

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacional de la variable satisfacción del cliente.....	9
Tabla 2: Matriz de operacional de la variable satisfacción del cliente.....	10
Tabla 3: Validez mediante Juicio de Expertos de la Escala de Satisfacción del Cliente.....	12
Tabla 4: Validez mediante Juicio de Expertos de la Escala de Eficiencia de la Telerehabilitación.....	12
Tabla 5: Confiabilidad de la escala – Alfa de Cronbach	13
Tabla 6: Nivel de satisfacción, por dimensiones, de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	15
Tabla 7: Nivel de satisfacción de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021	16
Tabla 8: Eficiencia de la Telerehabilitación en los pacientes que realizan sus sesiones de tratamiento en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	17
Tabla 9: Prueba de normalidad de los resultados de la satisfacción y de la eficiencia de la Telerehabilitación en los pacientes que realizan sus sesiones de tratamiento en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	18
Tabla 10: Relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	19
Tabla 11: Relación entre el rendimiento percibido del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	20
Tabla 12: Relación entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	21
Tabla 13: Características de la edad de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	21
Tabla 14: Distribución según sexo de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	22
Tabla 15: Distribución según número de sesiones de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.....	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Satisfacción de la muestra por dimensiones.....	17
Figura 2: Nivel de satisfacción de la muestra.....	18
Figura 3: Eficiencia de la telerehabilitación en la muestra.....	18
Figura 4. Distribución de la muestra por sexo.....	22
Figura 5: Distribución de la muestra según el número de sesiones	23

RESUMEN

El objetivo fue descubrir la relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, correlacional y diseño no experimental, la muestra fue de 48 pacientes; se utilizó como instrumento los cuestionarios de Satisfacción del cliente y Eficiencia de la Telerehabilitación. Los resultados encontrados, demostraron que el 36,6% de los pacientes atendidos por medio de la Telerehabilitación percibieron un rendimiento moderado, por otro lado, en base a las expectativas altas de los pacientes con respecto a la Telerehabilitación, encontramos solo un 29,2% del total, mientras que el 43,3% fueron bajas. Se concluyó en la presencia de asociación de forma directa y alta ($\rho=0,924$) entre la Satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación de los pacientes en un Centro Terapéutico de Lima.

Palabras clave: *Satisfacción del cliente, Eficiencia de la Telerehabilitación, rendimiento percibido, expectativas*

ABSTRACT

The objective was to discover the relationship between customer satisfaction and the efficiency of Telerehabilitation at the Therapeutic Center of Lima, 2021. The approach was quantitative, basic, correlational and non-experimental design, the sample was 48 patients; The Customer Satisfaction and Telerehabilitation Efficiency questionnaires are used as an instrument. The results found showed that 36.6% of the patients treated through Telerehabilitation perceived a moderate performance, on the other hand, based on the high expectations of the patients with respect to Telerehabilitation, we found only 29.2 % of the total, while 43.3% were low. It was concluded in the presence of a direct and high association ($\rho = 0.924$) between Client Satisfaction and the efficiency of Telerehabilitation of patients in the Therapeutic Center.

Keywords: *Client satisfaction, Efficiency of Telerehabilitation, perceived performance, expectations*

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Cada año avanzamos más a nivel tecnológico gracias a la creación de nuevas tecnologías sumadas a la implementación de diversos tratamientos, en el presente a nivel internacional encontramos como una coyuntura e innovación a la Telerehabilitación, esta plataforma si bien ha sido utilizada desde hace muchos años atrás, no es más que a inicios del año 2020 donde empezó a tomar mayor fuerza a causa de la Covid-19, la misma que obligó a limitar las atenciones presenciales, por ello que, la OPS decreto a la Telerehabilitación como una forma de atención que cubra las precisiones de la rehabilitación gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (Orozco ,2019). Países de Europa, Australia y el país de EEUU lo utilizan a fin de intervenir de manera directa con el profesional en salud y así evitar el traslado al centro de salud (Juan, 2016). En países de Sudamérica como Chile cuentan actualmente con una guía de uso con el fin de proporcionar un mayor soporte al personal de rehabilitación (Michell, Castex y Besomi ,2020).

A nivel nacional de acuerdo a la ley de Salud peruana con la creación del código N° 30421 llamada Ley Marco de Salud y la aprobación de la Ley N° 27657, se establece que el uso de la Telesalud en los diferentes servicios de salud de acuerdo al área competente al que pertenezcan (MINSAL ,2009).

Mientras que en la región Lima notamos que el uso de la Telerehabilitación a nivel privado como a nivel público ha ido de aumento, conllevando a que entidades como MINSAL y ESSALUD brinden capacitaciones para el uso de la Telerehabilitación, tratando de orientar de manera virtual al personal de salud a través de su página de YouTube oficial. Si bien es un gran logro no dejemos de lado el hecho que es realizar una enseñanza virtual es diferente a una presencial. Si bien el uso de esta plataforma se ha vuelto una tendencia de forma mundial, como en nuestro país, aún de acuerdo a lo empleado, no sabemos cuán satisfecho puede encontrarse el paciente luego de la sesión brindada y si este tipo de tratamiento es eficiente con la finalidad de ser una opción principal a seguir utilizándolo a futuro. Es por ello que se propone realizar esta investigación a fin de

comprobar si tienen relación la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación.

Por lo ya descrito, se toma como formulación del problema: ¿Qué relación existe entre satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021? y como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el rendimiento y las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021?

La justificación teórica del estudio estará basada en la contribución de conocimientos como forma de documentación, a fin de servir como una referencia documental y está a su vez, de paso a más investigaciones que abarquen la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación ya que si bien hay estudios que hablen sobre la Telerehabilitación como tal, no se tiene una ideación en base a resultados de cómo esto satisface o no al usuario/cliente/paciente.

Como justificación metodológica, la actual investigación hará uso de una encuesta virtual anónima, conteniendo dentro de la misma ítems sencillos al entendimiento del cliente/usuario/paciente, el cual se encontrará validado, aportando una validez y fiabilidad al estudio como tal, generando resultados idóneos los cuales sumarán como un nuevo conocimiento dentro de las áreas que aborda la Telerehabilitación.

Como justificación práctica, se buscará manifestar la relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación, cuya conclusión, llevará a cabo la implementación de nuevas propuestas con respecto al aumentar la llegada de la Telerehabilitación a localidades lejanas, generar una mayor capacitación de acuerdo a grupos de trabajo los cuales contarán con un tiempo de preparación y consecutivamente una evaluación mensual, a fin de que el servicio brindado pueda ser utilizado como un modelo estándar.

Se determinará como objetivo general de este estudio: Descubrir la relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y como objetivos específicos: Analizar la relación entre

el rendimiento percibido y las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Por último, como hipótesis general de la actual investigación se plantea: Existe relación directa entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y como hipótesis específicas: Se descubrió la relación existente entre el rendimiento percibido y las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describen las investigaciones que estudiaron las presentes variables del actual estudio y su factible asociación, claro esta es fundamental acotar que todas las investigaciones mencionadas fueron realizadas a nivel internacional como nacional con el fin de estudiar y explicar las variables y aunque no se cuente con abundantes investigaciones por el reciente uso de la misma.

A nivel internacional, los estudios realizados para hallar la satisfacción del paciente con respecto al tratamiento de forma virtual, fueron bajo un diseño no experimental y un enfoque transversal. En la evaluación de las mismas se hizo uso de cuestionarios virtuales, donde en la mayoría de los estudios fueron en poblaciones pequeñas, a excepción de la realizada por Tanner, et al (2020), quien tomó como muestra pacientes pediátricos atendidos durante el tiempo de 2 años. Mientras que Tenforde, et al (2020) estudió a mujeres adultas en su mayoría de 35 a 64 años, lo que conllevó a tratamientos por lesiones deportivas, cuyo ahorro en costos y tiempo de traslado generó una alta aceptación, concordando con lo encontrado por Moffet, et al (2017), quien investigó en pacientes post operados de rodilla, en este caso, todas las investigaciones mencionadas presentaron una satisfacción alta; sin embargo, aunque Tonforde estuvo de acuerdo, también objetó algunas limitaciones respecto a la tecnología o como lo encontrado por Bermúdez (2020) que recomendó mejoras en la calidad del servicio con respecto a la cobertura o lo mencionado por Varela, et al (2020) quien adiciona la presencia de incongruencias en la emisión de la imagen, interrupción del sonido.

En referencia a la eficiencia de la Telerehabilitación, Velasco y Fernández (2020) abordó un estudio en el área ocupacional realizados a pacientes neurológicos desde el 2009 al 2020, obteniendo como resultados ser eficaz y confiable, algo que se repite en la investigación de Bittner, et al (2018), quien alega aceptables resultados tanto en pacientes de visión disminuida como en los profesionales que ejercen la Telerehabilitación, mismo resultado encontrado en el estudio de la investigadora De la Cruz (2018) quien en esta oportunidad uso de una aplicación móvil de salud para fisioterapeutas en el cuidado de las UPP en el adulto mayor, obteniendo buenos resultados en la curación y prevención de la UPP. Estos resultados hasta el momento encontrados confrontados con los de Eslami y

Ashmadian (2018), ya que según su evaluación y análisis del uso de las sesiones virtuales en la persona tartamuda concluye con limitaciones respecto a la rapidez y el enlace a internet, generando una eficiencia regular.

A nivel nacional, Mandujano y Rojas (2019) determinaron la asociación existente en ambas variables de estudio, las cuales son: satisfacción en el usuario y la aptitud de la atención ambulatoria brindada en la instalación de salud, el Hospital Felix Mayorca Soto de Tarma, es un estudio correlacional transversal, dentro del cual se usó el cuestionario basado en Likert. La resolución final fue la nula asociación existente entre la aceptación por el agrado obtenido en el usuario y el servicio ambulatorio en el hospital de Tarma.

De manera siguiente se dará a describir las teorías que presentan las variables de la presente investigación. En lo que respecta a nuestra variable 1: Satisfacción del cliente, esta es definida como un estado anímico como resultado entre la confrontación de las perspectivas del cliente y la asistencia brindada por la compañía o industria correspondiente, donde si los resultados son negativos conlleva a pérdidas con respecto a costos, sin embargo, si son positivos se ganara la fidelidad del cliente como tal (Gosso, 2008). Por otro lado, también cuenta como definición ser una apreciación que se realiza ante un servicio brindado de si cumplió o no tanto las necesidades como las expectativas del usuario, las cuales se toma como punto clave para su medición (Lamb, Hair y Mc Daniel, 2006) o como el nivel de rendimiento percibido de un bien, servicio o producto encaja con las expectativas del cliente (Kotler y Amstrong, 2012). En otros términos, se puede deducir que la satisfacción es una respuesta emocional la cual parte del entendimiento intelectual (Yu y Dean, 2001) de la cual no tiene un acuerdo sobre su naturaleza (Bigné, Andrew y Gnoth, 2005).

La satisfacción se basa en elementos y/o dimensiones, las cuales varían según autor. Entre estas contamos con una de ellas que se encuentra basada en el bienestar que el usuario espera, donde cuenta cómo sus dimensiones: expectativas, desempeño y percibido (Pérez, 2006). Mientras que para (Kotler, 2003) se basa en solo dos dimensiones, las cuales el resultado de las sumas de sus comparaciones da como resultado la satisfacción del usuario, paciente y/o

cliente. Estas dimensiones son: a) el rendimiento percibido del servicio, que es la consecuencia o efecto que el cliente siente que adquirió después de utilizar un producto o servicio, es decir depende del estado anímico, el raciocinio, las percepciones, la perspectiva del cliente mas no de la compañía de servicios y b) las expectativas, que son las “esperanzas” por parte del cliente de obtener algo, es decir, se realiza de acuerdo a las garantía acerca de beneficios que la empresa le brinda, experiencias vividas, como recomendaciones de personas cercanas que hayan utilizado el mismo servicio a adquirir. También se clasifica según niveles los cuales son: Insatisfacción, descrita como el resultado cuando la aplicación de la atención no llega a cumplir las perspectivas en el usuario; Satisfacción, descrita como la resultante entre la productividad de la atención logra cumplir con los objetivos que el usuario quería tener y Complacencia, definida cuando la ejecución de la atención sobrepasa las perspectivas del usuario (Kotler y Keller ,2007).

La importancia de nuestra primera variable es base para la administración de la clase de atención y el éxito de una empresa, por ello existen diversos métodos para poder calcularla, de las cuales sobresalen encuestas, como el seguimiento del índice de bajas de consumidores (Kotler y Keller, 2006).

Se toma en cuenta de esta manera a Kotler ya que abarca de manera más intensiva todos los puntos que la variable necesita, como la facilidad de obtener documentación y datos verídicos.

