

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica
Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación

Tesis

**Asociación de la calidad de atención y satisfacción
de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia
Física y Rehabilitación Cusco agosto - diciembre
del 2021**

Yoni Esmilda Chavez Lima
Roxana Yanina Linares Huaman
Yessica Surco Ayma

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Tecnología Médica Especialidad
en Terapia Física y Rehabilitación

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida.

A mi papito Salome, en el cielo.

A mis hermanas Jesusa (+), Silvia, María, Sabina, Bertha, José y Cesar.

A mi familia cristiana.

A mis amigas Pamela y Yesica.

Yoni Esmilda.

A mi madre celestial la Virgen María.

A mi amada madre, hermanos, esposo, hijas, colegas y compañeros de labor del centro de salud Wanchaq y Picchu, La Rinconada.

Roxana.

A Dios.

A mi mamita Juana y querido abuelito Gerardo.

A mi papá Paulino y a mis queridos hermanos Benito, Marcelino, Flor, Elvia, Roger, Rebeca e Hilda.

A Mahalasaisha y Haruki, mis dos grandes amores.

A mis docentes de la Universidad y a todos mis amigos.

Yessica.

Agradecimientos

A la Universidad Continental, por permitirnos lograr este anhelado título profesional.

A nuestro asesor, Mg. Luis Cesar Torres, por su acertada orientación.

A nuestros docentes de las aulas universitarias, quienes nos impartieron sus conocimientos y enriquecieron nuestros aprendizajes.

A los jueces expertos: Lic. Abel Álvarez Niño de Guzmán, Lic. Fidel Ángel Castro Fernández, Lic. Nataly Saca Herrera, por su apoyo incondicional.

A nuestras familias, quienes nos apoyaron de manera incondicional en el trayecto de este sueño ahora hecho realidad.

Las autoras.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
Capítulo I Planteamiento del problema	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General.	16
1.2.2. Problemas Específicos.	16
1.3. Objetivos de la Investigación	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.	17
1.4. Justificación e Importancia.....	18
1.4.1. Justificación Teórica.	18
1.4.2. Justificación Metodológica.	18
1.4.3. Justificación Práctica.	19
1.4.4. Importancia.....	19
1.5. Hipótesis.....	20
1.5.1. Hipótesis general.....	20
1.5.2. Hipótesis específicas	20
1.6. Identificación de las Variables	21
1.7. Operacionalización de variables	22
Capítulo II Marco Teórico	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Artículos Internacionales.	24
2.1.2. Antecedentes Nacionales	26
2.2. Bases Teóricas.....	30
2.2.1. Calidad en los Servicios de Salud.	30

2.2.2. Satisfacción del Usuario	36
2.3. Definición de Términos Básicos.....	41
Capítulo III	44
Metodología	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Nivel de investigación	44
3.3. Diseño de investigación	44
3.4. Población.....	45
3.5. Muestra	45
3.6. Técnicas de Recolección de Datos	47
3.7. Instrumentos.....	47
3.7.1. Validación.....	47
3.7.2. Confiabilidad.....	47
3.7.3. Objetividad.	47
Capítulo IV Resultados	48
4.1. Presentación de Resultados.	48
4.2. Prueba de Hipótesis	51
4.3. Discusión de Resultados	54
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Referencias Bibliográficas.....	64
Anexos.....	69

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias para Calidad de atención.	48
Tabla 2. Distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención.	49
Tabla 3: Distribución de frecuencias para la Satisfacción de los pacientes	50
Tabla 4. Distribución de frecuencias para las dimensiones para la variable Satisfacción de los pacientes.....	50
Tabla 5. Análisis de correlación entre las variables Calidad de atención y satisfacción de los pacientes.	51
Tabla 6. Análisis de correlación entre la dimensión Técnica-científica y la variable Satisfacción de los pacientes.g.....	52
Tabla 7: Análisis de correlación entre la dimensión Humana y la variable Satisfacción de los pacientes.....	53
Tabla 8: Análisis de correlación entre la dimensión del entorno y la variable Satisfacción de los pacientes.....	54
Tabla 9. Confiabilidad de instrumentos	81

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución de frecuencias para la variable calidad de atención.	48
Figura 2. Distribución de frecuencias para las dimensiones de la variable Calidad de atención.	49
Figura 3. Distribución de frecuencias para la variable Satisfacción de los pacientes.	50
Figura 4. Dimensiones para la Satisfacción de los pacientes.	51

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021. En el aspecto metodológico la investigación asume un enfoque cuantitativo, siendo aplicada por su propósito, no experimental por su diseño, descriptivo correlacional. La población estuvo integrada por los usuarios del área de medicina física y rehabilitación de un hospital de Cusco en número de 123, siendo la muestra de 94 pacientes elegidos de forma probabilística, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno sobre calidad en la atención y otro sobre satisfacción de los pacientes debidamente validados y estudiados en su confiabilidad. Los resultados de la investigación muestran que en cuanto se refiere la calidad de atención el 56,4 % de los pacientes perciben una calidad alta, mientras que el 35,1 % tiene satisfacción alta. Se concluye que las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III del Cusco presentan correlación directa y significativa entre sí, presentando un coeficiente correlación de Spearman de 0,711.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, paciente, terapia física, rehabilitación.

Abstract

The aim of this research was to determine the association between the quality of care and satisfaction of outpatients in the physical therapy and rehabilitation area in Cusco, August-December 2021. In the methodological aspect, the research assumes a quantitative approach, being applied for its purpose, non-experimental for its design, descriptive correlational. The population consisted of 123 users of the physical medicine and rehabilitation area of a hospital in Cusco, with a sample of 94 patients chosen probabilistically, to whom two questionnaires, were applied, one on quality of care and the other on patient satisfaction, duly validated and studied for their reliability. The results of the research show that 56,4 % of the patients perceive the quality of care as high, while 35,1 % have high satisfaction. It is concluded that the variables quality of care and satisfaction of outpatients in the area of physical therapy and rehabilitation of a level III hospital in Cusco show a direct and significant correlation between them, with a Spearman correlation coefficient of 0,711.

Key words: quality of care, satisfaction, patient, physical therapy, rehabilitation.

Introducción

La calidad de atención a los pacientes y usuarios en el sector de la salud representa una gran responsabilidad profesional y ética, dado que está en juego la salud de los pacientes, motivo por el cual, es importante valorar la manera como se presentan los elementos que constituyen o hacen posible que la calidad de atención a los pacientes sea la más adecuada, y que asegure una respuesta emocional y profesional en busca del restablecimiento de su salud, la misma que será expresada en términos de una satisfacción por la atención brindada (1).

A nivel mundial, instituciones como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), instan a los gobiernos, a establecer los recursos y las acciones que permitan garantizar a los ciudadanos una atención de calidad, la cual se centra en la mejora de los aspectos técnicos científicos, del trato que se le da al paciente, entendiendo a éste como un ser humano, en él está en juego el derecho a la salud y la movilización de recursos que garanticen una atención digna y con los requerimientos necesarios, tanto para el personal de salud como para los usuarios que acuden en busca de dicho servicio. Es en ese contexto, la presente investigación se desarrolló con el propósito de establecer la relación que se tiene entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, para lo cual el informe de investigación se estructura en cinco capítulos, los cuales se pasan a describir brevemente.

El capítulo uno denominado planteamiento del problema, recoge la situación problemática que motiva la investigación, asimismo la formulación del problema, los objetivos, la justificación e importancia, y las hipótesis que se plantean para la misma, teniendo en cuenta también, la identificación de las variables y la operacionalización.

El capítulo dos denominado marco teórico, contiene un estudio de los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, recoge también las bases teóricas referidas a la calidad de atención y satisfacción del usuario, así como la definición de términos básicos.

El capítulo tres denominado metodología, aborda aspectos como, el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población, muestra, y las técnicas de recolección de datos.

El capítulo cuatro denominado resultados, presenta los resultados descriptivos de la investigación, la prueba de hipótesis y la discusión de dichos resultados.

Finalmente se consignan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Las autoras.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención es definida como la capacidad de satisfacer una o más necesidades relacionadas a la percepción de cada usuario relacionado a un producto o servicio, refiriéndose a la cualidad (peculiaridad y distintivo) y ajuste de este beneficio y exigencia del beneficiario. Según Donabedian (2) viene a ser el mayor logro en beneficio del paciente durante la atención con el menor riesgo al aplicar la ciencia y la tecnología obteniendo así el mayor rendimiento y mejor beneficio.

Para la Organización Mundial de Salud (3), calidad de un servicio consiste en que cada usuario reciba de forma segura, los servicios de diagnóstico terapéutico adecuado; conseguir una óptima atención con todos los factores inherentes a cada profesión y servicio, así como conocer al paciente en su aspecto clínico para lograr un excelente resultado, con los mínimos riesgos iatrogénicos haciendo de este servicio eficaz, seguro, oportuno, equitativo, íntegro, eficiente y centrado en el usuario, elementos requeridos para la calidad del servicio.

A nivel internacional, son varios los estudios que muestran la necesidad de realizar un monitoreo y mejora constante de la calidad de atención de los pacientes en las áreas de rehabilitación, así por ejemplo Mongui (4) en su investigación sobre las percepciones acerca de la calidad de atención médica en pacientes con discapacidades físicas y motoras en la ciudad de la Plata en Argentina, muestra que un 39,1 % perciben dificultad para desplazarse hasta el lugar de atención desde su domicilio, un 61,8 % de los atendidos perciben dificultades de ingreso y desplazamiento dentro de la institución de salud, y

un 59,1 % percibe que no se resguarda su privacidad durante la atención médica.

A nivel nacional, de manera similar, estudios como los de Suclupe et al. (5), ponen en evidencia que existe deficiencias importantes en cuanto a la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado en Lima, es así que el 82,5 % de los pacientes, considera que la fiabilidad de los servicios prestados es baja o media, y un 65 % de los encuestados, considera como media o baja la capacidad de respuesta que se brinda al paciente, mostrándose situación similar en cuanto a seguridad y empatía hacia los pacientes por parte del personal que atiende en el establecimiento de salud, este hecho, denota la necesidad de profundizar en los estudios acerca de contar con un servicio de calidad en las áreas de terapia física y rehabilitación por la condiciones que presentan los pacientes, muchos de ellos con dificultades en su desplazamiento, los cuales necesitan protocolos diferenciados de atención de sus necesidades de salud que logren una satisfacción de los mismos.

El nivel de satisfacción es una respuesta de orden emocional, subjetiva o perceptiva, y la podríamos definir como una medida donde la atención y resultado del estado sanitario cumplen las expectativas que posee el paciente; Donabedian (2) define la satisfacción del usuario, como la aprobación final de la calidad de atención, que refleja las habilidades y conocimientos técnicos propedéuticos de quien provee el servicio, satisfaciendo la necesidad del usuario al grado que deseara continuar con el servicio y mantener un vínculo con el establecimiento de salud.

La calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de rehabilitación y medicina física de un hospital de la ciudad de Cusco, es de particular interés, debido a que esta institución estatal con una estructura administrativa privada, opera en una realidad situacional diferente a los hospitales nacionales de la ciudad de Cusco. Es conocido que en nuestro país y en la región Cusco en particular, los hospitales públicos prestan sus servicios en el área de salud, tendientes a la mejora de servicios, no obstante, los usuarios siguen expresando su descontento con el nivel de atención que se

les brinda. Entre los diversos problemas observados de manera empírica en diversos hospitales de la ciudad de Cusco, en el servicio de medicina física y rehabilitación, se tiene problemas de satisfacción, manifestados por los pacientes y sus familiares respecto a la atención recibida, debido a la gran demanda que se genera en este servicio, y por las limitaciones logísticas que hacen que no se pueda atender de la manera más adecuada, así, los datos estadísticos proporcionados por la Oficina de Estadística de EsSalud, mostraron que en el año 2019, pre pandemia del COVID-19, se atendieron un promedio de 3 000 pacientes por mes en el área de terapia física y rehabilitación, que repartidos entre el personal asignado, muestra que se destinada un tiempo de 30 min por paciente, debido a la alta demanda, situación que se vio disminuida por la pandemia del COVID-19 en aproximadamente el 50 %, sin embargo, con el levantamiento de las restricciones, ha de conllevar a una demanda postergada, que sumada con la que se registra en forma habitual, a de sobrepasar la capacidad de respuesta de los hospitales en los que se brinda este servicio.

Los hospitales nacionales deben garantizar la eficacia de los servicios de rehabilitación y medicina física, mejorando continuamente varias situaciones relacionadas a la calidad de la atención, tales como la infraestructura, los equipos, la atención sanitaria, los recursos humanos, la investigación científica, el medio ambiente, la seguridad y la fiabilidad. El valor de la investigación consiste en determinar cómo un paciente externo en el servicio de medicina física y rehabilitación percibe la calidad de la atención, y cuál será el nivel de satisfacción en cuanto a la atención que recibe en un hospital de la ciudad de Cusco, para lo cual se hará uso de una muestra de pacientes que utilizan servicios de rehabilitación y medicina física. Consideramos que esta investigación está destinada a ser relevante porque no existen estudios comparables con estas características.

La calidad de atención implica niveles altos de profesionalismo, que hagan uso eficaz y eficiente de los recursos con que se cuenta, de tal manera que, se pueda satisfacer las necesidades de salud del público usuario de forma segura (6). En tal sentido, resulta importante realizar esta investigación, a fin de evidenciar si la atención de los profesionales en salud, en cuanto a la

rehabilitación y la medicina física, posee alto nivel de calidad, tal como lo demuestra el nivel de satisfacción de los pacientes externos, que sirve para socializar al personal que trabaja en este campo, y como instrumento que brinda soluciones integrales para resolver problemas.

En nuestro país y en el departamento de Cusco, la evaluación de la satisfacción del usuario se ha convertido en una práctica más frecuente, como demuestran numerosos estudios. La satisfacción se define cuando el usuario desarrolla una opinión favorable de una organización específica, que sea capaz de satisfacer sus expectativas y necesidades adecuadamente. Cuando hablamos de cuán satisfecho se encuentra un usuario, es innegable hablar sobre calidad; consideramos una evaluación crítica de esta, o de las virtudes que demuestra en su atención.

En el Perú, se han desarrollado varios estudios con la finalidad de encontrar la relación existente entre los estándares de calidad del servicio recibido y la satisfacción de los beneficiarios externos, a partir del análisis de expectativas con impacto positivo o negativo en todas las dimensiones, teniendo en cuenta la integralidad y permitiendo la aplicación de medidas correctivas.

En tal sentido, resulta importante realizar esta investigación a fin de evidenciar si la atención de los profesionales en salud, en cuanto a la rehabilitación y la medicina física, posee alto nivel de calidad, tal como demuestra el nivel de satisfacción de los pacientes externos, que sirve para evaluar al personal que trabaja en este campo, y como instrumento que brinda soluciones integrales para resolver problemas.

El hospital estudiado, tiene un gran flujo de pacientes en el área de terapia física y rehabilitación, y a él, acceden todos aquellos usuarios que cuentan con seguro social adquirido, por derechos de aportaciones, en contraposición a los hospitales regentados por el Estado, donde se atiende a partir del seguro Sistema Integral de Salud (SIS).