En lo que respecta a la segunda variable, eficiencia de la Telerehabilitación, se define a la eficiencia como la aptitud de dividir al algo o de alguien con el fin de obtener una respuesta requerida (RAED, 2018), como también es considerada como la aptitud a resultados o ganancias deseadas aun abordando solo con pocos materiales, generando su potenciación (Sánchez, Flores y Martin, 2011). en otras palabras, la eficiencia se le conoce como al esmero de obtener resultados prósperos basados en los bienes que posee, como en la relación entre las entradas económicas y los pagos (García, García y Cabello, 2017). Mientras la Telerehabilitación presenta diferentes conceptos, entre los cuales tenemos el ser un tipo de servicio a distancia en el que se utilizaran diversos aparatos tecnológicos (Pastoral, 2017 y Russel, 2007) sobre todo en pacientes crónicos (Lathan, et al,

1999), también es definida como la utilización de videoconferencias con motivo de uso para consultas y tratamientos de pacientes para Telefisioterapia (ORAS-CONHU ,2006). De igual manera es una rama de la Telemedicina (Kuzmar ,2013), la Telerehabilitación es también llamada y buscada como Telesalud, Teleterapia, Telemedicina o Telepráctica, donde esta puede realizarse asimismo mediante el monitoreo a distancia, aplicaciones o apps y tecnologías de realidad virtual (WFOT ,2014) o Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, a través de ellos ofrecen servicios que abarcan terapia ocupacional, de lenguaje, del habla, fisioterapia, psicología, prótesis y ortesis (OPS ,2020).

La eficiencia se basa en el elemento del uso de los recursos, el que a su vez se subdivide en los indicadores tales como el coste, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos como el efectuar con la calidad establecida (García, et al, 2019).

Por otra parte, la importancia que conlleva la Telerehabilitación son aumentar la calidad asistencial ante una asistencia a distancia al darse en la comodidad de su domicilio, promover la igualdad, universalidad al brindar una asistencia global, da mayor confianza en el sistema de salud ya que simplifica los procesos del paciente (INSALUD ,2000). Otra ventaja o beneficio es la disminución de los precios y costos aplicados tanto en el personal de salubridad como en los pacientes que requieren atención médica (Peretti, Amenta, Khosrow, Nittari y Sarosh, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

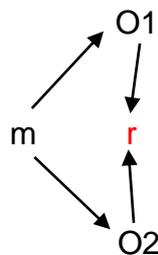
Toda indagación que sea correlacional cuenta como fin encontrar la clase de asociación existente entre dos o más variantes para un grupo/población (Hernández ,2014).

El tipo de investigación del actual trabajo es básica, basada en un enfoque cuantitativo, ya que se realizó un conteo estadístico, presenta un diseño no experimental, ya que no se hizo cambio alguno en las variables, transversal, en función a la recaudación de información solo se tomará una sola vez, será correlacional debido a que se averiguó la asociación entre las dos variantes/variables de esta investigación.

Diseño de Investigación

El diseño se considera como la idea estratégica utilizada para conseguir los datos que se requieren a fin de analizar la veracidad de las hipótesis hechas en un marco personal o proporcionar pruebas de acuerdo a lo buscado en el estudio (Hernández ,2014).

En siguiente cuadro se grafica el desarrollo por el cual pasarán las variables de acuerdo al diseño elegido:



En el cual:

M = Centro Terapéutico de Lima 2021.

O1 = Variable 1: Satisfacción del cliente.

O2 = Variable 2: Eficiencia de la Telerehabilitación.

r = Relación de variables de estudio

3.2 Variables y Operacionalización

Definición Conceptual

Variable 1: Satisfacción del cliente. Es el nivel de rendimiento percibido en un bien, servicio o producto, el cual encaja con las expectativas del cliente (Kotler y Armstrong, 2012).

Variable 2: Eficiencia de la Telerehabilitación. Es el esmero de obtener resultados prósperos basados en los bienes que posee, como en la relación entre las remuneraciones y el sufragio de un bien usando la mínima cantidad de recursos (García, García y Cabello, 2017).

Definición Operacional

Variable 1: Satisfacción del cliente. Escala de satisfacción del cliente (Kotler y Keller, 2007) se evalúa a través de 2 dimensiones las cuales son: rendimiento percibido y expectativas, consta de un cuestionario basado en 9 indicadores de 25 ítems, valorada de forma ordinal por la escala de Likert, con un rango de alto (125 - 95), moderado (94 - 64) y bajo (63 - 25).

Tabla 1

Matriz de operacional de la variable satisfacción del cliente

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Dimensión 1: Rendimiento percibido	- Punto de vista del cliente	1-3	Ordinal: Alto: 125-95 Moderado: 94-64 Bajo: 63-25
	- Resultados obtenidos	4-7	
	- Opiniones	8-11	
	- Percepción	12-13	
Dimensión 2: Expectativas	- Estado de ánimo	14-15	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
	- Promesas	16-17	
	- Atención pronta	18-20	
	- Información	21-22	
	- Experiencias	23-25	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Eficiencia de la Telerehabilitación. Escala de Eficiencia de la Telerehabilitación (García, et al, 2019), se evalúa a través de una dimensión

llamada; Uso de recursos, y cuenta con un cuestionario de 4 indicadores con 20 ítems, valorada de forma ordinal por la Escala Likert, con un rango de alto (100 - 80), moderado (79 - 50) y bajo (49 - 20).

Tabla 2

Matriz de operacional de la variable satisfacción del cliente

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Dimensión 1: Uso de recursos	- El costo	1-4	Ordinal: Alto: 100-80 Moderado: 79-50 Bajo: 49-20
	- El tiempo	5-8	
	- El uso de factores materiales y humanos	9-18	
	- Calidad	19-20	1.- Muy malo 2.- Malo 3.- Regular 4.- Bueno 5.- Muy bueno

3.3 Población, Muestra, Muestreo, Unidad de Análisis

Población

Es una agrupación finita o infinita de componentes que presentan similitudes. Estás estará delimitada tanto por los objetivos como por el problema de la investigación (Arias, 2006).

Esta investigación estuvo constituida por todos los pacientes que estuvieron realizando su tratamiento a través de la Telerehabilitación en el Centro Terapéutico en todas sus áreas, entre las que contamos con Psicología, TO, TF, TL, T del habla y TA.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes que hayan recibido tratamiento de Telerehabilitación en todas las áreas del Centro Terapéutico.
- Usuarios que hayan estado establecidos como pacientes en el Centro Terapéutico.
- Pacientes que hayan estado conforme con el estudio.

- Pacientes que presentaron sus encuestas completas.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no hayan recibido tratamiento de Telerehabilitación en el Centro Terapéutico.
- Usuarios que no hayan sido pacientes en el Centro Terapéutico.
- Pacientes que no hayan estado conforme con el estudio.
- Pacientes que no presenten sus encuestas completas.

Muestra

Es una subdivisión de la población, la cual será seleccionada para ser parte de la investigación (Malhotra, 2004).

La muestra de esta investigación fue determinada luego de aplicarse los criterios de inclusión y exclusión en la población obtenida.

Muestreo

El muestreo de esta investigación fue el muestreo probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionó de acuerdo a las características deseadas la cantidad de pacientes a estudiar.

Unidad de Datos

En la unidad de datos se tomó como mínimo la cantidad de 48 pacientes que realizaron sesiones de Telerehabilitación.

3.4 Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnica

Se utilizó como método en este estudio a la encuesta.

Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios de elaboración propia del investigador. Los cuestionarios de la variable1 y variable2 tendrán una duración cronológica promedio de 20 y 25 minutos aproximadamente. Por otra parte, está basado en los elementos de cada variable de estudio (2 y 1 respectivamente), sus indicadores (9 y 4 respectivamente), con soluciones basadas en el rango ordinal de Likert, los cuales determinarán ambas variables, tanto la satisfacción del paciente, como la eficiencia de la Telerehabilitación luego de su aplicación.

Validez

Para la validación del formulario/cuestionario respectivo de las variables de esta investigación, pasó un proceso de evaluación a cargo de tres expertos que cuenten con el grado de magíster, lo cual se realizó antes de que ésta fuera aplicada.

Tabla 3

Validez mediante Juicio de Expertos de la Escala de Satisfacción del Cliente

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Johnny Tonder Enriquez	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Guillermo Luis Castillo	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. José Antonio Vera	Si	Si	Si	Aplicable

Tabla 4

Validez mediante Juicio de Expertos de la Escala de Eficiencia de la Telerehabilitación

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Johnny Tonder Enriquez	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Guillermo Luis Castillo Mallqui	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. José Antonio Vera Fernández	Si	Si	Si	Aplicable

De acuerdo a lo obtenido de la Tabla 3 y 4 podemos observar que el cuestionario de Satisfacción del cliente y el cuestionario de Eficiencia de la Telerehabilitación

tienen evidencia verídica de su validez, puesto que los expertos adjudicaron ello. Se podrán verificar los certificados en el anexo 5.

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se empleará la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de encontrar la consistencia interna, demostrando la correlación media de los ítems de cada instrumento.

Se realizó una prueba piloto a 25 pacientes, luego se ordenó los datos obtenidos y se analizó por medio del Software estadístico SPSS 27. La evidencia será demostrada en la Tabla 5.

Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 5

Confiabilidad de la escala – Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,935	0,925	25
0,950	0,940	20

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 nos muestra que el valor Alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción del cliente, es de 0,935 (alta consistencia interna), mientras el valor Alfa de Cronbach de la Escala de Eficiencia de la Telerehabilitación, es de 0,950 (alta consistencia interna). De los resultados anteriores se puede inferir que la Escala de Satisfacción del cliente como la Escala de Eficiencia de la Telerehabilitación es confiable.

3.5 Procedimientos

Se solicitó un permiso al Centro Terapéutico para poder realizar el presente estudio, obtenida la aprobación al permiso solicitado, se pasó a enviar el a los pacientes la información pertinente de forma clara y entendible acerca del motivo y

los objetivos respectivos del estudio. Por consiguiente, los pacientes o padres de los pacientes que hayan estado de acuerdo a participar de forma voluntaria en la investigación, se le envió esta vez el link de los cuestionarios realizados en Google Form con indicaciones y términos claros, precisos y entendibles. Cada resultado obtenido fue enviado de forma instantánea a través de la aplicación utilizada a mi correo. Resultados que fueron pasados a un Excel, para luego realizar la parte estadística pertinente en el programa de SPSS 27.

3.6 Método De Análisis De Datos

Para esta etapa, se utilizará el programa SPSS 27, donde se establecerá medidas de tendencia central y de dispersión. Dentro de estas medidas se emplearán tablas de contingencia. Para la verificación de la correlación entre las variables y validación de hipótesis se usará un intervalo de confianza del 95% ($p < 0,05$), es decir la prueba r de Spearrman.

3.7 Aspectos Éticos

Se especifica que se hizo uso de la autorización brindada por el Centro Terapéutico, de igual forma la participación de los pacientes dentro del estudio fue totalmente voluntaria. Toda información brindada estuvo bajo total confidencialidad, manteniendo en total anonimato cualquier dato correspondiente del paciente, de igual forma todos los participantes del estudio contaron con total conocimiento previo al llenado del cuestionario. Finalmente, esta investigación pasó por el proceso de revisión de Turnitin a fin de preservar los principios éticos de este estudio.

IV. RESULTADOS

Recolectados los datos a través de los instrumentos, se realizó su procesamiento y análisis correspondientes cuyos resultados se presentan a continuación.

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Nivel de satisfacción, por dimensiones, de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

	Rendimiento percibido		Expectativas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	31,2%	14	29,2%
Moderado	19	39,6%	21	43,8%
Bajo	14	29,2%	13	27,0%
Total	48	100,0%	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se presenta los resultados obtenidos por la muestra en las dimensiones rendimiento percibido y expectativas de la variable satisfacción. Respecto al rendimiento percibido, el 31,2% de los pacientes percibe que el rendimiento del servicio terapéutico mediante Telerehabilitación fue alto; el 36,6% percibe que el rendimiento del servicio terapéutico fue moderado y el 29,2% percibe que el rendimiento del servicio terapéutico fue bajo. Con relación a la dimensión expectativas, el 29,2% de los pacientes tenían altas expectativas del servicio terapéutico mediante Telerehabilitación; en el 43,3% sus expectativas del servicio terapéutico eran moderadas y en el 27,0% sus expectativas eran bajas.

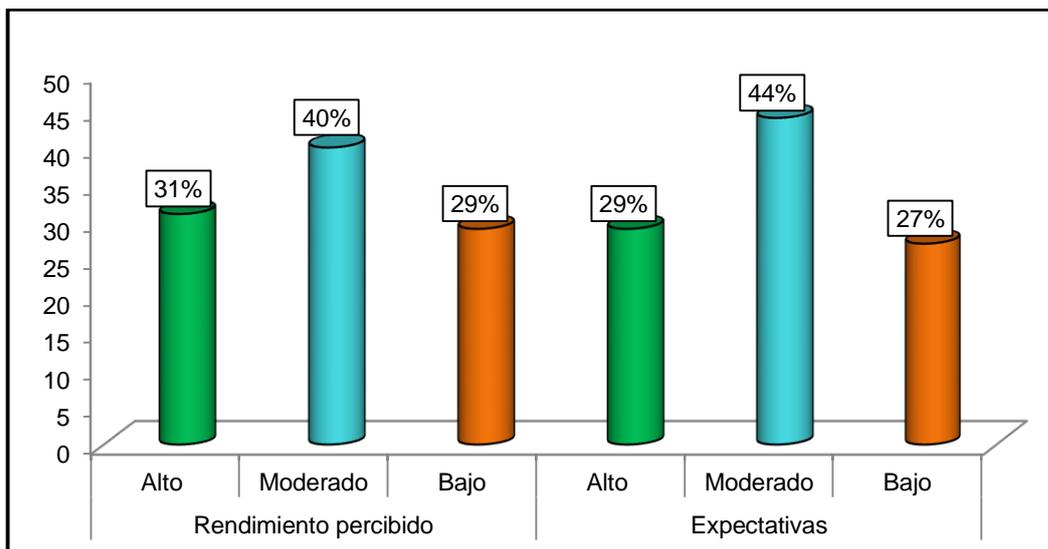


Figura 1: Satisfacción de la muestra por dimensiones

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

	Nivel de satisfacción de la muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	29.2%
Moderado	18	37,5%
Bajo	16	33,3%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto de la variable satisfacción. El 29,2% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el servicio terapéutico recibido mediante Telerehabilitación; el 37,5% presentaron un nivel de satisfacción moderado y el 33,3% de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción bajo.

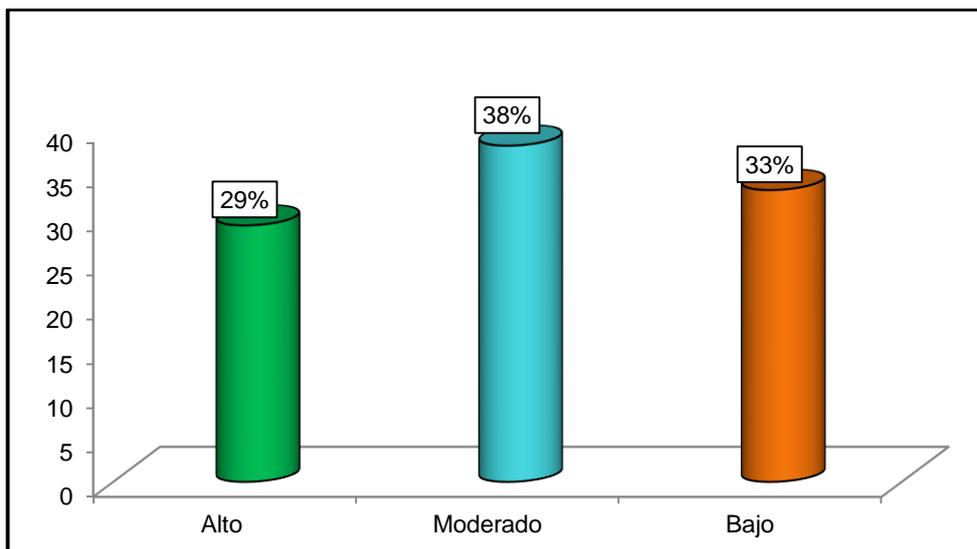


Figura 2: Nivel de satisfacción de la muestra

Tabla 8

Eficiencia de la Telerehabilitación en los pacientes que realizan sus sesiones de tratamiento en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

	Eficiencia de la Telerehabilitación de la muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	18	37,5%
Moderada	30	62,5%
Baja	-	-
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto a la eficiencia de la Telerehabilitación. El 37,5% de los pacientes considera que la eficiencia de la Telerehabilitación es alta; el 62,5% de los pacientes considera que la eficiencia de la Telerehabilitación es moderada y ningún paciente considera que la eficiencia de la Telerehabilitación es baja.

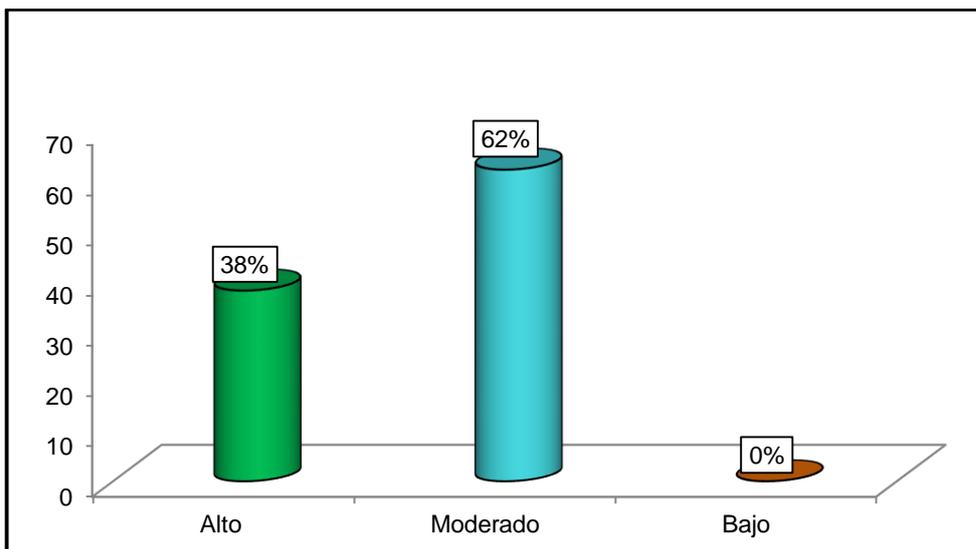


Figura 3: Eficiencia de la telerehabilitación en la muestra

Tabla 9

Prueba de normalidad de los resultados de la satisfacción y de la eficiencia de la Telerehabilitación en los pacientes que realizan sus sesiones de tratamiento en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

	Prueba de Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	0,917	48	0,002
Eficiencia de la Telerehabilitación	0,854	48	0,000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 presenta los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro-Wilk, para establecer la normalidad de la distribución de los datos obtenidos, en la evaluación de la satisfacción y la eficiencia de la Telerehabilitación de la muestra. Se puede observar que la distribución de los datos, de ambas variables no tienen distribución normal ($p < 0,05$). Por lo tanto, para establecer si existe relación entre dichas variables, se utilizará la prueba estadística Rangos de Wilcoxon.

4.2. Contrastación de hipótesis

En la contrastación de las hipótesis, basados en los resultados de la prueba de normalidad, se utilizó el estadístico de prueba no paramétrico Rangos de Wilcoxon con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia de $p < 0,05$

mediante el reporte del Software IBM SPSS Statistics versión 27. Asimismo, la regla de decisión de la prueba fue de rechazar la H_0 para $p < 0,05$ y aceptar la H_a .

4.2.1. Prueba de la Hipótesis General de investigación

H_0 : No existe relación directa entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

H_a : Si existe relación directa entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Tabla 10

Relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

			Satisfacción	Eficiencia de la Telerehabilitación
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,924**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
	Efficiencia de la Telerehabilitación	Coeficiente de correlación	0,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

En la tabla 10 se observa que el nivel de significancia de la prueba Rangos de Wilcoxon es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación alta y directa ($\rho = 0,924$) entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas de investigación

Hipótesis específicas 1

Ho: No existe relación entre el rendimiento percibido y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Ha: Si existe relación entre el rendimiento percibido y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021

Tabla 11

Relación entre el rendimiento percibido del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

			Satisfacción	Eficiencia de la Telerehabilitación
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,927**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
Eficiencia de la Telerehabilitación		Coeficiente de correlación	0,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

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

Decisión estadística

En la tabla 11 se observa que el nivel de significancia de la prueba Rangos de Wilcoxon es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación alta y directa ($\rho = 0,927$) entre el rendimiento percibido del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Hipótesis específicas 2

Ho: No existe relación entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Ha: Si existe relación entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021

Tabla 12

Relación entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

			Satisfacción	Eficiencia de la Telerehabilitación
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,914**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
	Eficiencia de la Telerehabilitación	Coeficiente de correlación	0,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

En la tabla 12 se observa que el nivel de significancia de la prueba Rangos de Wilcoxon es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación alta y directa ($\rho = 0,914$) entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Características de la muestra

Tabla 13

Características de la edad de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

Características de la edad	
Muestra	48
Media	36,25
Desviación estándar	10,26
Edad mínima	8
Edad máxima	80

Fuente: Elaboración propia

La muestra, formada por 48 pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021, que fueron evaluados respecto a la satisfacción del servicio y eficiencia de la Telerehabilitación, presentó una edad promedio de 36,25 años, con una desviación estándar de $\pm 10,26$ años y un rango de edad que iba desde los 8 hasta los 80 años.

Tabla 14

Distribución según sexo de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	22	45,8%
Femenino	26	54,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 14 presenta la distribución de la muestra según sexo. 22 pacientes eran del sexo masculino y 26 eran del sexo femenino. Se observa que la mayor parte de la muestra estuvo conformada por pacientes del sexo femenino.

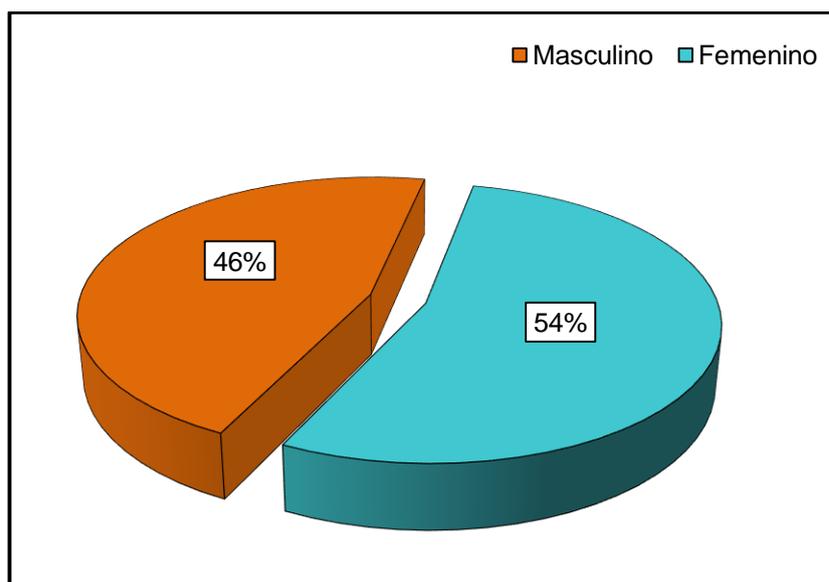


Figura 4. Distribución de la muestra por sexo

Tabla 15

Distribución según número de sesiones de los pacientes que realizan sus sesiones en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
5 sesiones	11	22,9%
6 sesiones	16	33,3%
7 sesiones	9	18,8%
8 sesiones	12	25,0%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 15 se presenta la distribución de la muestra de acuerdo al número de sesiones que habían realizado mediante la Telerehabilitación. El 22,9% de los pacientes habían realizado 5 sesiones; el 33,3% de los pacientes habían realizado 6 sesiones; el 18,8% de los pacientes habían realizado 7 sesiones y el 25,0% de los pacientes habían realizado 8 sesiones. La figura 5 presenta los porcentajes correspondientes.

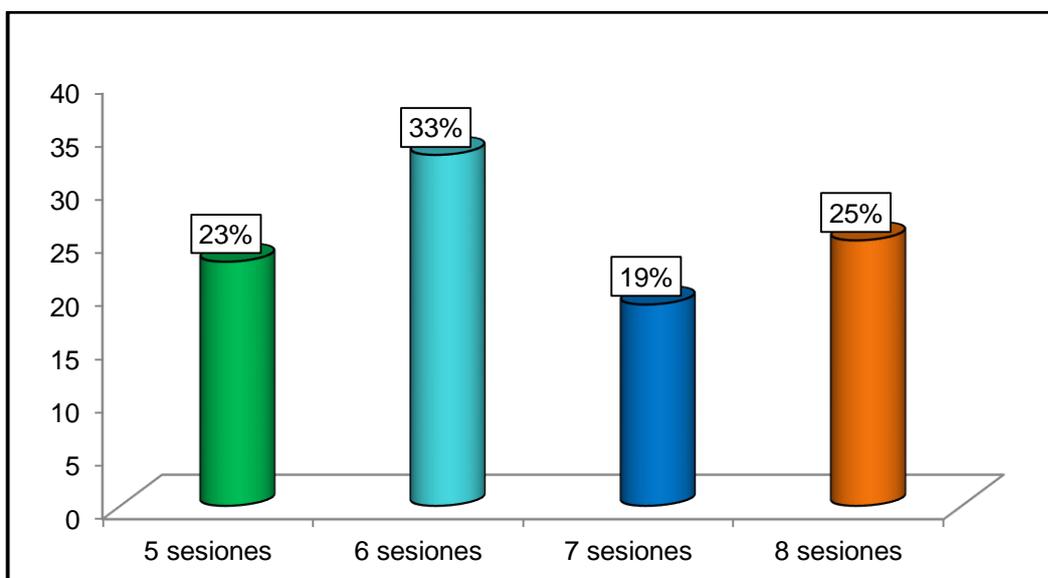


Figura 5: Distribución de la muestra según el número de sesiones

V. DISCUSIÓN

En este capítulo del estudio realizado se basó en las hipótesis del mismo estudio, en las cuales como primera instancia se examinó la información teórica recaudada a través de los resultados descriptivos obtenidos del estudio de las mismas variables, con la finalidad de analizar y definir el agrado o complacencia ante el efecto deseado con respecto a los materiales utilizados en cada persona ejecutada y de esta manera se pueda exponer de forma clara la relación entre ellas; luego se contrastaron las teorías o hipótesis con los antecedentes encontrados tanto a nivel nacional e internacional ejecutadas en los últimos seis años. Por último, se describe las limitaciones más importantes del presente estudio.