En este hospital, se brinda una atención diferenciada en el área de terapia física y rehabilitación, no obstante, es importante tener datos actuales respecto a la satisfacción que tienen los usuarios que son tratados en dicho servicio, el propósito es implementar medidas correctivas, si es que las

hubieran, o que refuercen las políticas de atención y logren una mayor satisfacción de los usuarios, motivo por el cual se realizó el presente proyecto de investigación, que tiene por finalidad conocer más profundamente la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de medicina física y rehabilitación del hospital estudiado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?

1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es la distribución de frecuencias para calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?
2. ¿Cuál es la distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?
3. ¿Cuál es la distribución de frecuencias para la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?
4. ¿Cuál es la distribución de frecuencias para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?
5. ¿Cuál es la asociación entre la dimensión técnica-científica y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?

6. ¿Cuál es la asociación entre la dimensión humana y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?
7. ¿Cuál es la asociación entre la dimensión del entorno y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Determinar la distribución de frecuencias para calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.
2. Determinar la distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.
3. Determinar la distribución de frecuencias para la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.
4. Determinar la distribución de frecuencias para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.

5. Determinar la asociación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.
6. Determinar la asociación entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.
7. Determinar la asociación entre la dimensión del entorno y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1. Justificación Teórica.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justificó por la necesidad de ampliar el conocimiento respecto a la satisfacción que perciben los usuarios por la calidad de atención suministrada en el servicio de medicina física y rehabilitación, conocimiento útil cuando se quiere diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención, en función a las demandas y necesidades de los usuarios, no se puede perder de vista, que es fundamental conocer la apreciación que el paciente tiene respecto de cómo son atendidas sus necesidades, una mirada desde el punto de vista del paciente, es necesaria cuando se quieren acortar brechas entre lo que el usuario desea y lo que percibe respecto de la atención que obtiene en el establecimiento de salud como lo indica Canzio (7).

1.4.2. Justificación Metodológica.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justificó por la necesidad de contar con instrumentos validados que se adapten a las características de nuestra región, para medir la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. De igual forma la metodología usada sirve de

base para estudios futuros, permitiendo profundizar o relacionar con otras variables (8).

1.4.3. Justificación Práctica.

La información generada en la investigación, servirá como insumo para identificar aquellos puntos en los cuales se puedan establecer mejoras importantes, que cubran las necesidades de los pacientes, asimismo, reforzar aquellas estrategias implementadas que están dando buenos resultados, de los cuales, los pacientes tienen una alta satisfacción como lo manifiesta Gutiérrez et al. (9).

Si bien es cierto, la demanda de usuarios que presenta el servicio de terapia física y rehabilitación en el hospital es alta, es necesario emplear los recursos con que cuenta, buscando la manera de optimizar los mismos, esta tarea debe ser constante, y para ello, se cuenta con la información actualizada, constituyendo una fuente invaluable para tales propósitos.

1.4.4. Importancia.

La importancia de la investigación se fundamenta, en la necesidad de conocer profundamente la calidad de atención a los usuarios y la satisfacción de los mismos, dado que, mejorar la calidad de atención en salud se ha convertido en la última década, en uno de los pilares fundamentales para la prestación de servicios de salud de manera competitiva, que permita satisfacer las necesidades de los pacientes de forma adecuada Canzio (7), tanto en el sector público como en el privado. En tal sentido, se busca mejorar la atención al cliente, en este caso al usuario paciente, tomando en cuenta la percepción que se tiene del servicio recibido, y no solamente verificando aspectos técnicos de personal altamente calificado, que si bien es importante, muchas veces no contiene la óptica del usuario, de ahí la necesidad de buscar una mejor descripción y percepción de la calidad de los servicios de atención en salud, que puedan disminuir la brecha entre las expectativas que se tiene por el servicio a recibir, y la percepción del servicio recibido, como indica De la Molina (10).

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La calidad de atención se asocia significativamente con la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

1. La calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, presenta mayor frecuencia en el nivel de medio
2. La distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, presenta mayor porcentaje para el nivel medio.
3. La calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, presenta mayor frecuencia en el nivel de medio
4. La distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, presenta mayor porcentaje para el nivel medio
5. Existe relación directa y significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.
6. Existe relación directa y significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física

y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.

7. Existe relación directa y significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021.

1.6. Identificación de las Variables

a. Variable Independiente

Calidad de atención

Es la aplicación de la tecnología y ciencias médicas con el propósito de maximizar los beneficios para la salud del paciente, buscando que la atención suministrada establezca un equilibrio favorable entre riesgos y beneficios (11).

b. Variables Dependiente

Satisfacción de los usuarios externos

Valor o juicio subjetivo que realiza el paciente en términos de la diferencia, brecha que existe entre las expectativas y las percepciones que posee (2).

1.7. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de atención	Es la aplicación de la tecnología y ciencias médicas con el propósito de maximizar los beneficios para la salud del paciente, buscando que la atención suministrada establezca un equilibrio favorable entre riesgos y beneficios (11)	Calidad de atención medir en términos de las dimensiones técnica científica, humana y del entorno que se traduce en términos del puntaje obtenido en el cuestionario sobre calidad de atención.	Dimensión técnica-científica	<ul style="list-style-type: none"> – Efectividad referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la persona – Eficacia, referida a logro o percepción del logro de los objetivos de la prestación del servicio – Continuidad – Integralidad 	Cualitativa	Ordinal
			Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> – Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas – Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario – Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona 		
			Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> – Comodidad de las instalaciones – Tiempo de atención – Confianza 		
Satisfacción del paciente	Valor o juicio subjetivo que realiza el paciente en términos de la diferencia brecha que existe entre las expectativas y las percepciones que posee (2)	Satisfacción del paciente medido en términos de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en términos del puntaje obtenido en el cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Interés en la resolución de problemas del paciente – Cumplimiento en la prestación de servicios programados – Continuidad y orden lógico en la atención – Oportunidad en la asignación de citas para el servicio solicitado – Disponibilidad de exámenes realizados 	Cualitativa	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> – Sencillez de los trámites para la atención. – Agilidad del trabajo para atención más pronta. 		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
				– Oportunidad en la atención		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> – Privacidad – Efectividad en la solución de necesidades – Disposición para atender preguntas – Confianza transmitida 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> – Amabilidad en el trato por parte del profesional que atiende – Atención individualizada al usuario. – Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su situación de salud 		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> – Atractivo de los materiales de comunicación. – Estado físico de las instalaciones. – Limpieza de las instalaciones y elementos físicos 		

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos Internacionales.

Lora et al. (12) publicaron el artículo titulado Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. El objetivo fue determinar el grado de calidad y satisfacción que experimentan los pacientes que reciben tratamientos odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena. El enfoque utilizado fue transversal, con 277 pacientes que completaron una encuesta estructurada autoadministrada que incluía características demográficas, información sobre la prestación del servicio y preguntas específicas sobre la calidad del tratamiento y la satisfacción. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva. Para establecer una conexión entre las variables, comenzamos con frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza del 95 % y análisis bivariado mediante la prueba de Chi-cuadrado. Los hallazgos indican que más de la mitad de los pacientes de atención dental eran mujeres, con una edad promedio de 39 años. El 99,3 % (intervalo de confianza [IC] del 95 %: 98,2 - 100) de las personas informaron estar satisfechos con los servicios, mientras que el 97,8 % (IC del 95 %: 96,1-99,5) consideró que la atención era de alta calidad. Cuando se compararon las características sociodemográficas con la calidad percibida y la satisfacción, no se encontró una relación estadísticamente significativa para ninguna de las variables examinadas.

Mongui (4), en su investigación titulada “Percepciones de la calidad de la atención médica entre los niños y adolescentes con discapacidades físicas y motoras que asisten a la Fundación Asociación Pro-Rehabilitación Infantil La

Plata. (A. P. R. I. L. P.)”, en La Plata, una ciudad de Argentina, a fin de optar el grado de maestro en Salud Pública, cuyo objetivo más importante fue describir las percepciones de la población de la Fundación APRILP en cuanto a la calidad de la atención médica que reciben las personas con discapacidades físicas y motoras. El estudio fue transversal de naturaleza descriptiva. Se utilizó una encuesta con tres alternativas de respuesta cerrada. La población estuvo conformada por 110 individuos discapacitados física y mental, que asistían a la fundación A. P. R. I. L. P. Se concluyó que el usuario con discapacidad física tiene una percepción negativa de la estructura del proceso. La discapacidad motora que compromete la libertad de desplazamiento a partir de su vivienda para llegar al lugar de atención fue de muy lejos, la dificultad más mencionada. La entrada, la libre movilidad y el poder desplazarse al interior de estas organizaciones, se consideran como complicados, los muebles de la sala de espera se percibían como inadecuados para las condiciones de discapacidad de los pacientes, los mismos presentaban sensaciones de privacidad interrumpida en el transcurso de la atención médica, que trajo consecuencias negativas en el tratamiento de rehabilitación recibido y en su participación, consiguientemente comprometiendo la calidad de atención que se recibió.

Caballero et al. (13) en el estudio que desarrollaron y denominaron Evaluación de la calidad en la atención en el Área de Farmacia de los Hospitales: Antonio Lennin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Fletes, durante el periodo setiembre a noviembre, en el 2016, en Managua. Presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Tuvo el objetivo de evaluar la calidad en la atención en el área de farmacia de los Hospitales: Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Fletes, durante el periodo setiembre a noviembre, en el 2016. La metodología de la investigación fue descriptiva, prospectiva y cruzada, con un instrumento de cuestionario como técnica de encuesta. La población estuvo formada por 600 pacientes, mientras que la muestra por el 30 % de pacientes. Se descubrió que las tasas de edad más altas se situaban entre los 18 y 28 años, que representan el 30 % y los individuos entre los 62 y 72 años, representando el 31 %. Los pacientes tienen una educación profesional

completa (35 %) o incompleta (29 %), y que la mayoría de los pacientes (97 %) viven en zonas urbanas. Además, es fundamental recordar que una proporción del 71 % de los trabajadores no son profesionales. Las siguientes situaciones problemáticas fueron percibidas por los usuarios y evaluados mediante los indicadores empleados en dicho estudio: un 61 % del total de pacientes del Hospital Antonio Lenin Fonseca, informan de un problema de suministro de medicamentos, no reciben un tratamiento integral y no priorizan los medicamentos de mayor coste; el 50 % del total de pacientes del Hospital Bertha Calderón Roque informan de no recibir un tratamiento amable y empático; y el 13 % del total de pacientes del Hospital Bertha Calderón Roque informan de no recibir un tratamiento amable y empático. El estudio comparó cuál de los hospitales, proporciona la mayor calidad de atención farmacológica, basándose fundamentalmente en la experiencia que poseen los pacientes a partir del servicio recibido, y qué hospital tiene menos complicaciones. Se concluyó que el Hospital Psicosocial José Dolores Fletes proporciona la mayor calidad de atención farmacológica.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Costa (14) desarrolló el trabajo de investigación titulado Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo – 2017. Tesis para obtener el grado de maestra en gestión de la salud, presentada a la Universidad César Vallejo. El objetivo de este estudio fue examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en la sección infantil del servicio de medicina física del Hospital Regional de Lambayeque en el año 2017. El enfoque del estudio fue descriptivo, prospectivo, transversal y cuantitativo. Entre marzo y mayo de 2017 la población estuvo conformada por 80 familiares directos de niños en rehabilitación, y la muestra estuvo compuesta por 63 usuarios del programa de fisioterapia y rehabilitación. Se utilizó la escala SERVQUAL, validada oficialmente, con un alto grado de confianza (Alfa de Crombach), y de acuerdo con los estándares de ética profesional en investigación del informe Belmont. Los principales hallazgos son los siguientes: El usuario del servicio de fisioterapia y rehabilitación del HRL presentaba un nivel de atención inadecuado en cuanto a confiabilidad

(67,30 %), capacidad de respuesta (83,73 %), seguridad (66,27 %), empatía (69,5 %) y características tangibles (74,21 %). De acuerdo a la calidad del servicio, el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia y rehabilitación del HRL es de 28,1 %, mientras que el nivel de descontento es de 71,9 %. La satisfacción de los usuarios con el tratamiento de fisioterapia es baja (72,75 %). Se relacionó la percepción de los usuarios externos sobre la calidad del servicio de fisioterapia y rehabilitación del HRL con su grado de satisfacción.

Suclupe et al. (5) desarrollaron la investigación titulada Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero 2019, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Tecnología Médica en Terapia y Rehabilitación, presentada a la Universidad Norbert Wiener. El objetivo fue examinar la relación entre la calidad del tratamiento y la satisfacción de los usuarios de los servicios de Fisioterapia y Rehabilitación de un centro privado en enero de 2019. La investigación es cuantitativa, aplicada, descriptiva, correlativa, transversal y prospectiva. Tuvo una muestra de 40 pacientes del departamento de fisioterapia y rehabilitación. Para la recopilación de datos se utilizó la escala SERVQUAL y un cuestionario de satisfacción del usuario externo. Se encontró lo siguiente: el 62,5 % de los usuarios son hombres; los grupos de edad más frecuente son de 50 a 59 años y los de 60 años y más. En cuanto a la calidad del servicio: la calidad es media en las dimensiones de confiabilidad (55 %), capacidad de respuesta (40 %), empatía (82,50 %) y calidad de elementos tangibles (55 %), pero es alta en la dimensión de seguridad (55 %) (82,5 %). La satisfacción con la dimensión administrativa es baja (37,5 %), mientras que es moderada con la dimensión asistencial (50 %). La fiabilidad y satisfacción se determinó en $p = 0,527$; la dimensión de receptividad y satisfacción se determinó en $p = 0,177$; la dimensión de seguridad y satisfacción se determinó en $p = 0,944$; la dimensión de empatía y satisfacción se determinó en $p = 0,162$; y los elementos tangibles y la satisfacción se determinaron en $p = 0,077$. Los siguientes hallazgos están respaldados por la evidencia: No existe una asociación sustancial entre la confiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y felicidad del usuario del servicio de Fisioterapia y Rehabilitación del centro privado.

Parco (15) en el estudio que desarrolló y denominó Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba, en Ayacucho, año 2016, presentado a la Universidad Mayor de San Marcos de Lima. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario con respecto a la atención sanitaria en el departamento de emergencia del Centro de Salud de Pomabamba, en Ayacucho, 2016. La metodología fue una descripción cuantitativa, de corte transversal y utilizó un cuestionario de encuesta. 54 usuarios externos adultos componen la muestra de una población de 160 personas. Los usuarios externos expresan un nivel moderado de satisfacción con los servicios de emergencia prestados por el centro de salud de Pomabamba, seguido de un nivel bajo de satisfacción, mientras que una proporción bastante pequeña indica un nivel alto de satisfacción. La satisfacción de los pacientes con la atención sanitaria a nivel técnico. La evaluación científica de los servicios de emergencia presentes en el Centro de Salud Pomabamba posee una calidad moderada, como expresan los participantes del estudio, se percibe ausencia de velocidad en la atención de los profesionales de enfermería y su seguridad. El nivel de satisfacción que presentan los pacientes externos de los servicios de emergencia en el centro de salud de Pomabamba en la dimensión humanística es moderado, con tendencia a la baja satisfacción.