La evidencia obtenida con respecto a la existencia de la relación entre la satisfacción del cliente/paciente y la eficiencia de la telerehabilitación guardan similitud con algunos de los resultados tanto a nivel nacional como internacional, las cuales fueron realizados inicialmente con la evaluación de la dimensión de satisfacción del cliente demostrando con un 33% un nivel de satisfacción bajo debido a mala cobertura en su zona lo que dificultó el obtener una buena clase durante la sesión, por su parte Varela, et al (2020) estima un gran desagrado por interferencias no solo por la conexión, también agrega una mala emisión del sonido al encontrarse entrecortado como la imagen distorsionada por momentos. Según datos obtenidos también en el presente estudio el 29% de los pacientes o clientes acota un nivel alto de satisfacción, para Tanner, et al (2020) encontró el mismo resultado basado en un estudio hecho en estos dos últimos años por casi toda la población de su estudio generando de esta manera un seguimiento con todos los usuarios atendidos,

En referencia a las dimensiones de la satisfacción del cliente, se encontró en el rendimiento percibido luego de la aplicación de la telerehabilitación en el Centro Terapéutico, que para el 36.6% de la población fue de un rango moderado, dichos resultados se aseveran según a la conformidad del punto de vista del paciente, quien en su mayoría, sus respuestas fueron contestadas en la categoría media, estas respuestas se encuentran basadas ya sea antes y/o después de la atención realizada, como a sus resultados obtenidos basados en el tratamiento establecido a corto o largo plazo determinado por el profesional del área al cual fue

derivada, siendo este mismo capacitado antes de realizar este tratamiento, siendo el caso de Bermúdez (2020) que desde su punto de vista de acuerdo a la experiencia vivida recepciona el mismo resultado sumando la inclusión de nuevas mejoras en el mismo a fin de alcanzar una mejor calidad en el servicio como tal.

De acuerdo a las expectativas, la segunda dimensión de la satisfacción del cliente, en relación a la eficiencia de las terapias virtuales en el Centro Terapéutico, que para el 43.3% basadas en los ideales realizados a un tipo de servicio con los mismos objetivos pero diferente ejecución, de acuerdo a la información adquirida ante inquietudes o dificultades ante las actividades, como las experiencias luego del mismo uso, se encontró en moderado, los que se pueden contrastar con Eslami y Ashmadian (2018) quien de acuerdo a los ideales presentados y los procedimientos realizados, los usuarios con problemas del habla admiten una acogida establecida dentro de lo regular o normal ya que si bien este procedimiento terapéutico cumple con el objetivo práctico a distancia, igualmente este estudio internacional cuenta con la restricción en la velocidad de la conexión. Si bien los pacientes consideran que son factibles las terapias virtuales en ambos casos, aún esperan algo un poco más innovador, el cual no tenga deficiencias al momento de ejecutarlo.

En el caso de la eficiencia de la telerehabilitación como servicio realizado, presenta como resultado una aceptación moderada en el 63% de los pacientes, ya que consideran que es un uso bueno sobre todo para la población adulto, mientras que en los infantes, presenta dificultades al extender una mayor concentración y como tal mayor atención desde inicio a fin de la misma sesión, ocasionando un mayor desgaste en los padres, cabe resaltar que también un factor importante es la edad del mismo infante, quien sigue la regla de a menor edad mayor complejidad y de mayor edad menor complejidad. Por otra parte, un 37% presenta un alto nivel de agrado de acuerdo al ahorro de tiempo ya que no se tiene que transportar y se encuentran en la comodidad de su domicilio, este resultado también lo evidenciaron Velasco y Fernández (2020) y Tenforde, et al (2020) cuando obtuvo como resultado el ahorro de tiempo establecido tanto en los desplazamientos de sus respectivos domicilios al centro de atención como viceversa y la disminución de costos en el traslado, este último resultado fue también observado por Moffet, et al (2017); en el

caso de Bittner, et al (2018) agrega que el descanso visual ante el uso de la plataforma es necesaria, más aún para el profesional como para el cliente o paciente por las largas horas establecidas en el trabajo o tratamiento, teniendo como hallazgo de su estudio un óptimo desenvolvimiento en personas que presentan disminución visual.

En el presente estudio deseaba obtener como resultado la existencia de relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la telerehabilitación, esta hipótesis se logró demostrar, al encontrar ante la prueba estadística de la información obtenida un valor de $p < 0,05$ y $\rho = 0,924$ demostrando un enlace significativo, directa y alta entre ambas variables, por ello si mejora la eficiencia de la telerehabilitación directamente aumentará la satisfacción del paciente/cliente; dichos resultados guardan similitud con los establecidos en el estudio de De la Cruz (2018), quien indaga sobre la relación de la aplicación móvil fisioterapéutica con respecto a la prevención de UPP en adultos mayores, obteniendo una relación directa existente entre la mismas generando la aceptación para su uso en el futuro como su uso para próximas investigaciones; finalmente según Mandujano y Rojas (2019) declara una nula relación, ya que emite una negativa total frente al servicio dirigido a los pacientes hospitalizados.

La principal limitación de la presente investigación fue el no contar con investigaciones que contengan ambas variables tomadas por este estudio como su asociación entre las mismas. Ante esto, se tomó investigaciones que cuenten con alguna derivación de las variables que propongan conocer su relación o asociación.

Otra limitación encontrada, fue el adquirir la cantidad mínima para obtener la estadística por medio de un tipo de muestra no probabilística, eso se debió por el no querer participar, por la poca población adquiriendo el servicio, por ello se sugiere mayor indagación a fin extender el conocimiento sobre los temas estudiados.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe una relación alta y directa entre la Satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima ($p < 0,05$) al contar con un valor ($\rho = 0,924$) muy cercano a 1.

Segunda. Existe una relación alta y directa entre el rendimiento percibido y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima ($p < 0,05$) al contar con un valor ($\rho = 0,927$) muy cercano a 1.

Tercera. Existe una relación alta y directa entre las expectativas y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima ($p < 0,05$) al contar con un valor ($\rho = 0,914$) muy cercano a 1.

V. RECOMENDACIONES

Primera. Se propone al Centro Terapéutico el emplear un mayor seguimiento con respecto a interferencias en la conexión que se puedan presentar

Segunda. Se recomienda aumentar la diversidad de estrategias en la atención del niño a fin de obtener una mayor concentración en el infante y por ende tener una mayor acogida en niños.

Tercera. Se aconseja realizar más estudios que tomen en cuenta tanto a la satisfacción como a la eficiencia de la telerehabilitación tanto a sector privado como en el sector público, profundizando en diferentes áreas del campo de salud y recabar mayor información con la cual contrastarlas.

Referencias

- American Occupational Therapy Association. (2018). Telehealth in occupational therapy. *American Journal of Occupational Therapy*, 72(2), 1-18. <https://doi.org/10.5014/ajot.2018.72S219>
- Bittner, A. K., Yoshinaga, P., Bowers, A., Shepherd, J. D., Succar, T., y Ross, N. C. (2018). Feasibility of Telerehabilitation for Low Vision: Satisfaction Ratings by Providers and Patients. *Optometry and vision science : official publication of the American Academy of Optometry*, 95(9), 865–872. <https://doi.org/10.1097/OPX.0000000000001260>
- Bermúdez Pérez, S. (2020). *Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19*[Tesis de pregrado, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Calvo, J., Pelegrin, A. y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *SciELO*, 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Curioso, W. (2015). La telesalud y las nuevas fronteras de la informática. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 32(2), 217. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200001
- Dalongaro, R. C. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercadismo en áreas de frontera. *Ciencias Administrativas*, (4), 35-49. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>
- De la Cruz, C. A. (2018). *Aplicación móvil fisioterapéutica dirigida a cuidadores del hogar de ancianos sagrado corazón de Jesús para prevención de úlceras por presión*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28093/2/DE%20LA%20CRUZ%20>

L%c3%93PEZ%20CARMEN%20ANAL%c3%8dA%20-
%20TESIS%20COMPLETA.pdf

Dos santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *RESU*, 178(45), 79-95. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Eslami Jahromi, M., y Ahmadian, L. (2018). Evaluating satisfaction of patients with stutter regarding the tele-speech therapy method and infrastructure. *International journal of medical informatics*, 115, 128–133. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.03.004>

Garcia, J., Cazallo, A. M., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L. y Meza, V. (2019). Indicadores de Eficiencia y Eficacia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Semantic scholar*, 40(22), <https://www.semanticscholar.org/paper/Indicadores-de-Eficacia-y-Eficiencia-en-la-gesti%C3%B3n-Garc%C3%ADa-Cazallo/7b04de7c70747ac6cb96091662d1edf75bc11c58>

Garcia, J., Meque, C., Inga, A., Garay, e., Matos, J., Salazar, J., Trelles A., Vasquez, D., Vergara, J. y Aldave H. (2020). Protocolo sanitario para la atención en los centros de terapia física y rehabilitación para usuarios neurológicos [Archivo PDF]. https://www.aspefin.com/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo_Bioseguridad_TF_ASPEFIN.-Final.pdf

Gil López, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. E-learning. España. ed 1

Gosso, F. (2008) .*Hipersatisfacción del cliente*. Panorama editorial.

Guterman, Y. (2015). *Customer satisfaction evaluation and recommendations for a marketing communication Case: Business-Hotel “Karelia”*[Bachelor Thesis, University of Applied Sciences]. <https://core.ac.uk/download/pdf/38131933.pdf>

Kotler, P. y Keller, K. L. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson educación.

Kuzmar, I. (2013). *Cómo crear un servicio de telemedicina*. Flat Map.

Lamb, Ch., Hair , J. y Mc Daniel, C. (2006). *Marketing*. Thomson.

Lathan, C., Kinsella, A., Rosen, M., Winter, J., y Trepagnier, C. (1999). Aspects of human factors engineering in home telemedicine and telerehabilitation systems. *Journal of Telemed and Telecare*, 5(2), 169-75. <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/107830299312131>

Lee, A. C., Davenport, T. E., y Randall, K. (2018). Telehealth physical therapy in musculoskeletal practice. *The Journal of Orthopaedic and Sports Physical Therapy*, 48(10), 736–739. <https://doi.org/10.2519/jospt.2018.0613>

Lopresti, E. F., Jinks, A., & Simpson, R. C. (2015). Consumer Satisfaction with Telerehabilitation Service Provision of Alternative Computer Access and Augmentative and Alternative Communication. *International journal of telerehabilitation*, 7(2), 3–14. <https://doi.org/10.5195/ijt.2015.6180>

Marquis, N., Larivée, P., Saey, D., Dubois, M. F., & Tousignant, M. (2015). In-Home Pulmonary Telerehabilitation for Patients with Chronic Obstructive Pulmonary Disease: A Pre-experimental Study on Effectiveness, Satisfaction, and Adherence. *Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association*, 21(11), 870–879. <https://doi.org/10.1089/tmj.2014.0198>

Mandujano Toralva, V. y Rojas Melendez, E. (2020). *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el Hospital “Felix Mayorca Soto” - Tarma, 2018*[tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/922>

Michell, J., Castex, P. y Besomi, M. (2020). Guía practica de telerehalitacion para kinesiologos (chile). *ResearchGate*. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.15931.95526>

MINSA. (2009). *Norma técnica de Salud en Telesalud*. (1), 22. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>.

MINSA. (01 de Mayo de 2021). *Resolución Ministerial 146-2020*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574552/RM_146-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF

- Moffet, H., Tousignant, M., Nadeau, S., Mérette, C., Boissy, P., Corriveau, H., Marquis, F., Cabana, F., Belzile, E., Ranger, P. y Dimentberg, R. (2017). Patient Satisfaction with In-Home Telerehabilitation After Total Knee Arthroplasty: Results from a Randomized Controlled Trial. *Telemed J E Health*, 23(2), 80-87. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27529575/>
- Ordoñez, T. (2014). Telerehabilitación como propuesta actual de rehabilitación. *Revista Inclusiones. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 48 - 54. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4490>
- Orozco Toro, W., Solarte López, J. (2019). *Características de los procesos de Telerehabilitación en el contexto mundial periodo 2009-2017. Una revisión documental* [Tesis de maestría, Universidad Santiago de Cali]. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/220>
- OPS. (2020). COVID-19: *Salud Digital Facilitando La Telerehabilitación* [Archivo PDF] https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53023/OPSIMSEIHCOVID-19200029_spa.pdf?sequence=5
- Özden, F. (2020). Telerehabilitation During the COVID-19 Pandemic: Why and How?. *International Journal of Disabilities Sports and Health Sciences*, 3(2), 147-148. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ijds/issue/56796/804729>
- Peretti, A., Amenta, F., Khosrow, S., Nittari, G. y Sarosh, S. (2017). Telerehabilitation: Review of the State of the Art and Areas of Application. *JMIR*, 4(2). <https://rehab.jmir.org/2017/2/e7/>
- Pramuka, M. y Van Roosmalen, L. (2015). Telerehabilitation Technologies: Accessibility and Usability. *International Journal of Telerehabilitation*, 25–36. <https://doi.org/10.5195/ijt.2008.702>
- Sánchez Pérez, H., Flores Hernández, J. y Martín Tadeo, M. (2011). *Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud*. Universidad Autónoma de Barcelona Servei.

- Tanner, K., Bican, R., Boster, J., Christensen, C., Coffman, C., Fallieras, K., Long, R., Mansfield, C., O'Rourke, S., Pauline, L., Sagester, G., & Marrie, J. (2020). Feasibility and Acceptability of Clinical Pediatric Telerehabilitation Services. *International journal of telerehabilitation*, 12(2), 43–52. <https://doi.org/10.5195/ijt.2020.6336>
- Tenforde, A. S., Borgstrom, H., Polich, G., Steere, H., Davis, I. S., Cotton, K., O'Donnell, M., & Silver, J. K. (2020). Outpatient Physical, Occupational, and Speech Therapy Synchronous Telemedicine: A Survey Study of Patient Satisfaction with Virtual Visits During the COVID-19 Pandemic. *American journal of physical medicine & rehabilitation*, 99(11), 977–981. <https://doi.org/10.1097/PHM.0000000000001571>
- Varela, I., Amaya, G., Gómez, S. (2020). Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de Telesalud en Danlí, Honduras. *INNOVARE: Revista de Ciencia y Tecnología*, 9(1), 2-7. <https://doi.org/10.5377/innovare.v9i1.9654>
- Van Egmond, M. A., Van der Schaaf, M., Vredevelde, T., Vollenbroek Hutten, N.M.R., Van Berge Henegouwen, M. I., Klinkenbijn, J.H.G. y Engelbert, R.H.H. (2018). Effectiveness of physiotherapy with telerehabilitation in surgical patients: a systematic review and meta-analysis. *Physiotherapy*, 104, 277-298. <https://doi.org/10.1016/j.physio.2018.04.004>
- Velasco-Muñoz*, A., & Fernández-Rodríguez, E.-J. (2020). Efficacy of the use of tele-rehabilitation in occupational therapy in neurological damage: systematic review. *Revista Terapia Ocupacional Galicia*, 17(1), 55-64. Recuperado a partir de <https://www.revistatog.es/ojs/index.php/tog/article/view/S1885-527X2020000100008>
- Yunda, L., Gómez Ortega, L. F., Rodríguez, S., Millán Muñoz, R. y Tobar, M. F. (2011). Plataforma Web para un nuevo modelo de Telerehabilitación, de base comunal, en áreas rurales. *Sistemas & Telemática*, 9(19), 55-67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=411534386004>
- Zahid, Z., Atique, S., Saghir, M. H., Ali, I., Shahid, A., y Malik, R. A. (2017). A Commentary on Telerehabilitation Services in Pakistan: Current Trends and Future Possibilities. *International Journal of Telerehabilitation*, 9(1), 71–76. <https://doi.org/10.5195/ijt.2017.6224>

ANEXOS

ANEXO 1: Declaratoria d autenticidad del autor

Yo,, alumno(s) de la Escuela de posgradoy Programa académico..... de la Universidad César Vallejo(filial o sede), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado “..... ”, son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lugar y fecha,

.....

Apellidos y nombres del autor

DNI:

ANEXO 2: Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, docente de la Escuela de posgrado y Programa académico de Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesor (a) de la Tesis titulada:

“
.....
.....
.....

”del autor , constato que la investigación tiene un índice de similitud de% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lugar y fecha,

Asesor	
DNI	Firma
ORCID	

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN EN UN CENTRO TERAPÉUTICO DE LIMA, 2021. AUTOR: CINTHIA JACQUELIN ALFARO CUEVA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Descubrir la relación entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación directa entre la satisfacción del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.</p>	<p>Satisfacción del paciente</p> <p>a) Rendimiento percibido</p> <p>b) Expectativas</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre el rendimiento del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Analizar la relación entre el rendimiento del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.</p> <p>Analizar la relación entre las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Se descubrió la relación existente el rendimiento del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.</p> <p>Se descubrió la relación existente las expectativas del cliente y la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021.</p>	<p>Eficiencia de la Telerehabilitación</p> <p>a) Uso de recursos</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa</p> <p>POBLACIÓN: Pacientes que hayan acudido a sesiones de Telerehabilitación del Centro Terapéutico en Lima, durante el 2020.</p> <p>MUESTRA: Selección: Pacientes Tamaño: El tamaño de la muestra estará integrada por toda la población seleccionada, ya que los que reciben este tipo de sesiones son limitados.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS SPSS versión 27 Prueba r de Pearson</p>

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN EN UN CENTRO TERAPÉUTICO DE LIMA, 2021.					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Es el nivel de rendimiento percibido de un bien, servicio o producto encaja con las expectativas del cliente (Kotler y Armstrong, 2012).	Escala de satisfacción del cliente (Kotler y Keller, 2007) se evalúa a través de 2 dimensiones las cuales son: rendimiento percibido y expectativas, consta de un cuestionario basado en 9 indicadores de 25 ítems, valorada de forma ordinal por la escala de Likert, con un rango de alto (125-95), moderado (94-64) y bajo (63-25).	Dimensión 1: Rendimiento percibido: Es el resultado de que el cliente siente o percibe que obtuvo después de utilizar un producto o servicio (Kotler y Keller, 2007).	a) Punto de vista del cliente b) Resultados obtenidos c) Opiniones d) Percepción e) Estado de ánimo	Ordinal Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Dimensión 2: Expectativas: Son las esperanzas por parte del cliente de obtener algo, es decir se da de acuerdo a las garantías acerca de beneficios que la empresa le brinda, experiencias vividas, como recomendaciones de personas cercanas.	a) Promesas b) Atención pronta c) Información d) Experiencias	
Eficiencia de la Telerehabilitación	Es el esmero de obtener resultados prósperos basados en los bienes que posee, como en la relación entre los ingresos y los gastos usando la mínima cantidad de recursos (García, García y Cabello, 2017).	Escala de Eficiencia de la Telerehabilitación (García, et al, 2019), se evalúa a través de una dimensión llamada: Uso de recursos, y cuenta con un cuestionario de 4 indicadores con 20 ítems, valorada de forma ordinal por la Escala Likert, con un rango de alto (100-80), moderado (79-50) y bajo (49-20).	Dimensión 1: Uso de recursos: es la subdimensión de eficiencia, donde sus indicadores son parte de la percepción emitida entre el cuidado y/o la obtención de clientes (García, et al, 2019).	I. El costo II. El tiempo III. El uso de factores materiales y humanos IV. Calidad	Ordinal Escala Likert 1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Cerdán Cueva Hugo Javier

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cinthia Jacquelin Alfaro Cueva
74091080

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
	Punto de vista del paciente							
1	¿Usted, como paciente, queda conforme después de la atención?	X		X		X		
2	¿El servicio se brinda de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
3	¿Queda usted satisfecho con el servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Resultado obtenido							
4	¿El resultado final, tras la atención, era lo que usted esperaba?	X		X		X		
5	¿Queda usted contento con los efectos producidos tras la atención?	X		X		X		
6	¿Los servicios de Telerehabilitación se brindan de acuerdo a lo que usted buscaba?	X		X		X		
7	¿Las técnicas o métodos ofrecidos por el profesional, se brindaron de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
	Opiniones							
8	¿Recibió alguna recomendación por parte de algún familiar o persona cercana acerca de la Telerehabilitación?	X		X		X		
9	¿La opinión brindada por otras personas acerca de la Telerehabilitación, han sido buenas?	X		X		X		
10	¿Recomendaría los servicios de Telerehabilitación como una buena opción para el tratamiento?	X		X		X		
11	¿El Centro Terapéutico y los profesionales toman en cuenta su opinión y sus recomendaciones?	X		X		X		
	Percepción							
12	¿El Centro Terapéutico, le ha ofrecido lo que usted espera?	X		X		X		
13	¿Volvería a utilizar nuevamente la plataforma del Centro Terapéutico para su tratamiento?	X		X		X		
	Estado de ánimo							
14	¿Es adecuado el estado de ánimo del personal durante la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
15	¿Logra quedar con un buen estado de ánimo después de la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	Promesas							
16	¿Se cumple con todo lo ofrecido respecto a su servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
17	¿El personal cumple con los objetivos planteados al final de la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Atención pronta							
18	¿El personal se conecta de forma puntual al iniciar la sesión?	X		X		X		
19	¿La atención es rápida y completa?	X		X		X		
20	¿La sesión de Telerehabilitación tiende a durar un poco más de lo establecido?	X		X		X		
	Información							
21	¿El personal le brinda información cuanto usted tiene alguna duda?	X		X		X		

22	¿Al final de la sesión le brindan recomendaciones y actividades para realizar en casa? Experiencias	X		X		X	
23	¿El uso de la plataforma para Telerehabilitación, cubre sus expectativas?	X		X		X	
24	¿La experiencia tras la atención le parece adecuada?	X		X		X	
25	¿Calificaría como una buena experiencia la sesión de Telerehabilitación en el Centro Terapéutico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son ideales para medir las dimensiones mencionadas.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Cerdán Cueva Hugo Javier **DNI:** 41330799

Especialidad del validador: Especialista en Terapia Manual Ortopédica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

25 de mayo de 2021



.....
Mg. HUGO JAVIER CERDÁN CUEVA
Licenciado Terapia Física y Rehabilitación
Magister Terapia Manual Ortopédica
Especialista Terapia Manual Ortopédica
C.T.M.P. 6142 R.N.E. 00117

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso de los recursos							
	El costo							
1	¿Cómo calificas la tarifa solicitada para la atención?	X		X		X		
2	¿Cómo calificaría la flexibilidad y facilidad para cubrir el costo de la tarifa?	X		X		X		
3	Si ha tenido la oportunidad de comparar ¿cómo aprecia la tarifa de otros centros que ofrecen Telerehabilitación? DE NO HABER BUSCADO OTROS CENTROS NO ES NECESARIO RESPONDER	X		X		X		
4	¿Qué le ha parecido todo el proceso de pago de la Telerehabilitación?	X		X		X		
	El tiempo							
5	¿Cómo califica los horarios brindados para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo ha sido el tiempo de espera antes de iniciar la sesión?	X		X		X		
7	¿Cómo ha sido la duración de sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
8	¿Qué le ha parecido la Puntualidad por parte del personal?	X		X		X		
	Uso de factores materiales y humanos							
9	¿Qué le han parecido los equipos tecnológicos que el personal ha usado durante la sesión de Telerehabilitación? EN CASO SOLO HALLAN USADO VIDEOLLAMADA ¿CÓMO ESTUVO LA SEÑAL?	X		X		X		
10	¿Qué le pareció la señal de conexión a internet por parte del profesional? RESPONDER SI LA ATENCIÓN SE BRINDÓ GRACIAS AL SERVICIO DE INTERNET	X		X		X		
11	¿Cómo es su cobertura en internet?	X		X		X		
12	¿Cómo son los espacios en casa para realizar la Telerehabilitación?	X		X		X		
13	¿Cómo son los implementos de muestra que se usan en la sesión (colchoneta, escritorio, equipos en general)?	X		X		X		
14	¿Cómo son los materiales didácticos para las actividades a realizar (imágenes, videos, audios)?	X		X		X		
15	¿Cómo es la metodología o técnica utilizada por el profesional?	X		X		X		
16	¿Cómo es el desenvolvimiento y habilidad del personal durante la sesión?	X		X		X		
17	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas o imprevistos?	X		X		X		
18	¿Cómo es el trato que le brinda el profesional asignado?	X		X		X		
	Calidad							
19	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas tecnológicos (De señal u otros)?	X		X		X		
20	¿Cómo es la atención brindada desde el inicio hasta la finalización de la sesión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son ideales para medir las dimensiones mencionadas.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Cerdán Cueva Hugo Javier