Ninamango et al.(16) desarrolló un estudio titulado Percepciones de la calidad del servicio en la clínica externa de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero de 2014. La investigación fue de tipo descriptiva, transversal y observacional, el objetivo fue obtener información sobre cómo los clientes percibían la calidad del servicio. La muestra estuvo compuesta por 2 230 individuos. Se aplicó la escala denominada SERVQUAL. Según el estudio, la insatisfacción es extremadamente alta (83,9 %) como resultado de las bajas expectativas frente a las percepciones. No existe una relación estadísticamente importante entre las variables, características demográficas y satisfacción global.

Cabello et al. (8) desarrollaron el estudio titulado Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud, cuyo propósito fue evaluar y validar la posibilidad de aplicación de escalas a fin de cuantificar cuán satisfechos se encuentran los pacientes de consultas externas y emergencias de un hospital público de Perú. Fue un trabajo de naturaleza descriptiva y de ámbito transversal. Cinco expertos evaluaron la validez del contenido, el análisis factorial determinó la validez del constructo, empleando el Alfa Cronbach con el fin de hallar la consistencia interna, resultando 0,984 como coeficiente para la consulta externa y 0,988 como coeficiente para la emergencia. Al final de la investigación se concluye que las encuestas SERVQUAL en el uso sanitario, tienen un alto nivel de validez y fiabilidad para poder medir la satisfacción de los usuarios externos y de servicios de emergencia, identificando las razones de mayor relevancia en la baja satisfacción y la aplicación de planes para mejorar dicha situación.

Según Hills et al. (17) en su artículo cuyo título es Satisfacción con la fisioterapia ambulatoria: una encuesta que compara las opiniones de pacientes con afecciones musculoesqueléticas agudas y crónicas, donde menciona que si nos limitamos al campo de la fisioterapia, hay estudios que demuestran un nivel de beneficio para los que son acreedores de información y los acreedores de tratamientos fisioterapéuticos estandarizados con respecto a los que no tuvieron información. En consecuencia, proporcionar información relevante acerca de los servicios fisioterapéuticos a lo largo del proceso de tratamiento, garantizará que se cumplan las expectativas del usuario, aumentando así la satisfacción general.

Durand et. al.(18) en el trabajo de investigación que desarrolló y denominó Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital Antonio Lorena, 2015, del Cusco, presentado en la Universidad Andina del Cusco, tuvo el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del paciente con el servicio de consulta externa y la accesibilidad de los servicios sanitarios en el Hospital Antonio Lorena de la región Cusco, Perú, 2015. Se empleó un tipo de investigación descriptiva transaccional, como herramienta se usó el

cuestionario, mediante la técnica encuesta. Se contó con la participación de 384 individuos. Esta investigación evidencia que el nivel de satisfacción de un usuario de servicios externos con dichos servicios se relaciona de manera significativa con el acceso geográfico de los servicios de salud. El nivel de satisfacción de los usuarios de servicios externos con el acceso económico a servicios de salud se relaciona de manera significativa con el acceso geográfico de los servicios de salud. El nivel de satisfacción de usuarios de servicios externos de servicios externos de consulta se relaciona de manera significativa con el acceso cultural a estos servicios de salud. La satisfacción de los usuarios externos con el servicio de consultas externas se relaciona de manera significativa con el acceso a servicios de salud.

2.2. Bases Teóricas

El marco teórico del trabajo está organizado en torno a temas y subtemas que están directamente relacionados con la investigación realizada.

2.2.1. Calidad en los Servicios de Salud.

2.2.1.1. Principios de la Calidad.

Está definida como un proceso orientado a que los principios de calidad estén en la base de los objetivos estratégicos de cualquier organización, de modo que, sean aplicados en todos los procesos, buscando el perfeccionamiento permanente, y orientando sus acciones a la plena satisfacción de los usuarios.

Sirvent et al. (22), consideran los siguientes principios:

- El liderazgo de calidad total constituye una destreza para asegurar la adecuada dirección y coordinación de los procesos, con la finalidad de optimizar los resultados de las instituciones.
- Orientación al cliente. Lograr la plena satisfacción de los clientes debe ser el principal propósito de las organizaciones, puesto que el éxito institucional depende en gran medida de ellos. Cuantos más clientes se tenga, habrá más actividad laboral y se incrementarán los ingresos. Así mismo se promoverá una mejora en la eficiencia y la fidelización de los usuarios.

- Compromiso del personal. La calidad total se identifica como una responsabilidad organizacional compartida por todos los empleados con la participación de todas las partes interesadas.
- La mejora permanente. Cualquier institución se encuentra conectada a un sistema o cadena, y los puntos débiles de algún enlace tienen un efecto perjudicial sobre los demás elementos, lo que implica la importancia de una estrategia de mejora sistemática y para la competitividad de la organización.
- Enfoque basado en procesos. Los objetivos estratégicos se lograrán con mayor facilidad siempre que los planes, recursos y acciones sean gestionados como procesos. Un control minucioso requiere de la división en procesos, pues facilita la planificación y la organización.
- Decisiones basadas en la evidencia. Para la toma de decisiones es importante un riguroso análisis de los datos, de modo que, se parta con la información relevante, pertinente e idónea.
- Gestión de las relaciones. Un aspecto fundamental en las organizaciones es el referido a las intrincadas relaciones de dependencia entre clientes, servidores y proveedores. Lograr que estas sean equilibradas y ventajosas para todos incidirá en los niveles de satisfacción, motivación, eficiencia y logro de propósitos.

2.2.1.2. Dimensiones de Calidad en los Servicios de Salud.

De acuerdo a la OMS, (23) la calidad de servicios en salud se trata de un intento por:

Garantizar que todo paciente sea acreedor de la combinación más eficaz posible de servicios de diagnóstico y terapéuticos, considerando la totalidad de conocimientos y factores pertinentes sobre él y el servicio atribuido, y así conseguir mejores resultados con un mínimo de riesgo de consecuencias patógenas y el mayor nivel de sensación satisfactoria del sujeto en el procedimiento (p.)

Según Revilla (24) los tres criterios de superposición rigen las dimensiones o variables incluidas en esta definición:

- **Criterio técnico.** *Aplica la ciencia médica, para un problema de salud específico con la finalidad de disminuir o eliminar los riesgos y alcanzar mayores beneficios.*
- **Criterio interpersonal.** *Regula las interacciones sociales y psicológicas entre el cliente y el profesional y equilibra la percepción autónoma y responsable del paciente con el nivel de dependencia inducido por la atención recibida. Esto implica establecer un equilibrio en las interacciones comerciales.*
- **Criterio económico.** *Supone una relación equilibrada entre la eficiencia económica y la calidad. Esto significa que las organizaciones tengan los menores costos posibles y que se ofrezca a los usuarios las tarifas más favorables.*

2.2.1.3. Dimensiones de la Calidad Asistencial.

Según UNIR (25) el Ministerio de Salud reconoce a la efectividad y a la eficiencia como dimensiones comprendidas en la mayoría de las conceptualizaciones posibles de la calidad asistencial, y por consiguiente de las más fundamentales.

- **Efectividad:** está relacionada con la mejora de los usuarios en términos de su salud en relación con recursos que se dispone y con las metas de atención que se trazan.
- **Eficiencia:** está referida a la conexión entre costos y resultados. Es necesario optimizar el beneficio de un cambio realizado, o viceversa, disminuir los costos que requiere un nivel de productividad adecuado. El asunto a proponer aquí sería el cómo puede ser verificado el costo unitario del mismo proceso o evolución en diferentes lugares.

2.2.1.4. Dimensiones de Calidad en la Atención de Salud.

Según Donabedian (2) el modelo más aceptado incorpora un trío de dimensiones: factores técnicos, la interrelación entre el usuario y el suministrador y el entorno o contexto en que se da el servicio de atención.

Dimensión Técnico-Científica.

Hace referencia a la aplicación de las ciencias y tecnologías de la salud a la atención de los pacientes, se caracteriza por:

Eficacia, con referencia a la consecución de efectos (cambios) beneficiosos para la salud de la población.

La eficiencia se definió como la consecución de metas en el suministro de servicios de salud, aplicando adecuadamente las normas administrativas y técnicas.

Eficaz en utilización de recursos, en estimación a fin de lograr resultados deseados.

Persistencia sin parálisis o acciones repetitivas innecesariamente en la prestación de servicios.

La seguridad alude a la manera de suministrar servicios de salud, que se determinan de acuerdo a los procedimientos y la configuración de la atención, cuyo objetivo es disminuir los riesgos que comprometan la salud del individuo y maximizar cualquier beneficio.

La integridad requiere que el usuario perciba atención sanitaria necesaria para su situación y muestre interés en cuanto al bienestar de su salud.

Dimensión Humana.

Consiste en el conjunto de relaciones sociales propias de la atención que se manifiesta de las siguientes maneras:

En cuanto a la cultura, características y derechos únicos de un individuo.

El cumplimiento completo, preciso, oportuno y fácil de entender por el usuario.

El trato con calidez, amabilidad y empatía.

La ética, como uno de los valores sociales y los principios éticos deontológicos rigen el comportamiento y las responsabilidades de los trabajadores y profesionales en salud.

Dimensión del Entorno.

Comprende los recursos disponibles de una institución para proporcionar el mejor servicio y generar valor añadido para el usuario a un coste razonable y sostenible.

Engloba las particularidades básicas en cuanto a comodidad, atmósfera, orden, limpieza y privacidad, así como el factor confianza transmitida por el servicio hacia el paciente (24).

2.2.1.5. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud.

Sólo la experiencia del usuario puede dar una idea de la calidad de la atención sanitaria. Sin embargo, hay que tener en cuenta ciertas variables, como:

- La comunicación humana, los pacientes suelen formar sus opiniones basándose en lo que oyen de otros familiares o usuarios.
- Las necesidades personales, se trata de lo que el paciente espera, se determina por sus propias características y circunstancias personales únicas.
- Los pacientes que han utilizado previamente unos servicios tienen expectativas diferentes a las de los que jamás fueron utilizados.
- Comunicación externa, a través del empleo de avisos indirectos o directos, la propaganda.

Otro es la complejidad al evaluar la calidad del servicio, puesto que características del rendimiento varían de operación a operación. Estas diferencias pueden producirse como resultado del servicio prestado por un grupo diverso de médicos, enfermeras y personal de apoyo a un grupo de pacientes con un conjunto de necesidades y expectativas.

Las diferencias en la formación, las experiencias, las habilidades personales y la personalidad, contribuyen a las experiencias, las habilidades personales y la personalidad de los que prestan atención sanitaria. Los requisitos de los pacientes son bastante diversos. Además, factores como la temporada, el día de la semana y el horario del día pueden tener un efecto sobre los requisitos y los niveles de rendimiento. La interacción del personal hospitalario, los

pacientes y las limitaciones de tiempo, pueden combinarse de infinitas maneras para afectar a la calidad del servicio. Joan Kahn establece los siguientes principios fundamentales de medición de la calidad:

- a. No podemos garantizar la calidad sin establecer primero el estándar por el que la mediremos; por eso existe el principio. “No se puede garantizar, porque no se puede cuantificar”.
- b. El método más eficaz de evaluación de la calidad es elegir criterios que la representen colectivamente y la cuantifiquen objetivamente; estos criterios deben enfatizar la validez y fiabilidad.
- c. Las técnicas de cuantificación de calidad siempre deben considerar si el paciente queda satisfecho o no, Kahn (26).

Debido al carácter multidimensional de la calidad se han propuesto diversos enfoques que buscan determinar las dimensiones que permitirán la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

Bernal et al., (27) logró identificar los siguientes modelos:

Modelo ISO, creado en 1947. Surgió con el propósito de promover la consolidación de un sistema de estándares de calidad unificados entre los que se encuentran los detalles de los productos, procesos implicados, recursos, etc., principalmente del área industrial. Posteriormente se adaptó el modelo a los servicios y en particular al ámbito de la salud, en la norma ISO 9000, en dicha norma son detallados los elementos que conformarán el sistema de gestión de calidad en salud. Se caracteriza por ser una organización centrada en el cliente, liderazgo, participación, gestión de procesos, orientación del sistema hacia la gestión, búsqueda de la mejora continua, toma de decisiones en base a evidencias y relación beneficiosa con los suministradores, Duque (28).

El modelo JCAHO se orienta a definir estándares de acreditación para cualquier organización de salud. Tiene como propósito la promoción del perfeccionamiento permanente en los servicios sanitarios a través del uso de estándares. En primer lugar están aquellos cuyo centro principal son los pacientes, se consideran los siguientes elementos: acceso y continuidad de la

atención, derechos de los usuarios y sus familiares, evaluación del paciente, atención del paciente, instrucción del paciente y su grupo familiar; también se tiene estándares centrados en la gestión: mejora de la calidad, acciones de prevención y control, instancias de gobierno, tipos de liderazgo, seguridad de las instalaciones, formación y cualificaciones del personal y finalmente gestión de la información, Duque et. al. (28).

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman es una escala que permite determinar las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio, identificando como generadores de expectativas a la comunicación basada en las relaciones entre clientes, los requerimientos particulares de los pacientes, las experiencias previas del usuario y las comunicaciones externas de la organización (29).

Se consideraron las siguientes dimensiones: Tangible, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

El modelo EFQM elaborado por la fundación europea para la gestión de la calidad, fue creado para evaluar la calidad en empresas y en industrias, sin embargo, posteriormente empezó a usarse en el sector salud. Se estructura tomando como referencia nueve criterios «de excelencia», 5 de los cuales se identifican como agentes facilitadores y los cuatro restantes se relacionan a los resultados, Varo (29).

Para esta investigación se asumió la propuesta de Donabedian (2) para quien lo fundamental de la calidad en la atención de salud, es que el usuario obtenga los mayores beneficios con los menores costos y riesgos mediante tres dimensiones:

La dimensión técnico-científica, la dimensión humana que supone un manejo solvente de las relaciones humanas y la dimensión del entorno, referida a los escenarios en los que se desarrolla la atención al paciente.

2.2.2. Satisfacción del Usuario.

Las investigaciones sobre calidad de servicios sanitarios contienen diversas posturas que se refieren a la capacidad de una institución a fin de lograr la satisfacción de requerimientos de varios grados de usuarios de servicios

sanitarios. La satisfacción es siempre un aspecto fundamental e inherente a la calidad (25).

El término satisfacción ha sido estudiado desde diferentes disciplinas científicas. Etimológicamente proviene del latín *satís* que significa bastante y *facere* que significa hacer, Quispe et al. (30) sostiene que por su etimología la satisfacción supone la superación o logro de los resultados deseados por el usuario.

Desde las teorías del marketing, Kotler et al. (31) definen satisfacción como los sentimientos de bienestar experimentados al colmar los deseos o de desencanto si no alcanzamos nuestras expectativas o lo ofrecido está por debajo de ellas.

Quispe et al. (30) plantea que la satisfacción está condicionada por las interacciones de los usuarios con las organizaciones y se presenta en los siguientes ámbitos: Satisfacción con los servidores, con la atención y con la organización como un todo.

Carrión et al. (3) afirma que la satisfacción de usuario es un juicio de valor de cada sujeto con respecto a la atención brindada.

Respecto a las organizaciones de salud, Ortiz et al, (32) conceptúa la satisfacción del paciente como el nivel en que la atención recibida cumple con sus expectativas y necesidades, es decir la distancia entre lo esperado y las percepciones sobre la atención.