DNI: 41330799

25 de mayo de 2021

Especialidad del validador: Especialista en Terapia Manual Ortopédica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



.....
Mg. HUGO JAVIER CERDÁN CUEVA
Licenciado Terapia Física y Rehabilitación
Magister Terapia Manual Ortopédica
Especialista Terapia Manual Ortopédica
C.T.M.P. 6142 R.N.E. 00117

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Chero Pacheco Víctor Humberto

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cinthia Jacquelin Alfaro Cueva
74091080

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
	Punto de vista del paciente							
1	¿Usted, como paciente, queda conforme después de la atención?	X		X		X		
2	¿El servicio se brinda de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
3	¿Queda usted satisfecho con el servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Resultado obtenido							
4	¿El resultado final, tras la atención, era lo que usted esperaba?	X		X		X		
5	¿Queda usted contento con los efectos producidos tras la atención?	X		X		X		
6	¿Los servicios de Telerehabilitación se brindan de acuerdo a lo que usted buscaba?	X		X		X		
7	¿Las técnicas o métodos ofrecidos por el profesional, se brindaron de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
	Opiniones							
8	¿Recibió alguna recomendación por parte de algún familiar o persona cercana acerca de la Telerehabilitación?	X		X		X		
9	¿La opinión brindada por otras personas acerca de la Telerehabilitación, han sido buenas?	X		X		X		
10	¿Recomendaría los servicios de Telerehabilitación como una buena opción para el tratamiento?	X		X		X		
11	¿El Centro Terapéutico y los profesionales toman en cuenta su opinión y sus recomendaciones?	X		X		X		
	Percepción							
12	¿El Centro Terapéutico, le ha ofrecido lo que usted espera?	X		X		X		
13	¿Volvería a utilizar nuevamente la plataforma del Centro Terapéutico para su tratamiento?	X		X		X		
	Estado de ánimo							
14	¿Es adecuado el estado de ánimo del personal durante la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
15	¿Logra quedar con un buen estado de ánimo después de la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	Promesas							
16	¿Se cumple con todo lo ofrecido respecto a su servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
17	¿El personal cumple con los objetivos planteados al final de la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Atención pronta							
18	¿El personal se conecta de forma puntual al iniciar la sesión?	X		X		X		
19	¿La atención es rápida y completa?	X		X		X		
20	¿La sesión de Telerehabilitación tiende a durar un poco más de lo establecido?	X		X		X		
	Información							
21	¿El personal le brinda información cuanto usted tiene alguna duda?	X		X		X		

22	¿Al final de la sesión le brindan recomendaciones y actividades para realizar en casa? Experiencias	X		X		X	
23	¿El uso de la plataforma para Telerehabilitación, cubre sus expectativas?	X		X		X	
24	¿La experiencia tras la atención le parece adecuada?	X		X		X	
25	¿Calificaría como una buena experiencia la sesión de Telerehabilitación en el Centro Terapéutico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son idóneos para medir las dimensiones correspondientes.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Chero Pacheco Víctor Humberto

DNI: 10676704

Especialidad del validador: Investigador y docencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

28 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso de los recursos							
	El costo							
1	¿Cómo calificas la tarifa solicitada para la atención?	X		X		X		
2	¿Cómo calificaría la flexibilidad y facilidad para cubrir el costo de la tarifa?	X		X		X		
3	Si ha tenido la oportunidad de comparar ¿cómo aprecia la tarifa de otros centros que ofrecen Telerehabilitación? DE NO HABER BUSCADO OTROS CENTROS NO ES NECESARIO RESPONDER	X		X		X		
4	¿Qué le ha parecido todo el proceso de pago de la Telerehabilitación?	X		X		X		
	El tiempo							
5	¿Cómo califica los horarios brindados para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo ha sido el tiempo de espera antes de iniciar la sesión?	X		X		X		
7	¿Cómo ha sido la duración de sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
8	¿Qué le ha parecido la Puntualidad por parte del personal?	X		X		X		
	Uso de factores materiales y humanos							
9	¿Qué le han parecido los equipos tecnológicos que el personal ha usado durante la sesión de Telerehabilitación? EN CASO SOLO HALLAN USADO VIDEOLLAMADA ¿CÓMO ESTUVO LA SEÑAL?	X		X		X		
10	¿Qué le pareció la señal de conexión a internet por parte del profesional? RESPONDER SI LA ATENCIÓN SE BRINDÓ GRACIAS AL SERVICIO DE INTERNET	X		X		X		
11	¿Cómo es su cobertura en internet?	X		X		X		
12	¿Cómo son los espacios en casa para realizar la Telerehabilitación?	X		X		X		
13	¿Cómo son los implementos de muestra que se usan en la sesión (colchoneta, escritorio, equipos en general)?	X		X		X		
14	¿Cómo son los materiales didácticos para las actividades a realizar (imágenes, videos, audios)?	X		X		X		
15	¿Cómo es la metodología o técnica utilizada por el profesional?	X		X		X		
16	¿Cómo es el desenvolvimiento y habilidad del personal durante la sesión?	X		X		X		
17	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas o imprevistos?	X		X		X		
18	¿Cómo es el trato que le brinda el profesional asignado?	X		X		X		
	Calidad							
19	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas tecnológicos (De señal u otros)?	X		X		X		
20	¿Cómo es la atención brindada desde el inicio hasta la finalización de la sesión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son idóneos para medir las dimensiones correspondientes.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Chero Pacheco Víctor Humberto

DNI: 10676704

28 de mayo de 2021

Especialidad del validador: Investigador y docencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Tonder Enríquez Johnny

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cinthia Jacquelin Alfaro Cueva
74091080

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
	Punto de vista del paciente							
1	¿Usted, como paciente, queda conforme después de la atención?	X		X		X		
2	¿El servicio se brinda de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
3	¿Queda usted satisfecho con el servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Resultado obtenido							
4	¿El resultado final, tras la atención, era lo que usted esperaba?	X		X		X		
5	¿Queda usted contento con los efectos producidos tras la atención?	X		X		X		
6	¿Los servicios de Telerehabilitación se brindan de acuerdo a lo que usted buscaba?	X		X		X		
7	¿Las técnicas o métodos ofrecidos por el profesional, se brindaron de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
	Opiniones							
8	¿Recibió alguna recomendación por parte de algún familiar o persona cercana acerca de la Telerehabilitación?	X		X		X		
9	¿La opinión brindada por otras personas acerca de la Telerehabilitación, han sido buenas?	X		X		X		
10	¿Recomendaría los servicios de Telerehabilitación como una buena opción para el tratamiento?	X		X		X		
11	¿El Centro Terapéutico y los profesionales toman en cuenta su opinión y sus recomendaciones?	X		X		X		
	Percepción							
12	¿El Centro Terapéutico, le ha ofrecido lo que usted espera?	X		X		X		
13	¿Volvería a utilizar nuevamente la plataforma del Centro Terapéutico para su tratamiento?	X		X		X		
	Estado de ánimo							
14	¿Es adecuado el estado de ánimo del personal durante la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
15	¿Logra quedar con un buen estado de ánimo después de la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	Promesas							
16	¿Se cumple con todo lo ofrecido respecto a su servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
17	¿El personal cumple con los objetivos planteados al final de la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Atención pronta							
18	¿El personal se conecta de forma puntual al iniciar la sesión?	X		X		X		
19	¿La atención es rápida y completa?	X		X		X		
20	¿La sesión de Telerehabilitación tiende a durar un poco más de lo establecido?	X		X		X		
	Información							
21	¿El personal le brinda información cuanto usted tiene alguna duda?	X		X		X		

22	¿Al final de la sesión le brindan recomendaciones y actividades para realizar en casa? Experiencias	X		X		X	
23	¿El uso de la plataforma para Telerehabilitación, cubre sus expectativas?	X		X		X	
24	¿La experiencia tras la atención le parece adecuada?	X		X		X	
25	¿Calificaría como una buena experiencia la sesión de Telerehabilitación en el Centro Terapéutico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con la validez para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Tonder Enriquez Johnny **DNI:** 08538575

Especialidad del validador: Gestión en Servicios de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

28 de mayo de 2021

Mg. Johnny Tonder Enriquez
 GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD
 TERAPEUTA FISIÓLOGO - CTMP 2140

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso de los recursos							
	El costo							
1	¿Cómo calificas la tarifa solicitada para la atención?	X		X		X		
2	¿Cómo calificaría la flexibilidad y facilidad para cubrir el costo de la tarifa?	X		X		X		
3	Si ha tenido la oportunidad de comparar ¿cómo aprecia la tarifa de otros centros que ofrecen Telerehabilitación? DE NO HABER BUSCADO OTROS CENTROS NO ES NECESARIO RESPONDER	X		X		X		
4	¿Qué le ha parecido todo el proceso de pago de la Telerehabilitación?	X		X		X		
	El tiempo							
5	¿Cómo califica los horarios brindados para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo ha sido el tiempo de espera antes de iniciar la sesión?	X		X		X		
7	¿Cómo ha sido la duración de sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
8	¿Qué le ha parecido la Puntualidad por parte del personal?	X		X		X		
	Uso de factores materiales y humanos							
9	¿Qué le han parecido los equipos tecnológicos que el personal ha usado durante la sesión de Telerehabilitación? EN CASO SOLO HALLAN USADO VIDEOLLAMADA ¿CÓMO ESTUVO LA SEÑAL?	X		X		X		
10	¿Qué le pareció la señal de conexión a internet por parte del profesional? RESPONDER SI LA ATENCIÓN SE BRINDÓ GRACIAS AL SERVICIO DE INTERNET	X		X		X		
11	¿Cómo es su cobertura en internet?	X		X		X		
12	¿Cómo son los espacios en casa para realizar la Telerehabilitación?	X		X		X		
13	¿Cómo son los implementos de muestra que se usan en la sesión (colchoneta, escritorio, equipos en general)?	X		X		X		
14	¿Cómo son los materiales didácticos para las actividades a realizar (imágenes, videos, audios)?	X		X		X		
15	¿Cómo es la metodología o técnica utilizada por el profesional?	X		X		X		
16	¿Cómo es el desenvolvimiento y habilidad del personal durante la sesión?	X		X		X		
17	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas o imprevistos?	X		X		X		
18	¿Cómo es el trato que le brinda el profesional asignado?	X		X		X		
	Calidad							
19	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas tecnológicos (De señal u otros)?	X		X		X		
20	¿Cómo es la atención brindada desde el inicio hasta la finalización de la sesión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con la validez para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Tonder Enríquez Johnny **DNI: 08538575** **28 de mayo de 2021**

Especialidad del validador: Gestión en los Servicios de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg Castillo Mallqui Guillermo Luis**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cinthia Jacquelin Alfaro Cueva
74091080

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
	Punto de vista del paciente							
1	¿Usted, como paciente, queda conforme después de la atención?	X		X		X		
2	¿El servicio se brinda de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
3	¿Queda usted satisfecho con el servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Resultado obtenido							
4	¿El resultado final, tras la atención, era lo que usted esperaba?	X		X		X		
5	¿Queda usted contento con los efectos producidos tras la atención?	X		X		X		
6	¿Los servicios de Telerehabilitación se brindan de acuerdo a lo que usted buscaba?	X		X		X		
7	¿Las técnicas o métodos ofrecidos por el profesional, se brindaron de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
	Opiniones							
8	¿Recibió alguna recomendación por parte de algún familiar o persona cercana acerca de la Telerehabilitación?	X		X		X		
9	¿La opinión brindada por otras personas acerca de la Telerehabilitación, han sido buenas?	X		X		X		
10	¿Recomendaría los servicios de Telerehabilitación como una buena opción para el tratamiento?	X		X		X		
11	¿El Centro Terapéutico y los profesionales toman en cuenta su opinión y sus recomendaciones?	X		X		X		
	Percepción							
12	¿El Centro Terapéutico, le ha ofrecido lo que usted espera?	X		X		X		
13	¿Volvería a utilizar nuevamente la plataforma del Centro Terapéutico para su tratamiento?	X		X		X		
	Estado de ánimo							
14	¿Es adecuado el estado de ánimo del personal durante la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
15	¿Logra quedar con un buen estado de ánimo después de la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	Promesas							
16	¿Se cumple con todo lo ofrecido respecto a su servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
17	¿El personal cumple con los objetivos planteados al final de la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Atención pronta							
18	¿El personal se conecta de forma puntual al iniciar la sesión?	X		X		X		
19	¿La atención es rápida y completa?	X		X		X		
20	¿La sesión de Telerehabilitación tiende a durar un poco más de lo establecido?	X		X		X		
	Información							
21	¿El personal le brinda información cuanto usted tiene alguna duda?	X		X		X		
22	¿Al final de la sesión le brindan recomendaciones y actividades para realizar en casa?	X		X		X		