Estas expectativas y necesidades dependen de las percepciones que tienen los individuos con respecto a su salud y posteriormente se convertirán en demandas de atención. Durante el proceso de atención a las necesidades y expectativas los pacientes lograrán o no solucionar sus problemas, dependiendo de ello su conformidad.

Las percepciones de los pacientes son las valoraciones de éste con respecto al servicio recibido del establecimiento de salud. Las expectativas del paciente determinan lo que espera del servicio de salud y se forman gracias a sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, percepciones de los demás e información externa.

Ortiz et al. (32) también menciona que existen tres aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes: los organizativos, referidos a condiciones del espacio y a la duración de la espera; la calidad de la atención, y los resultados del tratamiento. La satisfacción de los pacientes no solo depende de la eficacia con que se les atendió, sino también, de la confianza que se les brindó.

2.2.2.1. Medición de la Satisfacción del Usuario.

La satisfacción del cliente con respecto a la atención de salud que recibió, es uno de los indicadores más destacados de excelencia, así como una herramienta decisiva para elevar los estándares de calidad en las organizaciones, Massip et al. (33).

Como resultado de dicha situación, la calidad del servicio se orientará a satisfacer o superar expectativas del usuario sobre el servicio. Sin embargo, esto complica el análisis de la calidad de servicio, ya que el usuario determinará si el servicio es bueno o malo, lo que no significa que el usuario siempre sea correcto. Las complejidades del análisis de calidad de servicio en las instalaciones sanitarias son evidentes en las características y los diversos componentes que dan al término una gama de connotaciones, Rosa (6).

De la adecuada medición y retroalimentación de los niveles de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida, dependerá que los centros de salud logren identificar espacios de perfeccionamiento. La medición y la respuesta a todos los aspectos de la satisfacción del paciente tienen muchos beneficios, tales como incremento en la asignación del mercado, fidelización del paciente, incremento de las preferencias y recomendaciones del usuario a los familiares y a los individuos cercanos, y el aumento de la eficacia y la capacidad de producción que contribuyen al aumento de satisfacción del usuario, ayudando en el desarrollo de los servidores a nivel profesional y personal; mejorando la atención y su continuidad, disminuye el tiempo de consulta y los riesgos que los profesionales de la salud sean negligentes o imperiosos.

En el Perú, por resolución ministerial, a través del Ministerio de Salud 527-2011/ MINSA, la guía técnica de evaluación del nivel de satisfacción de pacientes de servicios externos en instituciones de salud y el suministro de

atención de apoyo, fue aprobada el día 11 del mes julio en el año 2011. El objetivo es ayudar en la identificación de las causas más importantes de la ausencia de satisfacción de los pacientes externos, con el fin de facilitar la aplicación de acciones para mejorar la satisfacción de pacientes de servicios externos en las instalaciones sanitarias (34).

En el documento anteriormente mencionado, se propone el uso de la metodología SERVQUAL, que cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman, con la finalidad de hacer una medición de la satisfacción de los usuarios externos, y que fue modificada y adaptada a las características de los servicios de salud de Perú (34).

2.2.2.2. Modelo SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL es un instrumento estandarizado que mide la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, consta de una escala de respuesta múltiple y tiene la finalidad de incrementar la calidad de servicio de las instituciones de salud, Vaneza (35).

Tiene la particularidad de ser ajustado según la necesidad de cada proyecto de investigación. La escala busca entender las expectativas de los pacientes respecto a la atención recibida, constituye una herramienta importante para obtener datos sobre las expectativas de los clientes que servirán de punto de partida para la elaboración de proyectos de mejora de calidad y comparación entre instituciones prestadoras de servicios de salud.

Este modelo permite medir lo que el paciente espera con respecto a la atención recibida en sus cinco dimensiones, las mismas que están presentes en todo el proceso de prestación de servicio, de tal forma que confronta dicha medición con la apreciación de lo que el usuario espera o percibe del mismo.

El núcleo de la propuesta es la relación entre la calidad que se espera, es decir la expectativa y las percepciones del usuario sobre la calidad de atención que recibió.

El modelo tiene cinco dimensiones para medir la calidad, propuestas por Parasuraman; como lo indica Lezcano et al. (36) que se desarrollarán en los siguientes párrafos.

La fiabilidad, que hace referencia a la capacidad de los servidores de salud de brindar una atención que cumpla con el servicio tal como fue ofrecido. Esto implica niveles adecuados de atención y una actitud adecuada frente para servir a los pacientes brindando un servicio ágil y con la oportunidad del caso, en suma, un servicio de calidad.

Este aspecto es particularmente valioso cuando se requiere desarrollar una evaluación de la calidad de la atención en las instituciones de salud, ya que se considerarán detalles como si los horarios de los centros de salud son confiables, si se atienden adecuadamente los problemas o quejas de los usuarios, la oportunidad y rapidez, el almacenamiento de datos y la observancia de los acuerdos. Todo lo anterior es importante para generar confianza en los pacientes.

Aspectos tangibles, están referidos a la apariencia de las instalaciones, equipamiento y el aspecto físico de los servidores. Los centros de salud que poseen una infraestructura aparente, equipamiento y trabajadores visualmente atractivos producen una buena impresión en los pacientes, generando una percepción y valoración positiva con respecto a los establecimientos sanitarios.

Capacidad de respuesta, consiste en disposición de los servidores para asistir al paciente de manera proactiva, dando respuesta oportuna a sus dudas, proporcionando el tiempo necesario. El hecho de esperar largos periodos de tiempo produce una impresión negativa en los usuarios, por lo que se debe enfatizar en la celeridad de los procedimientos de atención y en el perfeccionamiento de los canales de comunicación. También es importante que se mejoren los procedimientos referidos a la atención de quejas y pedidos, haciendo que sean de fácil acceso y tengan una atención oportuna y satisfactoria.

Seguridad, comprende el conjunto de actitudes y conocimientos del personal de salud para generar credibilidad y confianza en el paciente. Para ello se debe brindar cortesía, amabilidad y sobre todo transmitir la sensación de que no existen riesgos o son mínimos. La existencia de incertidumbre con respecto

a la calidad de la atención disminuye la confianza y hace que surjan dudas sobre la eficacia de los tratamientos de salud

Empatía, corresponde al grado en que el servidor se interesa y presta atención al paciente, ello supone cuidar y brindar atención individualizada a los usuarios. Es fundamental que se establezca una relación empática hacia los pacientes a fin de determinar y comprender las necesidades, características y valores de los usuarios.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Aspectos Tangibles.

Están referidos a la apariencia de las instalaciones, equipamiento y el aspecto físico de los servidores, Varo (29).

2.3.2. Calidad de Atención.

La calidad de la atención sanitaria, que puede medirse utilizando sistemas similares a los utilizados para evaluar otras profesiones relacionadas con el servicio.

2.3.3. Calidad.

La calidad es una particularidad subjetiva que se define a partir del punto de vista del usuario, óptimo en definiciones basadas en la idoneidad para el uso. Acepta que los requerimientos y deseos de los pacientes varían y asume que los bienes que tengan la capacidad de adaptarse de mejor manera a estas necesidades se consideran de nivel alto de calidad, Gutiérrez (9).

2.3.4. Capacidad de respuesta.

Asistencia voluntaria al cliente y servicio rápido.

2.3.5. Empatía.

La competencia y la cordialidad de los empleados, así como la capacidad de forjar seguridad y confianza, Alcántara (39).

2.3.6. Expectativa del Usuario.

Es definido como lo que el paciente espera recibir a partir del servicio suministrado por la organización sanitaria. Se moldea principalmente por las

situaciones experimentadas previas, los requerimientos reales y el intercambio de ideas interpersonal con los saberes externos, De la Mollina (10).

2.3.7. Fiabilidad.

Se trata de la capacidad para cumplir una promesa de forma oportuna y precisa, Varo (29).

2.3.8. La Calidad del Servicio.

Es el grado en que los clientes están satisfechos con un servicio o producto concreto, y según diversos criterios, de tener opiniones a expresar, presentará una división que fluctúa entre un nivel alto de satisfacción y un nivel de no satisfacción de manera extrema, Deming (37).

2.3.9. Percepción del Usuario.

El usuario ve que la institución se adhiere a las normas para prestar el servicio sanitario, Virú (40).

2.3.10. Satisfacción del Paciente.

Son las percepciones y valoraciones de los pacientes con respecto al servicio recibido del establecimiento de salud. Las expectativas del paciente determinan lo que espera del servicio de salud y se forman gracias a sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, percepciones de los demás e información externa, Tsay et al. (38).

2.3.11. Seguridad.

Comprende el conjunto de actitudes y conocimientos del personal de salud para generar credibilidad y confianza en el paciente, Varo (29).

2.3.12. Seguridad.

La competencia y la cordialidad de los trabajadores, así como la capacidad de forjar seguridad y confianza, Alcántara (39).

2.3.13. Usuario Externo.

Una persona que visita una instalación sanitaria para recibir una atención consistente y de alta calidad, García (41).

2.3.14. Usuario Interno.

Una persona que depende de sus compañeros de trabajo para la adquisición de los productos y servicios necesarios, García (41).

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada por su propósito, dado que hace uso de conocimientos teóricos y los emplea en la solución de situaciones concretas o aplicadas, Sánchez et al. (42). En la presente investigación, las percepciones de los usuarios externos de la calidad de la atención del departamento de medicina física y rehabilitación del nosocomio público “Adolfo Guevara Velasco” EsSalud Cusco.

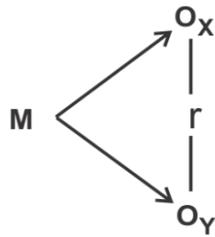
3.2. Nivel de investigación

La investigación correlacional es una forma de estudio que examina el vínculo entre dos o más variables, las investigaciones cuantitativas correlacionales cuantifican el grado de coherencia entre las dos variables. Como resultado, cuantifica cada variable potencialmente conectada y luego cuantifica y analiza las relaciones. Tal analogía se entiende en términos de supuestos probados, Hernández et al. (43).

3.3. Diseño de investigación

La investigación empleó un diseño de tipo transeccional o transversal, no experimental correlacional, ya que las variables fueron estudiadas de forma simultánea, es decir, en el mismo momento (calidad del servicio y nivel de satisfacción del usuario).

Para el desarrollo de la investigación, se diseñó de la forma que se observa a continuación:



En el cual:

Ox: Medición de la calidad de atención.

M: Muestra de usuarios.

r: Relación.

Oy: Medición de la satisfacción del usuario atendido

3.4. Población

Para el estudio se tomó una población que se encuentra conformada por todos los usuarios externos, para lo cual se proyecta a 123 usuarios externos atendidos con las limitaciones impuestas por la pandemia de COVID-19, que acudieron el servicio en diferentes turnos de acuerdo a la cita hospitalaria del consultorio de servicios externos del área de medicina física y rehabilitación del hospital en estudio en Cusco, durante el mes de agosto a diciembre del 2021.

3.5. Muestra

a. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios que acuden al servicio de medicina física y rehabilitación del hospital en estudio de la ciudad de Cusco.

b. Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes entre 18 y 65 años de edad.
- Pacientes continuadores, que iniciaron con los tratamientos ya programados.
- Pacientes que muestren disponibilidad a ser parte del estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores a 18 y mayores a 65 años de edad.
- Pacientes que presentes discapacidades en cuanto a la comunicación.
- Pacientes que se nieguen a ser parte del estudio.
- Pacientes que presenten algún trastorno mental sin acompañamiento de algún familiar.

c. Tamaño de la Muestra.

El tamaño de muestra fue determinado mediante la fórmula detallada, que se emplea cuando se trata de poblaciones infinitas o de usar un muestreo con sustitución.

d. Selección de la Muestra.

Para la selección de la muestra se empleó el muestreo aleatorio simple, siendo el tamaño de muestra de 94, el cual se calculó haciendo uso del siguiente algoritmo:

$N = 123$ tamaño poblacional.

$Z_{1-\alpha}^2 = 1,96$ valor de la distribución normal estándar al 95% de confiabilidad

$p = 0,5$ probabilidad de éxito

$q = 0,5$ probabilidad de fracaso

$E = 0,05$

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha}^2 pq}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{123(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(123-1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$n = 94$

3.6. Técnicas de Recolección de Datos

A fin de dar cumplimiento al conjunto de objetivos delimitados en la investigación, en cada variable del estudio se empleó la técnica encuesta para recopilar toda la información necesaria.

3.7. Instrumentos

En el estudio se emplearon un par de cuestionarios, conocidos como instrumentos recopiladores de información, los cuales son el cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario, que consta de 11 ítems distribuidos en sus tres dimensiones. Para la satisfacción del usuario externo se empleó el cuestionario formulado en base al cuestionario Servqual desarrollado por Zeithaml et al. (2).

3.7.1. Validación.

Los instrumentos fueron validados mediante la técnica de jueces expertos, se tuvo la participación de especialistas en la materia, quienes evaluaron los instrumentos y dieron opinión favorable respecto de la misma, y de condición de aplicabilidad para la presente investigación. Los resultados de la validación se presentan en los anexos.

3.7.2. Confiabilidad.

La confiabilidad expresa la estabilidad de la medida del instrumento en el tiempo y fue medida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se empleó un grupo piloto de 15 pacientes, diferentes de los que conformaron la muestra, obteniéndose el valor de 0,881 y 0,969 para las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, respectivamente.

3.7.3. Objetividad.

Se tomaron en cuenta aspectos como la especificidad, la independencia y la neutralidad en la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, se obtuvo la opinión de tres expertos tecnólogos médicos con especialidad, con años de experiencia en docencia universitaria.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Presentación de Resultados.

Tabla 1. Distribución de frecuencias para Calidad de atención.

Calidad de atención	f_i	h_i %
Baja	5	5,3%
Media	36	38,3%
Alta	53	56,4%
Total	94	100,0%

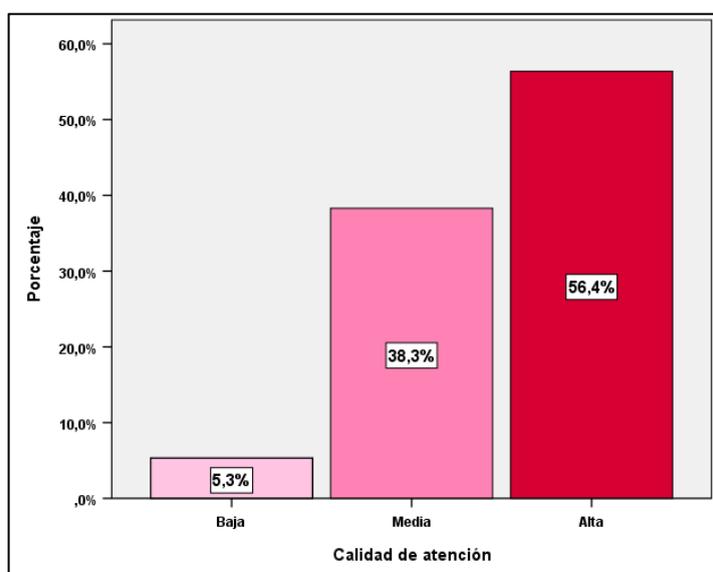


Figura 1. Distribución de frecuencias para la variable calidad de atención.

Los resultados para la variable calidad de atención, muestran que del total de encuestados, un porcentaje mayoritario considera que la calidad de atención recibida en el área de terapia física y rehabilitación fue buena, porcentaje que alcanza el 56,4 %, mientras que un 38,3 % considera que la calidad se ubica en la categoría o nivel medio, en tanto que el 5,2 % ubica la calidad de atención en un nivel bajo.

Tabla 2. Distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención.

Dimensiones		f_i	h_i %
Dimensión Técnica-Científica	Baja	5	5,3%
	Media	37	39,4%
	Alta	52	55,3%
Dimensión Humana	Baja	4	4,3%
	Media	35	37,2%
	Alta	55	58,5%
Dimensión del Entorno	Baja	7	7,4%
	Media	37	39,4%
	Alta	50	53,2%
Total		33	100,0%

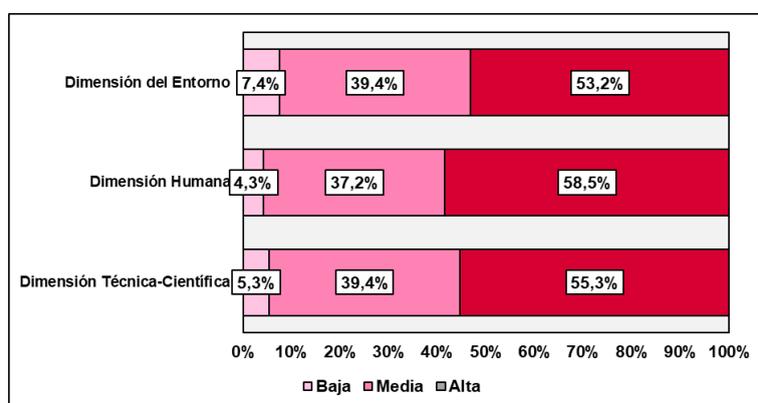


Figura 2. Distribución de frecuencias para las dimensiones de la variable Calidad de atención.

Los resultados para las dimensiones de la variable calidad de atención, muestran que para la dimensión técnica científica, los encuestados en un 55,3 % ubican en el nivel de alta la calidad de la atención, mientras que el 39,45 % ubica en el nivel de medio, y el 7,4 % en el nivel bajo. De manera similar en lo que respecta a la dimensión humana, los resultados ponen en evidencia que el 58,5 % de los pacientes encuestados, considera como de nivel alto la atención, en tanto que el 37,2 % la ubica en el nivel medio y el 4,3 % en el nivel alto; finalmente, en lo que respecta a la dimensión del entorno, los resultados muestran que el 53,2 % de los encuestados considera que está en un nivel alto, el 39,4 % en un nivel medio, y el 7,4 % en un nivel bajo.

Tabla 3: Distribución de frecuencias para la Satisfacción de los pacientes

Satisfacción de los pacientes	f_i	h_i %
Baja	7	7,4%
Media	54	57,4%
Alta	33	35,1%
Total	94	100,0%

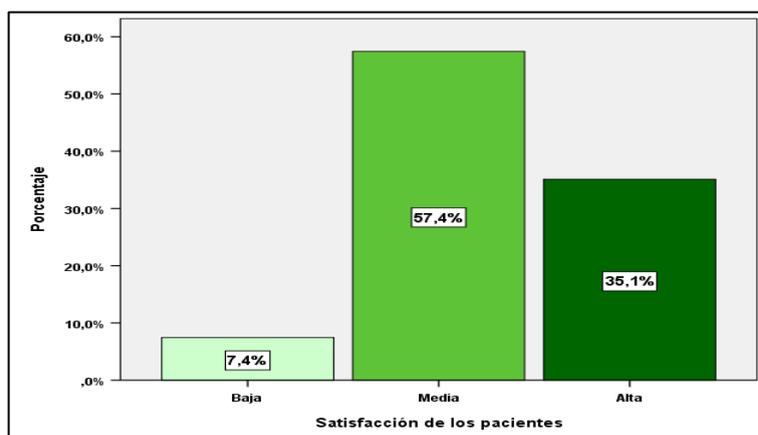


Figura 3. Distribución de frecuencias para la variable Satisfacción de los pacientes.

Para la variable satisfacción de los pacientes, los resultados indican que el 57,4 % presenta una satisfacción media, en tanto que el 35,1 % presenta una satisfacción alta, por la atención recibida en el área de terapia física y rehabilitación, y el 7,4 % presenta una baja satisfacción.

Tabla 4. Distribución de frecuencias para las dimensiones para la variable Satisfacción de los pacientes

Satisfacción		f_i	h_i %
Fiabilidad	Baja	10	10,6%
	Media	53	56,4%
	Alta	31	33,0%
Capacidad de respuesta	Baja	18	19,1%
	Media	46	48,9%
	Alta	30	31,9%
Seguridad	Baja	10	10,6%
	Media	55	58,5%
	Alta	29	30,9%
Empatía	Baja	11	11,7%
	Media	55	58,5%
	Alta	28	29,8%
Aspectos tangibles	Baja	11	11,7%
	Media	56	59,6%
	Alta	27	28,7%
Total		94	100,0%

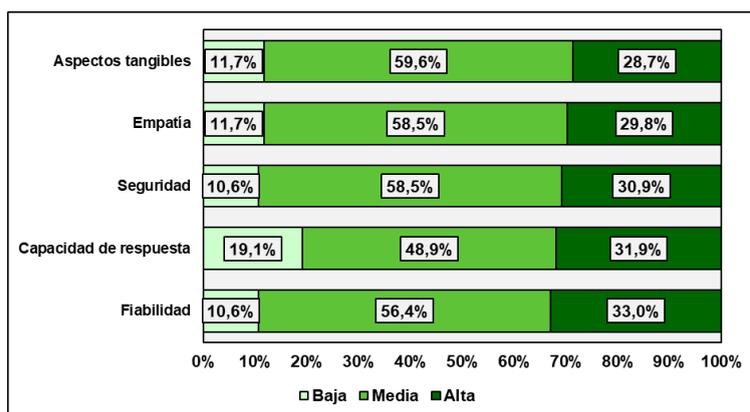


Figura 4. Dimensiones para la Satisfacción de los pacientes.

Los resultados para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes muestran que, en la dimensión fiabilidad, el 33 % de los encuestados, la ubican en el nivel alto, el 56,4 % en el nivel medio, y el 10,6 % en el nivel bajo. Asimismo, sobre la capacidad de respuesta, el 48,9 % la percibe en el nivel medio, el 31,9 % en el nivel alto, y el 19,1 % en un nivel bajo. Para la dimensión seguridad, el 58,5 % de los pacientes la ubican en el nivel medio, el 30,9 % en el nivel alto, y un 10,6 % en el nivel bajo. Para la dimensión empatía, se tienen resultados similares, en los que, el 58,5 % de los pacientes perciben la misma en un nivel medio, el 29,8 % en el nivel alto, y el 11,7 % en un nivel bajo. Finalmente, para la dimensión aspectos tangibles, el 59,6 % la perciben en el nivel medio, el 28,7 % en el nivel alto, y el 11,7 % en el nivel bajo.

4.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 5. Análisis de correlación entre las variables Calidad de atención y satisfacción de los pacientes.

	Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	0,711	0,051	9,699	0,000
N de casos válidos	94			

La tabla 5 recoge los resultados para la prueba de correlación entre las variables de estudio, calidad de atención y satisfacción de los pacientes, que

acuden al área de terapia física y rehabilitación del hospital en estudio. En la prueba de hipótesis se toma en cuenta el siguiente protocolo:

Ho: No existe correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes.

Ha: Existe correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes

Significancia estadística: $\alpha = 5\%$

P-valor calculado: (Significación aproximada) $p = 0,000$

Conclusión. Dado que el p valor encontrado es 0,000, menor que 5 % de la significancia establecida, podemos quedarnos con la hipótesis alterna y afirmar que, en efecto, existe correlación entre las variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,711, que indica un nivel alto y directo de correlación, es así que valores mayores de la calidad de atención se asocian de manera directa con valores mayores para la satisfacción de los pacientes usuarios de los servicios de terapia física y rehabilitación.

Tabla 6. Análisis de correlación entre la dimensión Técnica-científica y la variable Satisfacción de los pacientes.

	Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	0,685	0,058	9,023	0,000
N de casos válidos	94			

Ho: No existe correlación entre la dimensión Técnica-científica y satisfacción de los pacientes.

Ha: Existe correlación entre la dimensión Técnica-científica y satisfacción de los pacientes

Significancia estadística: $\alpha = 5\%$

P-valor calculado: (Significación aproximada) $p = 0,000$

Conclusión. Dado que el p valor encontrado es 0,000, menor que 5 % de la significancia establecida, podemos quedarnos con la hipótesis alterna y

afirmar que en efecto existe correlación entre las variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,685, que indica un nivel moderado y directo de correlación, es así que valores mayores de la dimensión Técnica-científica se asocian de manera directa con valores mayores para la satisfacción de los pacientes usuarios de los servicios de terapia física y rehabilitación.

Tabla 7: Análisis de correlación entre la dimensión Humana y la variable Satisfacción de los pacientes.

	Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	0,646	0,059	8,116	0,000
N de casos válidos	94			

Ho: No existe correlación entre la dimensión Humana y satisfacción de los pacientes.

Ha: Existe correlación entre la dimensión Humana y satisfacción de los pacientes

Significancia estadística: $\alpha = 5\%$

P-valor calculado: (Significación aproximada) $p = 0,000$

Conclusión. Dado que el p valor encontrado es 0,000, menor que 5 % de la significancia establecida, podemos quedarnos con la hipótesis alterna y afirmar que en efecto existe correlación entre las variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,646, que indica un nivel alto y directo de correlación, es así que valores mayores de la dimensión Humanase asocian de manera directa con valores mayores para la satisfacción de los pacientes usuarios de los servicios de terapia física y rehabilitación.

Tabla 8: Análisis de correlación entre la dimensión del entorno y la variable Satisfacción de los pacientes

	Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	0,581	0,070	6,856	0,000
N de casos válidos	94			

Ho: No existe correlación entre la dimensión del entorno y satisfacción de los pacientes.

Ha: Existe correlación entre la dimensión del entorno y satisfacción de los pacientes

Significancia estadística: $\alpha = 5\%$

P-valor calculado: (Significación aproximada) $p = 0,000$

Conclusión. Dado que el p valor encontrado es 0,000, menor que 5 % de la significancia establecida, podemos quedarnos con la hipótesis alterna y afirmar que en efecto existe correlación entre las variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,581, que indica un nivel alto y directo de correlación, es así que valores mayores de la dimensión del entorno se asocian de manera directa con valores mayores para la satisfacción de los pacientes usuarios de los servicios de terapia física y rehabilitación.

4.3. Discusión de Resultados

Se presenta en este numeral, el análisis correspondiente a los resultados obtenidos en la presente investigación, a la luz de los antecedentes y marco teórico que fueron tomados en cuenta.

Respecto al objetivo general, el cual plantea establecer la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, los resultados ponen en evidencia que efectivamente dicho propósito fue cumplido, al mismo tiempo que verificada la hipótesis planteada, así se tiene de acuerdo a la prueba de hipótesis para la

correlación estadística, se obtuvo el valor de 0,711 para el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación del hospital en estudio, valor que muestra un nivel alto y directo en dicha asociación, lo cual quiere decir que los pacientes que perciben niveles altos en la calidad de atención, también asocian a dicha percepción una alta satisfacción por la atención recibida y viceversa. Al respecto, Canzio (7) en su investigación desarrollada en torno a la calidad del servicio, la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de hospitales públicos de Lima Este, pudo establecer un nivel de correlación moderada que alcanza el valor de 0,538 para el coeficiente de correlación de Spearman, resultados que coinciden con los aliados en la presente investigación. Es importante hacer notar que, en cuanto se refiere a la calidad de atención, los resultados obtenidos muestran que un 56,4 % percibe que el nivel de calidad es alto, el 38,3 % lo considera un nivel medio, y el 5,3 % en un nivel bajo, mientras que para la satisfacción del paciente, los resultados ponen en evidencia que el 55,4 % presenta una satisfacción media, el 35,1 % una satisfacción alta y el 7,4 % una satisfacción baja.

Respecto del primer objetivo específico, el cual plantea determinar la distribución de frecuencias para calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, los resultados muestran que el 55,3 % de los usuarios consideran que la dimensión técnica científica es alta en el servicio de terapia física y rehabilitación, en tanto que, el 39,4 % la percibe como media, y un 5,3 % como baja. Al respecto Mongui (4), en su investigación sobre las percepciones de la calidad de atención médica en adolescentes y niños con discapacidades físicas y motoras que existen niveles de insatisfacción importantes derivadas del tratamiento interrumpido, en dichos pacientes genera consecuencias negativas en su rehabilitación, se obtuvo que, un 82,5 % de los encuestados, considera como baja o medía la fiabilidad de los servicios prestados, en tanto el 65 % considera que la capacidad de respuesta es media o baja, si bien es cierto esta realidad contrasta con la presente investigación, en el sentido que

se encontraron mejores niveles de calidad de atención, es importante tener en cuenta la necesidad de brindar a los pacientes un tratamiento ininterrumpido, que permita una recuperación más eficaz de los mismos dado que se pretende lograr que un porcentaje mucho mayor de pacientes perciban un adecuado nivel de atención.

El segundo objetivo específico plantea determinar la distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, al respecto, los resultados de la investigación muestran que el 55,3 % ubica en el nivel de alta la calidad de atención, mientras que el 39,45 % la ubica en el nivel medio, y el 7,4 % en el nivel bajo, de manera similar, respecto a la dimensión humana, los resultados ponen en evidencia que, el 58,5 % de los pacientes encuestados, considera como de nivel alto la atención, en tanto que el 37,2 % la ubica en el nivel medio, y el 4,3 % en el nivel bajo; finalmente respecto a la dimensión del entorno, los resultados muestran que el 53,2 % de los encuestados, considera que está en un nivel alto, el 39,4 % en un nivel medio, y el 7,4 % en un nivel bajo. Ninamango (16) en su investigación respecto de las percepciones de la calidad del servicio en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el cual se utilizó la escala SERVQUAL, empleó las dimensiones utilizadas en la presente investigación, obtuvo porcentajes elevados de 80 % respecto a la baja calidad del servicio recibido, y ello se refleja en las pocas bajas expectativas que los pacientes tienen respecto del servicio brindado, ello deviene por la poca organización y la falta de recursos que exceden grandemente la demanda de la población usuaria, motivo por el cual, es importante tener en cuenta una buena planificación en el uso de los recursos, siempre limitados en el área de salud, para poder cubrir las necesidades de los usuarios.

El tercer objetivo específico, plantea determinar la distribución de frecuencias para la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, se cumplió con dicho objetivo y se obtuvo los siguientes resultados, el 57,4 % presenta una satisfacción media, el 35,1 %

una satisfacción alta por la atención recibida en el área de terapia física y rehabilitación, y el 7,4 % presenta una baja satisfacción. Al respecto Hills et al. (17) muestran resultados satisfactorios de los pacientes respecto del tratamiento de fisioterapia recibido, un 3,72 puntaje promedio de 5, respecto de las expectativas de tratamiento, un 4,21 de 5 acerca de la comunicación brindada al paciente, y un 4,21 promedio de 5 respecto a la capacidad técnica del terapeuta, poniendo en evidencia la labor que cumplen los fisioterapeutas a lo largo del tratamiento de recuperación de los pacientes, pues un proceso de tratamiento continuo y oportuno garantizará que se cumplan las expectativas de los usuarios, aumentando así la satisfacción general de los mismos.