Experiencias							
23	¿El uso de la plataforma para Telerehabilitación, cubre sus expectativas?	X		X		X	
24	¿La experiencia tras la atención le parece adecuada?	X		X		X	
25	¿Calificaría como una buena experiencia la sesión de Telerehabilitación en el Centro Terapéutico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Castillo Mallqui Guillermo Luis **DNI: 08667893**

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

29 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso de los recursos							
	El costo							
1	¿Cómo calificas la tarifa solicitada para la atención?	X		X		X		
2	¿Cómo calificaría la flexibilidad y facilidad para cubrir el costo de la tarifa?	X		X		X		
3	Si ha tenido la oportunidad de comparar ¿cómo aprecia la tarifa de otros centros que ofrecen Telerehabilitación? DE NO HABER BUSCADO OTROS CENTROS NO ES NECESARIO RESPONDER	X		X		X		
4	¿Qué le ha parecido todo el proceso de pago de la Telerehabilitación?	X		X		X		
	El tiempo							
5	¿Cómo califica los horarios brindados para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo ha sido el tiempo de espera antes de iniciar la sesión?	X		X		X		
7	¿Cómo ha sido la duración de sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
8	¿Qué le ha parecido la Puntualidad por parte del personal?	X		X		X		
	Uso de factores materiales y humanos							
9	¿Qué le han parecido los equipos tecnológicos que el personal ha usado durante la sesión de Telerehabilitación? EN CASO SOLO HALLAN USADO VIDEOLLAMADA ¿CÓMO ESTUVO LA SEÑAL?	X		X		X		
10	¿Qué le pareció la señal de conexión a internet por parte del profesional? RESPONDER SI LA ATENCIÓN SE BRINDÓ GRACIAS AL SERVICIO DE INTERNET	X		X		X		
11	¿Cómo es su cobertura en internet?	X		X		X		
12	¿Cómo son los espacios en casa para realizar la Telerehabilitación?	X		X		X		
13	¿Cómo son los implementos de muestra que se usan en la sesión (colchoneta, escritorio, equipos en general)?	X		X		X		
14	¿Cómo son los materiales didácticos para las actividades a realizar (imágenes, videos, audios)?	X		X		X		
15	¿Cómo es la metodología o técnica utilizada por el profesional?	X		X		X		
16	¿Cómo es el desenvolvimiento y habilidad del personal durante la sesión?	X		X		X		
17	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas o imprevistos?	X		X		X		
18	¿Cómo es el trato que le brinda el profesional asignado?	X		X		X		
	Calidad							
19	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas tecnológicos (De señal u otros)?	X		X		X		
20	¿Cómo es la atención brindada desde el inicio hasta la finalización de la sesión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Castillo Mallqui Guillermo Luis
2021

DNI: 08667893

29 de mayo de

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Castillo Mallqui Guillermo Luis

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cinthia Jacquelin Alfaro Cueva
74091080

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido							
	Punto de vista del paciente							
1	¿Usted, como paciente, queda conforme después de la atención?	X		X		X		
2	¿El servicio se brinda de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
3	¿Queda usted satisfecho con el servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Resultado obtenido							
4	¿El resultado final, tras la atención, era lo que usted esperaba?	X		X		X		
5	¿Queda usted contento con los efectos producidos tras la atención?	X		X		X		
6	¿Los servicios de Telerehabilitación se brindan de acuerdo a lo que usted buscaba?	X		X		X		
7	¿Las técnicas o métodos ofrecidos por el profesional, se brindaron de acuerdo a lo que usted esperaba?	X		X		X		
	Opiniones							
8	¿Recibió alguna recomendación por parte de algún familiar o persona cercana acerca de la Telerehabilitación?	X		X		X		
9	¿La opinión brindada por otras personas acerca de la Telerehabilitación, han sido buenas?	X		X		X		
10	¿Recomendaría los servicios de Telerehabilitación como una buena opción para el tratamiento?	X		X		X		
11	¿El Centro Terapéutico y los profesionales toman en cuenta su opinión y sus recomendaciones?	X		X		X		
	Percepción							
12	¿El Centro Terapéutico, le ha ofrecido lo que usted espera?	X		X		X		
13	¿Volvería a utilizar nuevamente la plataforma del Centro Terapéutico para su tratamiento?	X		X		X		
	Estado de ánimo							
14	¿Es adecuado el estado de ánimo del personal durante la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
15	¿Logra quedar con un buen estado de ánimo después de la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	Promesas							
16	¿Se cumple con todo lo ofrecido respecto a su servicio de Telerehabilitación?	X		X		X		
17	¿El personal cumple con los objetivos planteados al final de la sesión de Telerehabilitación?	X		X		X		
	Atención pronta							
18	¿El personal se conecta de forma puntual al iniciar la sesión?	X		X		X		
19	¿La atención es rápida y completa?	X		X		X		
20	¿La sesión de Telerehabilitación tiende a durar un poco más de lo establecido?	X		X		X		
	Información							
21	¿El personal le brinda información cuanto usted tiene alguna duda?	X		X		X		
22	¿Al final de la sesión le brindan recomendaciones y actividades para realizar en casa?	X		X		X		

	Experiencias						
23	¿El uso de la plataforma para Telerehabilitación, cubre sus expectativas?	X		X		X	
24	¿La experiencia tras la atención le parece adecuada?	X		X		X	
25	¿Calificaría como una buena experiencia la sesión de Telerehabilitación en el Centro Terapéutico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Vera Fernández José Antonio **DNI: 09051980**

Especialidad del validador:

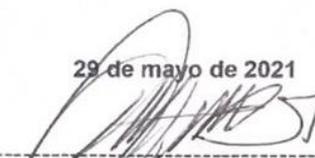
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

29 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante

Dr. José Antonio Vera Fernández
TECNÓLOGO MÉDICO
CTMP. 3402

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EFICIENCIA DE LA TELEREHABILITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
	DIMENSIÓN 1: Uso de los recursos							
	El costo							
1	¿Cómo calificas la tarifa solicitada para la atención?	X		X		X		
2	¿Cómo calificaría la flexibilidad y facilidad para cubrir el costo de la tarifa?	X		X		X		
3	Si ha tenido la oportunidad de comparar ¿cómo aprecia la tarifa de otros centros que ofrecen tele rehabilitación? DE NO HABER BUSCADO OTROS CENTROS NO ES NECESARIO RESPONDER	X		X		X		
4	¿Qué le ha parecido todo el proceso de pago de la telerehabilitación?	X		X		X		
	El tiempo							
5	¿Cómo califica los horarios brindados para la atención?	X		X		X		
6	¿Cómo ha sido el tiempo de espera antes de iniciar la sesión?	X		X		X		
7	¿Cómo ha sido la duración de sesión de telerehabilitación?	X		X		X		
8	¿Qué le ha parecido la Puntualidad por parte del personal?	X		X		X		
	Uso de factores materiales y humanos							
9	¿Qué le han parecido los equipos tecnológicos que el personal ha usado durante la sesión de telerehabilitación? EN CASO SOLO HALLAN USADO VIDEOLLAMADA ¿CÓMO ESTUVO LA SEÑAL?	X		X		X		
10	¿Qué le pareció la señal de conexión a internet por parte del profesional? RESPONDER SI LA ATENCIÓN SE BRINDÓ GRACIAS AL SERVICIO DE INTERNET	X		X		X		
11	¿Cómo es su cobertura en internet?	X		X		X		
12	¿Cómo son los espacios en casa para realizar la telerehabilitación?	X		X		X		
13	¿Cómo son los implementos de muestra que se usan en la sesión (colchoneta, escritorio, equipos en general)?	X		X		X		
14	¿Cómo son los materiales didácticos para las actividades a realizar (imágenes, videos, audios)?	X		X		X		
15	¿Cómo es la metodología o técnica utilizada por el profesional?	X		X		X		
16	¿Cómo es el desenvolvimiento y habilidad del personal durante la sesión?	X		X		X		
17	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas o imprevistos?	X		X		X		
18	¿Cómo es el trato que le brinda el profesional asignado?	X		X		X		
	Calidad							
19	¿Qué le parece la capacidad del personal para resolver problemas tecnológicos (De señal u otros)?	X		X		X		
20	¿Cómo es la atención brindada desde el inicio hasta la finalización de la sesión?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Vera Fernández José Antonio** DNI: 09051980

29 de mayo de 2021

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de constructo

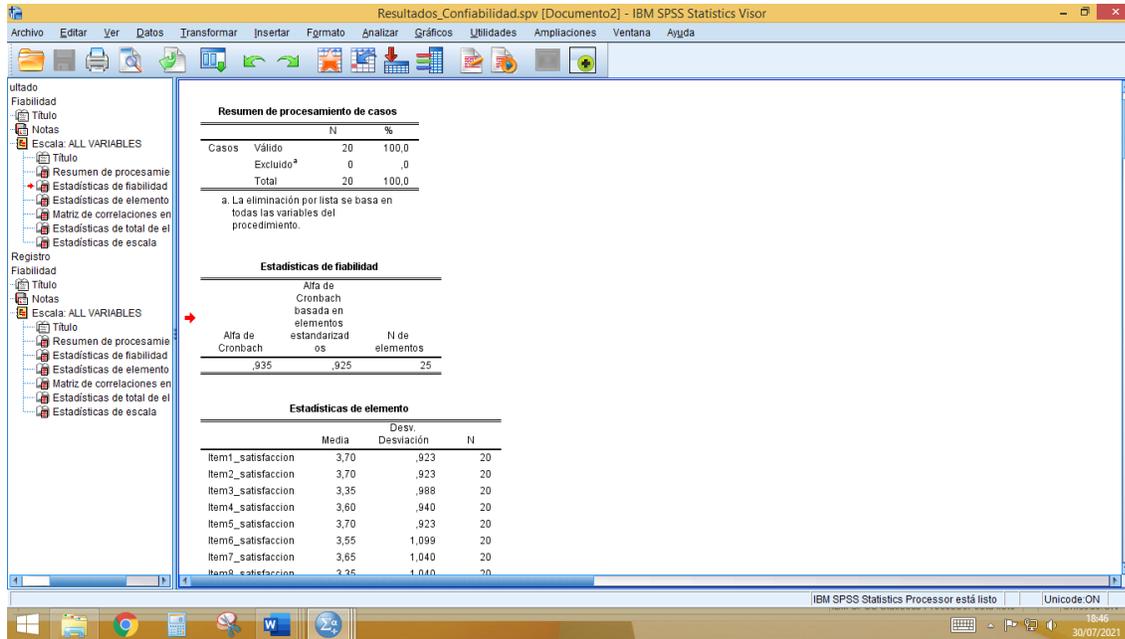
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

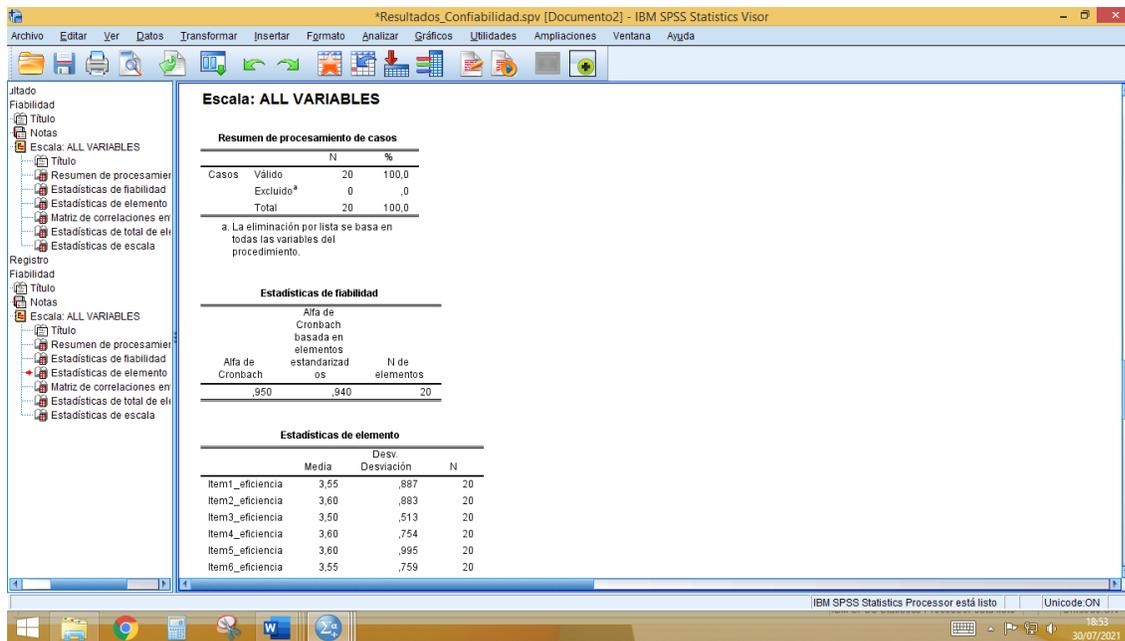

 Firma del Experto Informante
Dr. José Antonio Vera Fernández
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CTMP. 3402

ANEXO 6: Análisis de fiabilidad del instrumento

Satisfacción del cliente



Ea eficiencia de la telerehabilitación



ANEXO 7: PERMISO

ASUNTO: Permiso para realizar mi tesis.