El cuarto objetivo específico planteó determinar la distribución de frecuencias para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, al respecto los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que, en la dimensión fiabilidad, un 33 % la ubican en un nivel alto, el 56,4 % en un nivel medio, y el 10,6 % en un nivel bajo. Asimismo, en referencia a capacidad de respuesta, el 48,9 % percibe lo mismo en un nivel medio, el 31,9 % en un nivel alto, y el 19,1 % en un nivel bajo. Para la dimensión seguridad, el 58,5 % de los pacientes la ubican en el nivel medio, el 30,9 % en un nivel alto, y un 10,6 % en un nivel bajo. Para la dimensión empatía se tiene resultados similares, el 58,5 % de los pacientes, perciben la misma, en un nivel medio, el 29,8 % en el nivel alto, y el 11,7 % en el nivel bajo, finalmente para la dimensión aspectos tangibles, los encuestados perciben en un 59,6 % en un nivel medio, el 28,7 % nivel alto, y el 11,7 % en nivel bajo. Suclupe et al. (5) en su investigación sobre la calidad y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro de salud privado, mostraron valores que alcanzan el nivel de moderado y bajo para las dimensiones estudiadas respecto de la satisfacción del usuario, las mismas que son un tanto menores a los encontrados en la presente investigación, es así que, el 82,5 % de los pacientes considera que la fiabilidad de los servicios prestados es baja o media, y un 65 % de los encuestados considera como media o baja la

capacidad de respuesta que se brinda al paciente, teniéndose una situación similar en cuanto a seguridad y empatía, lo cual muestra la necesidad de seguir mejorando la calidad de atención que se brinda a los usuarios, de tal manera que se logre satisfacer a los pacientes en sus demandas de salud.

Respecto al quinto objetivo específico el cual plantea establecer la relación entre la dimensión técnica científica y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III de la ciudad del Cusco, de agosto a diciembre del 2021, los resultados encontrados en la investigación permiten afirmar que dicho objetivo se cumplió, y al mismo tiempo la hipótesis planteada pudo ser verificada como cierta, de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman se obtuvo el valor de 0,685, que indica que existe un nivel de correlación moderado entre dicha dimensión y variable, de ahí la importancia de fortalecer el aspecto técnico científico del personal que labora en el área de terapia física y rehabilitación. Investigaciones como la de Hills et al. S (17), muestra resultados respecto a la satisfacción que tienen los usuarios respecto a la fisioterapia ambulatoria, obteniendo un puntaje promedio de 3,82 puntos de 5, en la cual tienen aspectos relevantes en cuanto al tratamiento que garantiza las expectativas de los usuarios, es así que en función de los resultados que los pacientes obtengan por el tratamiento brindado, se tienen diferentes niveles de satisfacción general, asociándose por tanto las capacidades técnico científicas que posee el personal de salud con la satisfacción que prestan los usuarios pacientes.

Respecto al sexto objetivo específico el cual plantea establecer la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente que acude al servicio de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel tres en el Cusco, se tiene que los resultados encontrados en la investigación, permiten afirmar que dicho objetivo se cumplió, y que la hipótesis asociada a la misma, pudo establecerse como verídica. De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia estadística del 5 %, obtuvo el valor de 0,646, indica que existe una correlación moderada y directa, mostrando que, cuando el paciente percibe que hay un trato humano adecuado, que se le trata con dignidad y respeto, y consideración, en especial por su condición de salud,

entonces la satisfacción por la atención brindada se incrementa. Investigaciones realizadas por Parco (6) muestran niveles de satisfacción moderada con el servicio, y sobre todo, ponen especial énfasis en la dimensión humanística y su incidencia sobre el nivel de satisfacción del paciente, encontrándose que el 59,3 % de los encuestados, se ubican en la categoría de nivel medio, y un 12,9 % en la categoría bajo, lo cual muestra que si bien es cierto en nuestra realidad se adolecen de aspectos relacionados con la infraestructura del acondicionamiento para un adecuado servicio de salud, el adecuado trato por parte de los servidores de salud hacia los usuarios pueden marcar de manera importante la diferencia en la satisfacción que tienen los pacientes.

Finalmente, el séptimo objetivo específico plantea determinar la relación o asociación entre la dimensión del entorno y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel tres en Cusco, el objetivo fue cumplido, como muestran los resultados de la investigación, se obtuvo el valor de 0,581 para el coeficiente correlación de Spearman, lo cual señala que existe una asociación moderada y directa, con una significancia estadística del 5 %. Así se tiene que aspectos relacionados con el entorno, como: la comodidad que presentan las instalaciones, el tiempo de atención y la confianza que brinda el personal de salud a los pacientes, juega un papel importante en la satisfacción de los usuarios externos. Al respecto Costa (14) presenta resultados respecto a los aspectos tangibles del entorno, en el que se realizan atenciones en el servicio de medicina física. Se obtuvo un 72,9 % de insatisfacción por parte de los encuestados, lo que conduce a la necesidad de remarcar la importancia de contar con instalaciones, equipamiento adecuado para brindar servicios de salud que correspondan con las necesidades y dignidad de las personas que asisten en busca de una mejora de su salud, de la importancia de movilizar los recursos necesarios para que tanto el personal de salud y los pacientes que asisten a dicho nosocomio, puedan contar con las facilidades adecuadas que garanticen una recuperación pronta de su salud.

Conclusiones

1. Las variables; calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos, del área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III del Cusco, presentan correlación directa y significativa entre sí, hecho que se infiere del valor encontrado para el coeficiente de correlación de Spearman, el cual fue de 0,711, indica, una intensidad alta en la asociación de ambas variables, por tanto cuanto mejor se percibe la calidad de la atención en dicho servicio, los pacientes presentan mayor satisfacción como usuarios de la misma.
2. Para la calidad de atención en el área de terapia física y rehabilitación del hospital de nivel III del Cusco; los resultados muestran que el 56,4 % de los pacientes encuestados, consideran que existe una calidad alta, mientras que el 38,3 % una calidad media, y el 5,3 % una baja calidad de atención.
3. Respecto a las dimensiones de calidad de atención, los resultados muestran que, técnica científica, humana, y del entorno, presentan porcentajes de 55,3 %, 58,5 % y 53,2 % respectivamente, para nivel de calidad de atención alta, mientras que un 39,4 %, 37,2 % y 39,4 % indican el nivel de calidad media correspondientemente.
4. Para la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de terapia física y rehabilitación de un hospital de nivel III del Cusco, se infiere que, el 35,1 % presentan alta satisfacción, el 57,4 % satisfacción media, y un 7,4 % baja satisfacción con el servicio recibido.
5. Para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes, los resultados muestran que, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles, presentan porcentajes de 33 %, 31,9 %, 30,9 %, 29,8 % y 28,7 % respectivamente para un nivel de satisfacción alta.
6. Para la dimensión técnica-científica de la variable calidad de atención, los resultados muestran una asociación directa y moderada con la variable satisfacción de los pacientes, dado que con una significancia estadística

del 5 %, se obtuvo el valor de 0,685 para el coeficiente de correlación de Spearman, es así una mejor percepción de la dimensión técnica-científica se asocia con una mayor satisfacción de los pacientes por la atención recibida.

7. Para la dimensión humana de la variable calidad de atención, los resultados muestran una asociación directa y moderada con la variable satisfacción de los pacientes, dado que, con una significancia estadística del 5 %, se obtuvo el valor de 0,646 para el coeficiente de correlación de Spearman, así una mejor percepción de la dimensión humana se asocia con una mayor satisfacción de los pacientes por la atención recibida.
8. Para la dimensión entorno de la variable calidad de atención, los resultados muestran una asociación directa y moderada con la variable satisfacción de los pacientes, dado que, con una significancia estadística del 5 %, se obtuvo el valor de 0,581 para el coeficiente de correlación de Spearman, así una mejor percepción de la dimensión entorno, se asocia con una mayor satisfacción de los pacientes por la atención recibida.

Recomendaciones

1. A la gerencia del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, en concordancia con los resultados encontrados, dar mayor énfasis en el desarrollo de capacitaciones a los trabajadores del servicio de terapia física y rehabilitación, en aspectos de relaciones humanas, afrontamiento del estrés, solución de conflictos y habilidades blandas, que les permitan dar una mejor atención a los pacientes, con miras a mejorar de manera continua la satisfacción de los pacientes que acuden a dichos servicios.
2. A la gerencia del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, realizar de manera periódica la medición de la calidad de atención que se brinda a los pacientes y usuarios de los diferentes servicios del hospital, y en particular al servicio de terapia física y rehabilitación, que permita tener una medición oportuna de los aspectos en los que hay que mejorar o en los que haya que mantener los resultados alcanzados.
3. A la gerencia del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, realizar un análisis periódico de los resultados de la calidad de atención de los pacientes en las diferentes dimensiones que se compone dicho conflicto, para optimizar los recursos y buscar una mejora de la calidad de la atención a los pacientes.
4. Se recomienda a la gerencia del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, hacer la evaluación de manera continua respecto de la satisfacción que tienen los pacientes o usuarios que acuden a dicho establecimiento de salud, de tal manera que con dicha información se puede ir cubriendo las necesidades de los mismos, optimizando los recursos con los que se cuenta.
5. Se recomienda a la jefatura del servicio de terapia física y rehabilitación del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, formular estrategias de mejora de la calidad de atención a los pacientes con un propósito de obtener una mayor satisfacción de los mismos, para lo cual es importante identificar las dimensiones de la satisfacción del usuario en

las que se tiene que tener una mayor incidencia en los cambios a realizarse.

6. A la jefatura del servicio de terapia física y rehabilitación del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, revisar los protocolos de atención a los usuarios del servicio, a fin de optimizar los mismos y reducir los tiempos de espera, así como brindar las facilidades a los pacientes que por la condición de salud que presentan requieren una atención diferenciada.
7. Al personal del servicio de terapia física y rehabilitación del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, desarrollar estrategias de comunicación y trabajo en equipo que permitan brindar una mejor atención a los pacientes que acuden a dicho servicio.
8. A la jefatura del servicio de terapia física y rehabilitación del hospital de nivel III Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco, desarrollar acciones que permitan una capacitación continua de sus trabajadores para poder así brindar un mejor servicio a los pacientes.

Referencias Bibliográficas

1. Álvarez F. Nivel de calidad de servicios de Salud. Tesis, 2015.
2. Donabedian G. Avedis. Explorations in Quality Assessment and Monitoring Ann Arbor; 2005.
3. Carrión-Bolaños MI. Calidad percibida por los pacientes en un hospital de agudos, medida a través de encuestas. España; 2006.
4. Mongui Palacios EW. Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. Tesis de maestría. Universidad Nacional de La Plata, España; 2015.
5. Suclupe V, Ludeña O. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero 2019. Lima: Universidad Norbert Wiener. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4298/T061_46686341_45044811_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y, Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica; 2019.
6. Rosa JP. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública v.30 n.1. La Habana: Hospital Clínicoquirúrgico "Hermanos Ameijeiras"; 2004. Report No.: ISSN 0864-3466versión On-line ISSN 1561-3127.
7. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Informe de tesis. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales; 2019.
8. Emilio Cabello JLC. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. revista. Peru., Lima; 2012.
9. Gutiérrez JL, Gajardo M. El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación. Mexico: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, Mexico; 2018.

10. De la Molina A. Los diferentes conceptos de calidad en salud. REVISTA. LIMA: ESAN, SURCO; 2016.
11. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. Revista. , Lima; 2019.
12. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica niversitaria de Cartagena, Colombia. Revista nacional de odontología. 2016 mayo; XII (23).
13. Caballero Barrera MJ, Meléndez Pérez JDSySEGJ. Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y psicosocial José Dolores Fletes, septiembre-noviembre 2016. tesis. Managua, Nicaragua; 2017.
14. Costa B. Calidad De Servicio Asociada A La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Niños Del Servicio De Medicina Física Del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo – 2017. Tesis para obtener el grado de maestra en gestión de los servicios de salud. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2017.
15. Parco Carhuapoma N. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho - 2016. tesis. Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 206.
16. Ninamango Vicuña WM. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. teís. Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2014.
17. Hills R KS. Satisfaction with outpatient physiotherapy: A survey comparing the views of patients with acute and chronic musculoskeletal conditions. Physiother Theory Pract. revista. España; 2007.
18. Gonzáles D. satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el hospital Antonio

- Lorena año 2015. Cusco. Tesis. Universidad Andina del Cusco, Cusco; 2015.
19. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Online].; 2007 [cited 2022 Enero. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.
 20. Santamaría A, Santamaría N, López M, Velásquez C, Cuevas R, Herrera J, et al. Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad. Revista de Medicina e Investigación. 2018 enero-junio; VI (1): p. 46-53.
 21. Haro J, Haro J, Macías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Ciencias de la salud. 2018 noviembre; III (11): p. 210-234.
 22. Sirvent S, Soler V, Elena P. Los 7 principios de gestión en calidad ISO 9001. 3C empresa. 2017 diciembre; X (18).
 23. Salud OMDI. La calidad de la atención. Revista; 2020.
 24. Revilla Ramos F. Dimensiones de la calidad en sanidad España: Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias. -; 2014.
 25. Universidad Internacional de la Rioja. La importancia de la calidad asistencial en el tratamiento de los pacientes. UNIR. 2021 marzo.
 26. Kahn J. Gestión de la calidad en los centros sanitarios. SG EDITORES, S.A. 2005. Report No.: 978-84-87621-01-7.
 27. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales. 2015;(31): p. 8_19.
 28. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Bogota ; 2005.
 29. Parasuraman Zyb. LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CONSUMIDOR. REMARK - Revista Brasileira de Marketing, San paulo. ; 10.

30. Varo J. gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. 3rd ed. Bravo J, editor. Madrid: Díaz de Santos SA; 1994.
31. Quispe G, Ayaviri V. Satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Revista empresarial. 2016; X(37).
32. Kotler P, Keller K. Dirección del marketing. Decimocuarta ed. México: Pearson Educación; 2012.
33. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la microred Villa Chorrillos en el año 2014. Tesis para optar el título de médico cirujano. Lima: Universidad Ricardo Palma, Lima; 2014.
34. Massip C, Ortíz , Rosa , Llantá M, Madai P, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud. 2008 Diciembre; XXXIV(14).
35. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Revista. Lima: MINSA, Peru; 2011.
36. Vaneza ML, Nanci SA, Luis CL. modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario del sistema integrado de salud de la universidad de las fuerzas armadas del Ecuador. 2018 enero _ marzo; 20(1390-938X).
37. Lezcano I, Cardona J. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Archivos de medicina. 2018; XIV (44).
38. Deming EW. Desarrollo del concepto calidad. Revista; 1988.
39. Tsay T, Orav J, Jha A. Patient Satisfaction and Quality of Surgical Care in US Hospitals. Author manuscript. 2016 Enero; CCLXI (1).
40. Alcántara A. Tus profesionales dan lo mejor si les otorgas la confianza y el espacio que merecen. Informe. Edificio Cuzco, Cusco; 2017.

41. Virú Camacho JA. Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018. Tesis magister. Peru: Universidad Cesar Vallejo, Lima; 2019.
42. García-Ubaque JC MSL. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Bogotá; 2019.
43. 43. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños de la investigación científica Lima: Business Support Aneth; 2015.
44. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: McGrawHill Education; 2018.
45. Parasuraman ZyB. LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CONSUMIDOR. RMARK - Revista Brasileira de Marketing. 1985.

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia de la Investigación

Título: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables/ dimensiones	Metodología
¿Cuál es la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?	Determinar la asociación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021	La calidad de atención se asociación significativamente con la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021	<p>Variable 1 Calidad de atención</p> <p>Variable 2 Satisfacción de los pacientes</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación aplicada</p> <p>Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Usuarios del área de medicina física y rehabilitación de un hospital de Cusco en número de 123</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones:	
<p>) ¿Cuál es la distribución de frecuencias para calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p> <p>) ¿Cuál es la distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p> <p>) ¿Cuál es la distribución de frecuencias para la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p> <p>) ¿Cuál es la distribución de frecuencias para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes</p>	<p>) Determinar la distribución de frecuencias para calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021</p> <p>) Determinar la distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021</p> <p>) Determinar la distribución de frecuencias para la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021</p>	<p>) La calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, presenta mayor frecuencia en el nivel de medio</p> <p>) La distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, presenta mayor porcentaje para el nivel medio.</p> <p>) La calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, presenta mayor frecuencia en el nivel de medio</p>	<p>Variable 1 Dimensión Técnica-Científica Dimensión Humana Dimensión del Entorno</p> <p>Variable 2 Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Muestra: Selección: Muestreo probabilístico simple Tamaño: 94 pacientes</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Calidad en la atención, cuestionario sobre Satisfacción de los pacientes.</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de software SPSS 26 y Excel 2019</p>

<p>usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p> <p>) ¿Cuál es la asociación entre la dimensión técnica-científica y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p> <p>) ¿Cuál es la asociación entre la dimensión humana y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p> <p>) ¿Cuál es la asociación entre la dimensión del entorno y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021?</p>	<p>) Determinar la distribución de frecuencias para las dimensiones de la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021</p> <p>) Determinar la asociación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021.</p> <p>) Determinar la asociación entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021.</p> <p>) Determinar la asociación entre la dimensión del entorno y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021.</p>	<p>) La distribución de frecuencias para las dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, presenta mayor porcentaje para el nivel medio</p> <p>) Existe relación directa y significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021</p> <p>) Existe relación directa y significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021.</p> <p>) Existe relación directa y significativa entre la dimensión del entorno y la satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021.</p>		<p>Estadística inferencial para la prueba de hipótesis Kolmogorov Smirnov y Rho de Spearman</p>
---	--	--	--	---

Anexo 02. Matriz de Operacionalización de Variables

Título: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Variable: Calidad de Atención

Dimensión	Indicadores	Peso	N° de ítems	Items	Criterio de evaluación
Dimensión técnica-científica	Efectividad referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la persona	36%	04	1. ¿Considera que su salud ha mejorado como producto de la atención que recibió en el área de Terapia física y rehabilitación?	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
	Eficacia, referida a logro o percepción del logro de los objetivos de la prestación del servicio			2. ¿El tratamiento que recibió para sus dolencias o enfermedad fue eficaz para el tratamiento de la misma?	
	Continuidad			3. ¿La explicación sobre los cuidados que debía seguir en su casa fue clara por parte del personal que le atendió?	
	Integralidad			4. ¿El área de terapia física se preocupa por su salud y por brindarle un tratamiento integral a sus dolencias?	
Dimensión humana	Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas	36%	04	5. ¿El personal brindó la confianza necesaria para que Ud. expresara su problema?	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
	Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario			6. ¿Las indicaciones que le dieron en el área de Terapia física y rehabilitación fueron para Ud. claras y precisas? 7. ¿El personal le explicó sobre los tratamientos y tiempos necesarios para sanar sus dolencias?	
	Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona			8. ¿El personal especialista del área de Terapia física y rehabilitación le brindó total respeto y comprensión en cuanto a sus creencias en relación a su enfermedad y su curación?	

Dimensión	Indicadores	Peso	Nº de ítems	Ítems	Criterio de evaluación
Dimensión del entorno	Comodidad de las instalaciones	28%	03	9. ¿Los ambientes del consultorio fueron adecuados para su atención?	Totalmente en desacuerdo (1)
	Tiempo de atención			10. ¿El tiempo de la consulta fue adecuado para solucionar todas mis interrogantes al respecto de la enfermedad?	En desacuerdo (2) De acuerdo (3)
	Confianza			11. ¿Su problema de salud fue resuelto?	Totalmente de acuerdo (4)
Totales		100%	11		

Variable: Satisfacción del Paciente

Dimensión	Indicadores	Peso	Nº de ítems	Ítems	Criterio de evaluación
Fiabilidad	Interés en la resolución de problemas del paciente	25%	05	1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de terapia física y rehabilitación?	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Cumplimiento en la prestación de servicios programados			2. ¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?	
	Continuidad y orden lógico en la atención			3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	
	Oportunidad en la asignación de citas para el servicio solicitado			4. ¿Su cita con el terapeuta estuvo correctamente asignada?	
	Disponibilidad de exámenes realizados			5. ¿Las radiografías estuvieron disponibles para el terapeuta físico?	
Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención.	15%	03	6. ¿Los trámites en el módulo de admisión fueron rápidos?	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4)
	Agilidad del trabajo para atención más pronta.			7. ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?	

Dimensión	Indicadores	Peso	N° de items	Items	Criterio de evaluación
	Oportunidad en la atención			8. ¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?	Muy satisfecho (5)
Seguridad	Privacidad	20%	04	9. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Efectividad en la solución de necesidades			10. ¿El terapeuta físico le realizó una evaluación inicial completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	
	Disposición para atender preguntas			11. ¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante su terapia?	
	Confianza transmitida			12. ¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?	
Empatía	Amabilidad en el trato por parte del profesional que atiende	20%	04	13. ¿El terapeuta físico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Atención individualizada al usuario.			14. ¿El terapeuta físico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?	
	Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su situación de salud			15. ¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención? 16. ¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados que debe de tener?	
Aspectos tangibles	Atractivo de los materiales de comunicación.	20%	04	17. ¿Los carteles, letreros y señalizaciones fueron adecuados para orientarlo?	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Estado físico de las instalaciones.			18. ¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia toallas, compresas, camillas y otros?	
	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos			19. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su terapia? 20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	
Totales		100%	20		

Anexo 03. Instrumentos



CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario estamos realizando un estudio para conocer sus necesidades y opinión acerca de la calidad de atención que se brinda en el Área de terapia física y rehabilitación, para lo cual sírvase marcar con una X según considere que sea la respuesta más adecuada o la situación que corresponda. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

Género	Masculino		Femenino				
Edad	18-30	31-40	41-50	51 a más			
ESCALA			VALORACION				
Totalmente en desacuerdo			1				
En desacuerdo			2				
De acuerdo			3				
Totalmente de acuerdo			4				
N°	ITEMS			1	2	3	4
01	¿Considera que su salud ha mejorado como producto de la atención que recibió en el área de Terapia física y rehabilitación?						
02	¿El tratamiento que recibió para sus dolencias o enfermedad fue eficaz para el tratamiento de la misma?						
03	¿La explicación sobre los cuidados que debía seguir en su casa fue clara por parte del personal que le atendió?						
04	¿El área de terapia física se preocupa por su salud y por brindarle un tratamiento integral a sus dolencias?						
05	¿El personal brindó la confianza necesaria para que Ud. expresara su problema?						
06	¿Las indicaciones que le dieron en el área de Terapia física y rehabilitación fueron para Ud. claras y precisas?						
07	¿El personal le explico sobre los tratamientos y tiempos necesarios para sanar sus dolencias?						
08	¿El personal especialista del área de Terapia física y rehabilitación le brindó total respeto y comprensión en cuanto a sus creencias en relación a su enfermedad y su curación?						

09	¿Los ambientes del consultorio fueron adecuados para su atención?				
10	¿El tiempo de la consulta fue adecuado para solucionar todas mis interrogantes al respecto de la enfermedad?				
11	¿Su problema de salud fue resuelto?				

Gracias por su participación

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario estamos realizando un estudio para conocer sus necesidades y opinión acerca de su satisfacción como usuario del Área de terapia física y rehabilitación de este establecimiento de salud, para lo cual sírvase marcar con una X según considere que sea la respuesta más adecuada o la situación que corresponda. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

ESCALA		VALORACIÓN				
Muy insatisfecho		1				
Insatisfecho		2				
Poco satisfecho		3				
Satisfecho		4				
Muy satisfecho		5				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de terapia física y rehabilitación?					
02	¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?					
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
04	¿Su cita con el terapeuta estuvo correctamente asignada?					
05	¿Las radiografías estuvieron disponibles para el terapeuta físico?					
06	¿Los trámites en el módulo de admisión fueron rápidos?					
07	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?					
08	¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?					
09	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
10	¿El terapeuta físico le realizó una evaluación inicial completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?					
11	¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o					

	preguntas sobre su problema de salud durante su terapia?					
12	¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?					
13	¿El terapeuta físico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿El terapeuta físico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?					
15	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados que debe de tener?					
17	¿Los carteles, letreros y señalizaciones fueron adecuados para orientarlo?					
18	¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia toallas, compresas, camillas y otros?					
19	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su terapia?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

ESCALA DE CALIFICACIÓN

RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
Dimensión técnica-científica	4-8	Baja
	9-12	Media
	13-16	Alta
Dimensión humana	4-8	Baja
	9-12	Media
	13-16	Alta
Dimensión del entorno	3-6	Baja
	7-9	Media
	10-12	Alta
Calidad de atención	11-22	Baja
	23-33	Media
	34-44	Alta

RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
Fiabilidad	5-11	Baja
	12-18	Media
	19-25	Alta
Capacidad de respuesta	3-7	Baja
	8-11	Media
	12-15	Alta
Seguridad	4-9	Baja
	10-15	Media

	16-20	Alta
	4-9	Baja
Empatía	10-15	Media
	16-20	Alta
	4-9	Baja
Aspectos tangibles	10-15	Media
	16-20	Alta
	20-46	Baja
Satisfacción del paciente	47-73	Media
	74-100	Alta

Escala de calificación por contenido o criterio en función a los puntos obtenidos.

Anexo 04. Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 9. Confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de atención	0,881	11
Satisfacción del paciente	0,969	20

Fuente: Elaboración propia

Anexo 05. Declaración de Confidencialidad



UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo.Yoni Esmilda Chávez Lima, identificado (a) con DNI N° 41848236 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de TECNOLOGIA MEDICA, vengo implementando el proyecto de tesis titulado, **ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS DEL ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN CUSCO AGOSTO DICIEMBRE DEL 2021**

en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Cusco, Setiembre Del 2021.



Apellidos y nombres: Chávez Lima Yoni Esmilda



UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Roxana Yanina Linares Huamán, identificado (a) con DNI N° 23967062 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de TECNOLOGIA MEDICA, vengo implementando el proyecto de tesis titulado, **ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS DEL ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN CUSCO AGOSTO DICIEMBRE DEL 2021**

en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Cusco, Setiembre del 2021.



Apellidos y nombres: Linares Huamán Roxana Yanina



UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Yessica Surco Ayma, identificado (a) con DNI N° 45376318 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de TECNOLOGIA MEDICA, vengo implementando el proyecto de tesis titulado, **ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS DEL ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN CUSCO AGOSTO DICIEMBRE DEL 2021**

en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Cusco, Setiembre Del 2021.



Apellidos y nombres: Surco Ayma Yessica

Anexo 06 Solicitud de Recolección de Datos

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 12 de octubre del 2021

DR. CARLOS MEZA VILCA
GERENTE DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Presente.

Asunto: Solicitud De Evaluación Y Aprobación De Protocolo De Investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez solicitarle la evaluación del protocolo de investigación denominado "**ASOCIACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS DEL ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN CUSCO AGOSTO DICIEMBRE DEL 2021**", por parte del Comité de Investigación y Comité Institucional de Ética en Investigación, así como la presentación ante la gerencia para su aprobación.

Se trata de un estudio tipo descriptivo cuyo investigador principalmente pertenece a las Srta **CHAVEZ LIMA YONI ESMILDA, LINARES HUAMAN ROXANA YANINA, SURCO AYMA YESSICA** del órgano de la **UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO**.

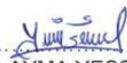
El proyecto se llevará a cabo en Centro de Investigación/Departamento/Área de medicina física y rehabilitación Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD de la Red Asistencial Cusco.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente


.....
CHAVEZ LIMA YONI ESMILDA
DNI: 41848236
CELULAR: 941471366
CORREO: ychavezl@yahoo.es


.....
LINARES HUAMAN ROXANA YANINA
DNI: 23967062
CELULAR: 964554009
CORREO: roxana-linares12@hotmail.com


.....
SURCO AYMA YESSICA
DNI: 45376318
CELULAR: 967259927
CORREO: filantropica123456@gmail.com

RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 512 -GRACU-ESSALUD-2021**CUSCO, 16 DIC. 2021****VISTO,**

La Nota de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 239-OCID-GRACU-ESSALUD-2021 de fecha 02 de diciembre del 2021, con el cual, solicita la emisión de la resolución de autorización de ejecución de Proyecto de Investigación;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación N° 46-IETSI-ESSALUD-2019 de fecha 03 de junio del 2019, se resuelve aprobar la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01. "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud"; cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la aprobación, ejecución, supervisión, difusión, priorización y promoción de las actividades y estudios de investigación en salud a ser desarrollados en EsSalud;

Que, en el numeral 1 del Capítulo III – Disposiciones Generales de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la distinción entre ensayos clínicos y estudios observacionales se realiza según la definición regulatoria de ensayo clínico contenida en el Reglamento de Ensayos Clínicos y en esta Directiva, la misma que necesariamente corresponde a la definición metodológica. Los estudios que no cumplan la definición regulatoria de ensayo clínico serán considerados como estudios observacionales;

Que, en el numeral 2.1.1. de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, los estudios observacionales se desarrollan mediante las siguientes modalidades: INSTITUCIONAL, EXTRA INSTITUCIONAL, COLABORATIVA Y TESIS DE PREGRADO;

Que, en el numeral 2.2.1 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece el proceso de aprobación de los estudios observacionales y la presentación de los documentos por parte del investigador principal (IP) o el coinvestigador responsable ante la Instancia Encargada del Área de Investigación (IEAI);

Que, en el numeral 2.2.2 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la IEAI recibe el expediente y verifica el cumplimiento de los requisitos. Luego, envía el expediente al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) en un plazo que no exceda de tres días útiles;

Que, en el numeral 2.2.5 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, una vez aprobado el protocolo por el CIEI, la Gerencia evalúa el expediente y emite una carta dirigida al investigador con su decisión de autorizar o no el inicio del estudio en un plazo no mayor a catorce días calendario. La IEAI comunica la decisión al Comité y al IP haciéndole llegar la carta o certificado de aprobación del comité y de la gerencia. El Gerente del Órgano puede delegar esta función de autorización de estudios observacionales a otra instancia que considere conveniente, por ejemplo, a la IEAI o al director del establecimiento;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 305-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 21 de setiembre del 2020 y su modificatoria con Resolución N° 329-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 08 de octubre del 2020, se resuelve, conformar, a partir de la fecha y por el periodo de tres (03) años, el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Gerencia de Red Asistencial Cusco del Seguro Social de Salud "ESSALUD";



..//

RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 512 -GRACU-ESSALUD-2021 II..2

Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos del Proyecto de Investigación con el Título: "ASOCIACION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS DEL AREA DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION CUSCO AGOSTO DICIEMBRE DEL 2021", presentado por las Bachilleres: YONI ESMILDA CHAVEZ LIMA, ROXANA YANINA LINARES HUAMAN Y YESSICA SURCO AYMA, para optar el título profesional de Licenciada en Tecnología Médica con especialidad en Terapia Física y Rehabilitación en la Universidad Continental. Dicho proyecto de investigación, entre otros, cuenta con la aprobación del Comité de Ética en Investigación con Nota N° 58-CE-GRACU-ESSALUD-2021 de fecha 02 de diciembre del 2021; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación según Anexo 6 suscrito por el Jefe del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" Doctor Evert Heyner Rosenthal Arias;

Que, estando a los considerandos expuestos y en uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 1148-PE-ESSALUD-2021;

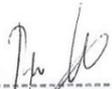
SE RESUELVE:

PRIMERO.- AUTORIZAR, la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "ASOCIACION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES USUARIOS EXTERNOS DEL AREA DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION CUSCO AGOSTO DICIEMBRE DEL 2021", presentado por las Bachilleres: YONI ESMILDA CHAVEZ LIMA, ROXANA YANINA LINARES HUAMAN Y YESSICA SURCO AYMA, a realizarse en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de ESSALUD Cusco.