Señor(a) dueño(a) del Centro Terapéutico, yo Alfaro Cueva Cinthia Jacquelin, identificada con DNI N° 74091080, con domicilio Calle 13 Mz A2 Lote 49 Urbanización Santa Ana del distrito de Los Olivos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción 2020I, solicito a Ud. me conceda el permiso de realizar mi tesis titulada **“Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la Telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021”**, con la finalidad de optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, __ de Julio del 2021.

Dueño(a) del Centro Terapéutico
DNI N° _____

ANEXO 8: Consentimiento Informado

DECLARACION VOLUNTARIA

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación de la tesis “Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021”, desarrollado por la investigadora estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima: Cinthia Jacquelin Alfaro Cueva.

Entiendo que fui elegida(o) para el estudio “Satisfacción del cliente en relación a la eficiencia de la telerehabilitación en un Centro Terapéutico de Lima, 2021”.

Además, doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelara a otras personas, por ende, no afectara mi situación personal, ni de salud. Así mismo, sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el estudio en cualquier momento, incluso después de haber firmado el presente documento. Finalmente, afirmo que se me proporciono suficiente información sobre los aspectos que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso lo considere pertinente.

Firma del paciente

Firma de la investigadora

ANEXO 9: Evidencia del tratamiento estadístico

Base de datos

Data_Cynthia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 12 de 12 variables

	EDAD	G. ETAR EO	SEXO	NUMERO SESIONES	SATISFACCION	Satisfacción indicadores	Rendimiento_puntuacion	Rendimiento_porcentaje	Expectativas_puntuacion	Expectativas	EFICIENCIA	Eficiencia_indicadores	var	var	var	var
1	45	2	1	1	68	3	43.00	3	25.00	3	57	2				
2	30	3	2	4	123	1	74.00	1	49.00	1	89	1				
3	8	3	2	2	73	3	43.00	3	30.00	2	57	2				
4	42	4	1	4	119	1	71.00	1	48.00	1	100	1				
5	75	5	1	3	123	1	75.00	1	48.00	1	99	1				
6	10	3	1	3	54	3	32.00	3	22.00	3	56	2				
7	32	2	2	1	78	2	46.00	2	32.00	2	67	2				
8	39	4	1	2	101	2	60.00	2	41.00	2	74	2				
9	8	5	1	2	120	1	73.00	1	47.00	1	95	1				
10	45	1	2	1	72	3	45.00	2	27.00	3	59	2				
11	8	2	2	2	54	3	31.00	3	23.00	3	59	2				
12	10	2	2	3	82	2	51.00	2	31.00	2	60	2				
13	75	2	2	2	74	3	44.00	3	30.00	2	59	2				
14	34	3	1	4	89	2	53.00	2	36.00	2	67	2				
15	36	1	2	4	77	2	48.00	2	29.00	3	63	2				
16	75	3	2	1	89	2	54.00	2	35.00	2	67	2				
17	40	1	2	1	123	1	75.00	1	48.00	1	99	1				
18	8	2	1	2	88	2	53.00	2	35.00	2	80	1				
19	36	3	2	3	99	2	60.00	2	39.00	2	82	1				
20	30	1	1	4	112	1	66.00	1	46.00	1	81	1				
21	9	1	1	2	121	1	72.00	1	49.00	1	90	1				

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 18:55 30/07/2021

Data_Cynthia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 12 de 12 variables

	EDAD	G. ETAR EO	SEXO	NUMERO SESIONES	SATISFACCION	Satisfacción indicadores	Rendimiento_puntuacion	Rendimiento_porcentaje	Expectativas_puntuacion	Expectativas	EFICIENCIA	Eficiencia_indicadores	var	var	var	var
22	30	1	1	2	77	2	45.00	2	32.00	2	61	2				
23	32	1	2	1	72	3	44.00	3	28.00	3	60	2				
24	42	2	2	4	75	3	45.00	3	30.00	2	58	2				
25	80	4	1	3	64	3	37.00	3	27.00	3	60	2				
26	45	2	2	4	67	3	40.00	3	27.00	3	59	2				
27	10	3	2	2	100	2	60.00	2	40.00	2	79	2				
28	75	3	1	4	87	2	53.00	2	34.00	2	72	2				
29	38	3	2	2	117	1	71.00	1	46.00	1	85	1				
30	42	2	1	3	111	1	65.00	1	46.00	1	91	1				
31	46	2	1	1	114	1	65.00	1	49.00	1	90	1				
32	8	1	1	2	120	1	73.00	1	47.00	1	95	1				
33	45	3	2	1	72	3	45.00	2	27.00	3	59	2				
34	8	2	2	2	54	3	31.00	3	23.00	3	59	2				
35	10	2	2	3	82	2	51.00	2	31.00	2	60	2				
36	75	1	2	2	74	3	44.00	3	30.00	2	59	2				
37	34	1	1	4	89	2	53.00	2	36.00	2	67	2				
38	36	2	2	4	77	2	48.00	2	29.00	3	63	2				
39	75	2	2	1	89	2	54.00	2	35.00	2	67	2				
40	40	1	2	1	123	1	75.00	1	48.00	1	99	1				
41	8	3	1	2	88	2	53.00	2	35.00	2	80	1				
42	36	1	2	3	99	2	60.00	1	39.00	2	82	1				

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 18:56 30/07/2021

Data_Cynthia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 12 de 12 variables

	EDAD	G_ETAR EO	SEXO	NUMERO SESION ES	SATISFA CCION	Satisfacci ón_indica dores	Rendimie nto_puntu acion	Rendimie nto_perci bido	Expectati vas_puntu acion	Expectati vas	EFICIEN CIA	Eficiencia _indicado res	var	var	var	var
43	30	2	1	4	112	1	66.00	1	46.00	1	81	1				
44	9	3	1	2	121	1	72.00	1	49.00	1	90	1				
45	30	2	1	2	77	2	45.00	2	32.00	2	61	2				
46	32	1	2	1	72	3	44.00	3	28.00	3	60	2				
47	42	1	2	4	75	3	45.00	3	30.00	2	58	2				
48	80	1	1	3	64	3	37.00	3	27.00	3	60	2				
49																
50																
51																
52																
53																
54																
55																
56																
57																
58																
59																
60																
61																
62																
63																

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 18:57 | 30/07/2021

Análisis descriptivo de datos

*Resultados_Cynthia.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

/ORDER=ANALYSIS.

→ Frecuencias

Estadísticos

	Satisfacción_I ndicadores	Rendimiento _percibido	Expectativas	Eficiencia_ind icadores
N	Válido 48	48	48	48
	Perdidos 0	0	0	0

Tabla de frecuencia

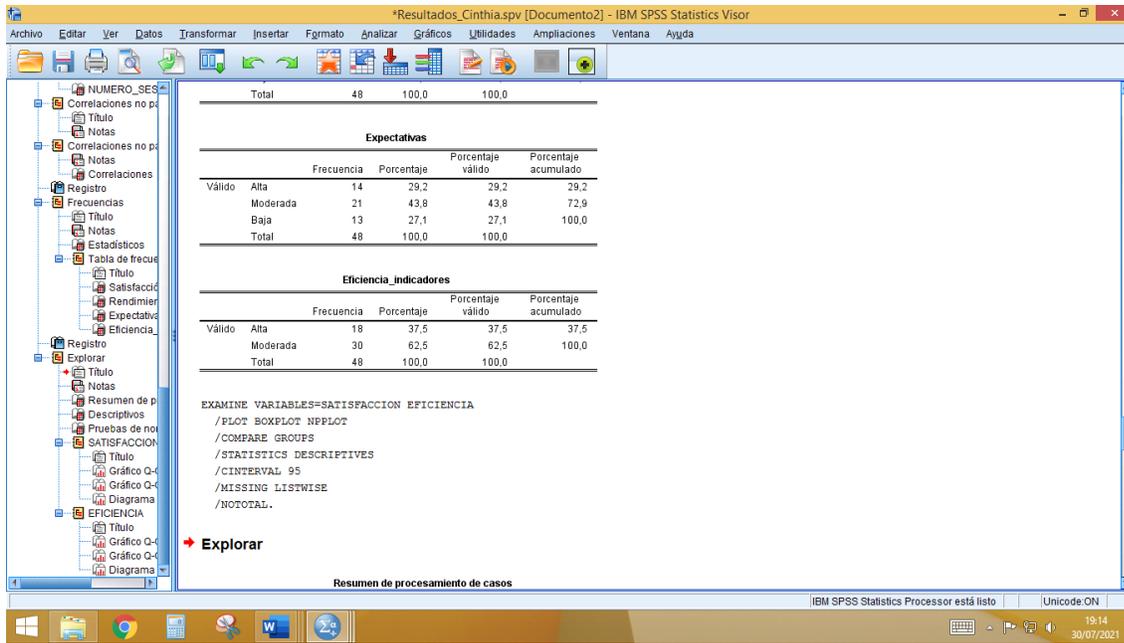
Satisfacción_indicadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Alta	14	29.2	29.2	29.2
Moderada	18	37.5	37.5	66.7
Baja	16	33.3	33.3	100.0
Total	48	100.0	100.0	

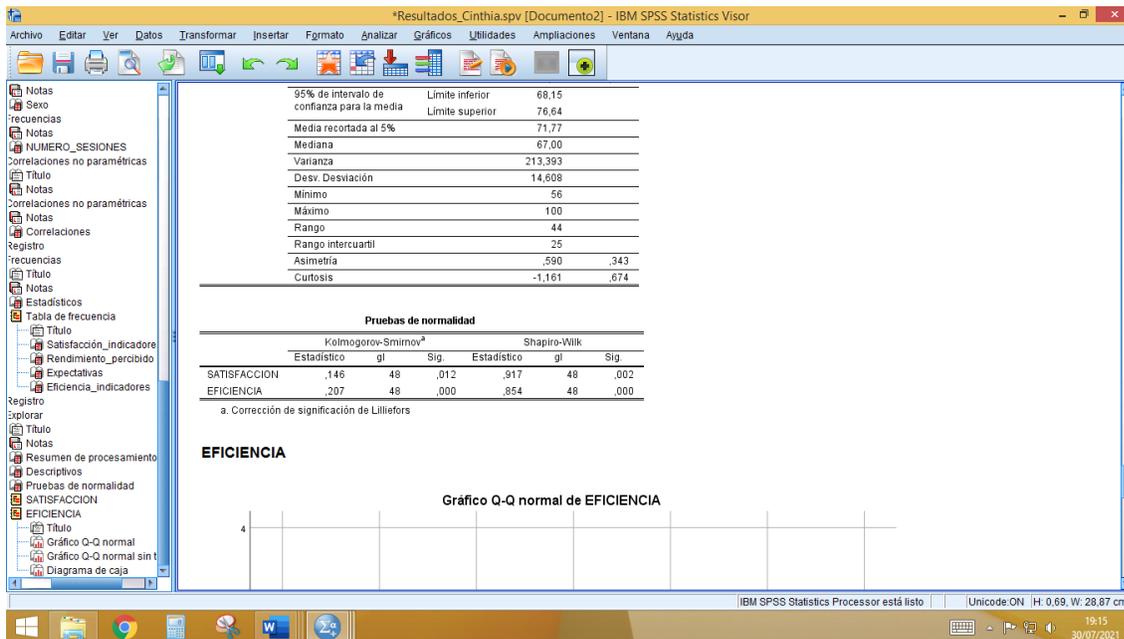
Rendimiento_percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Alta	15	31.3	31.3	31.3
Moderada	19	39.6	39.6	70.8
Baja	14	29.2	29.2	100.0
Total	48	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 19:12 | 30/07/2021



Análisis inferencial de datos



Correlación de Rho de Spearman

*Resultados_Cintha.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	5 sesiones	11	22,9	22,9
	6 sesiones	16	33,3	56,3
	7 sesiones	9	18,8	75,0
	8 sesiones	12	25,0	100,0
Total		48	100,0	100,0

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	SATISFACCIO N	EFICIENCIA	Rendimiento _puntuacion	Expectativas_ puntuacion
Rho de Spearman	SATISFACCIO	Coefficiente de correlación	1,000	,924
		Sig. (bilateral)		,989
	N		48	48
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,914**
	N		48	48
	Rendimiento_puntuacion	Coefficiente de correlación	,989**	,927**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
	N		48	48
	Expectativas_puntuacion	Coefficiente de correlación	,981**	,914**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
	N		48	48

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON | H: 0.69, W: 28,87 cm

19:08
30/07/2021