SEGUNDO.- DISPONER que las investigadoras: YONI ESMILDA CHAVEZ LIMA, ROXANA YANINA LINARES HUAMAN Y YESSICA SURCO AYMA, prosigan con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin.

TERCERO.- DISPONER que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.


DR. RUBEN E. CHAHUA TORRES
CMP. 24471 RNE. 10018
RED ASISTENCIAL CUSCO
GERENTE


RECHT/acq.
Cc. OCID, CE, DHNAGV, INTERESADAS, ARCH.

1307	2021	5360
------	------	------

Anexo 07. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo _____ DNI _____
N° _____ de nacionalidad _____ mayor de edad,
consiento libre y voluntariamente en participar en la encuesta para el trabajo de investigación denominada: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, realizada por las bachilleres. Bach. Yoni Esmilda Chavez Lima, Bach. Roxana Yanina Linares Huaman, Bach. Yessica Surco Ayma, **ACLARO QUE NO HUBO DOLO NI EXTORSION MENOS COMPENSACION DE NINGUNA NATURALEA PARA LA FIRMA DEL PRESENTE.**

- He sido informado de los objetivos de la investigación.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, _____ DNI _____
N° _____ de nacionalidad. _____ mayor de edad,
consiento libre y voluntariamente en participar en la encuesta para el trabajo de investigación denominada: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, realizada por las bachilleres. Bach. Yoni Esmilda Chavez Lima, Bach. Roxana Yanina Linares Huaman, Bach. Yessica Surco Ayma, **ACLARO QUE NO HUBO DOLO NI EXTORSION MENOS COMPENSACION DE NINGUNA NATURALEA PARA LA FIRMA DEL PRESENTE.**

- He sido informado de los objetivos de la investigación.



Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yoni Esmilda Chavez Lima'.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, _____, DNI _____,

N° _____ de nacionalidad. _____ mayor de edad,

consiento libre y voluntariamente en participar en la encuesta para el trabajo de investigación denominada: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, realizada por las bachilleres. Bach. Yoni Esmilda Chavez Lima, Bach. Roxana Yanina Linares Huaman, Bach. Yessica Surco Ayma, **ACLARO QUE NO HUBO DOLO NI EXTORSION MENOS COMPENSACION DE NINGUNA NATURALEA PARA LA FIRMA DEL PRESENTE.**

- He sido informado de los objetivos de la investigación.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, _____, DNI
N° _____ de nacionalidad. _____ mayor de edad,
consiento libre y voluntariamente en participar en la encuesta para el trabajo de investigación denominada: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021, realizada por las bachilleres. Bach. Yoni Esmilda Chavez Lima, Bach. Roxana Yanina Linares Huaman, Bach. Yessica Surco Ayma, **ACLARO QUE NO HUBO DOLO NI EXTORSION MENOS COMPENSACION DE NINGUNA NATURALEA PARA LA FIRMA DEL PRESENTE.**

- He sido informado de los objetivos de la investigación.



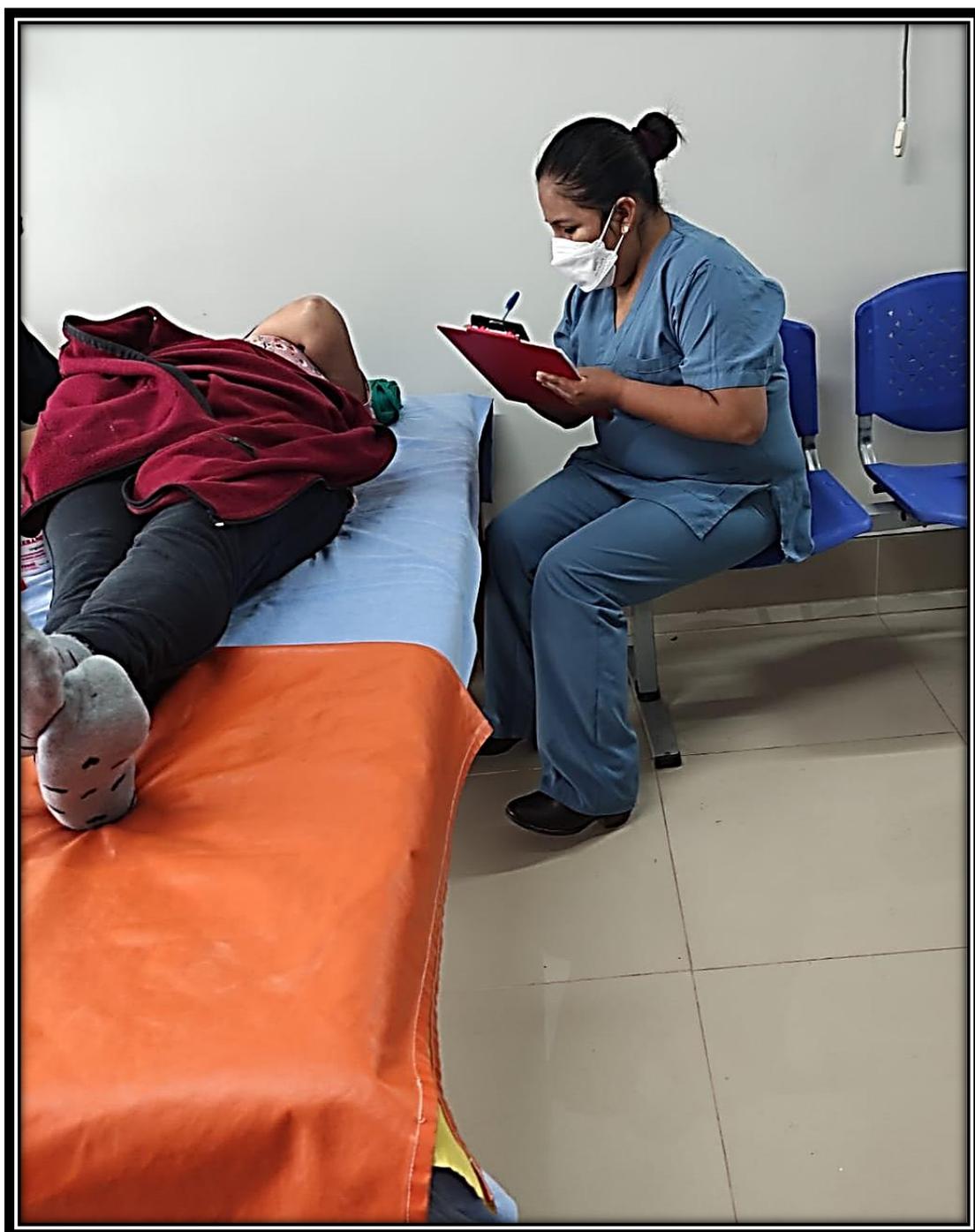
Anexo 08. Evidencia Fotográfica



Bach. Yoni Esmilda Chávez Lima, en entrevista presencial con la usuaria encuestada en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bach. Roxana Yanina Linares Huamán, en entrevista presencial con la usuaria encuestada en el del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bach. Yessica Surco Ayma, en entrevista presencial con la usuaria encuestada en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bachilleres Yoni Esmilda Chavez Lima, Roxana Yanina Linares Huaman y Yessica Surco Ayma, en instalaciones del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bachilleres Yoni Esmilda Chavez Lima, Roxana Yanina Linares Huaman y Yessica Surco Ayma, y el jefe del área Lic. Fidel Ángel Castro Fernández, en instalaciones del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bachilleres Yoni Esmilda Chavez Lima, Roxana Yanina Linares Huaman y Yessica Surco Ayma, en la sala de espera del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bachilleres Yoni Esmilda Chavez Lima, Roxana Yanina Linares Huaman y Yessica Surco Ayma, y el jefe del área Lic. Fidel Ángel Castro Fernández, en afueras del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.



Bachilleres Yoni Esmilda Chavez Lima, Roxana Yanina Linares Huaman y Yessica Surco Ayma, retirándose del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco EsSalud Cusco.

Anexo 09. Validación de Instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Calidad de atención

Investigadora: Chávez Lima Yoni Esmilda; Linares Huamán Roxana Yanina; Surco Ayma Yessica

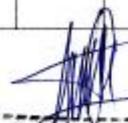
CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: 82 %


Dr. Aldo Alvarez Niño de Guzman
 Tecnólogo Médico en Terapia
 Física y Rehabilitación
 CTMP 2215
 Firma

Mg. o Dr.:

DNI:

Teléfono:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción del paciente

Investigadora: Chávez Lima Yoni Esmilda; Linares Huamán Roxana Yanina; Surco Ayma Yessica

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: 80 %


Mg. Abel Alvarez Niño de Guzman
Tecnólogo Médico en Terapia
Física y Rehabilitación
CTMP 2215

Firma

Mg. o Dr.:

DNI:

Teléfono:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción del paciente

Investigadora: Chávez Lima Yoni Esmilda; Linares Huamán Roxana Yanina; Surco Ayma Yessica

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					90%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			60%		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			60%		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: 82 %


 Lic. Saca Herrera Natali
 Especialista en
 Fisioterapia Cardiorrespiratoria
 CTMR N° 11641 - RNE N° 00210

Firma

Mg. o Dr.: Especialista FCR.

DNI: 42.761218

Teléfono: 979760663

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Calidad de atención

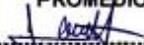
Investigadora: Chávez Lima Yoni Esmilda; Linares Huamán Roxana Yanina; Surco Ayma Yessica

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					90%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			60%		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				30%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			60%		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

 Procede su aplicación

 Debe corregirse
PROMEDIO: 83 %


 Lic. Saca Herrera Natali
 Especialista en
 Fisioterapia Cardiorrespiratoria
 CTMR Nº 11641 - RNE Nº 00210

Firma

 Mg. o Dr.: Especialista FCR:

 DNI: 42461218

 Teléfono: 979760663

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Calidad de atención

Investigadora: Chávez Lima Yoni Esmilda; Linares Huamán Roxana Yanina; Surco Ayma Yessica

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

PROMEDIO: 87%

Fidel Castro Fernandez
 FIDEL CASTRO FERNANDEZ
 TECNÓLOGO EN EDUCACIÓN TECNOLÓGICA
 C/SEP 1911

Mg. o Dr.: *Fidel Castro Fernandez*
 DNI: *00629900*
 Teléfono: *943606849*

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto diciembre del 2021

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción del paciente

Investigadora: Chávez Lima Yoni Esmilda; Linares Huamán Roxana Yanina; Surco Ayma Yessica

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


FIDEL CASTRILLANO HERNANDEZ
ESPECIALISTA MEDICO DE FISIOTERAPIA
CINP 7475

PROMEDIO: 89 %

Firma
Mg. o Dr.: Fidel Castro Hernandez
DNI: 09629902
Teléfono: 943606849

Anexo 10. Base de Datos

N°	Calidad de atención											Satisfacción de los pacientes																			
	Dimensión Técnica-Científica				Dimensión Humana				Dimensión del Entorno			Fiabilidad					Capacidad de respuesta			Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	
4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4
5	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
6	3	4	2	3	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	3
7	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
8	2	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	4	3	5	3
9	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
11	4	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3
12	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	2
13	5	4	2	5	3	4	5	4	2	2	3	5	5	3	2	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	4	2	2
14	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
15	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
16	3	2	2	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	4	4
17	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5
18	2	2	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
19	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3
21	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
22	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4
23	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	3	3	3	4	5	4	3
24	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3
25	2	4	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	5	4	2	5	5	5	4	4	3	5	3	2	5	2	5	2

26	5	2	3	1	3	3	3	5	1	3	4	3	2	2	1	4	4	5	5	3	3	3	3	5	2	2	3	4	5	4	2	
27	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	
28	4	2	4	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	
29	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	
30	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
31	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	4	
32	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	3	
33	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	
34	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	
35	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
37	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
38	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	
40	3	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
41	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	
42	2	3	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	
43	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	
44	3	2	5	5	3	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	5	4	4	5	3	4	2	2	5	
45	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
46	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	
47	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	4	4	
48	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
49	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	
50	1	4	2	3	4	5	5	4	1	5	3	1	5	4	4	1	4	5	5	2	4	3	5	3	1	2	4	3	3	1	5	
51	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	
52	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	
53	5	2	3	4	3	3	2	5	4	5	2	5	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	5	3	3	3	2	5	2	3	
54	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
55	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
56	3	1	1	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	1	1	3
57	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	4	2	
58	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
59	1	2	5	4	1	4	5	2	1	1	1	5	4	4	4	1	1	3	2	3	1	3	5	1	1	4	3	1	5	5	1	
60	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	

61	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
62	3	1	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	2	
63	4	2	5	2	3	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	4	2	5	3	2	3	3	4	2	4	4	2	2	5	5	3	
64	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5		
65	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	
66	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	
67	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
68	2	3	2	4	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	
69	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	
70	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1
71	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	
72	5	2	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
73	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
74	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	
75	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
76	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
77	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
78	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	
79	5	3	5	5	3	4	2	3	2	3	5	3	2	2	5	3	2	2	4	4	3	5	2	3	4	5	2	5	2	2	3	
80	3	4	2	5	5	5	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	2	2	2	4	4	3	4	4	
81	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
82	3	4	4	3	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
83	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	3	4	
84	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	
85	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	
86	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
87	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
88	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
89	4	3	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	
90	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	3	
91	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
92	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	
93	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	3	3	2	
94	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	