



FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, 2023

Línea de investigación

Salud Pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado Tecnólogo Médico en
Terapia Física y Rehabilitación

Autora

Quispe Huilca, Rosmery Isabel

Asesora

Leiva Loayza, Elizabeth Ines

Código ORCID 0000-0002-5965-8638

Jurado

Lovato Sánchez, Nita Giannina

Granados Carrera, Julio Cesar

Zuzunaga Infantes, Flor de Maria

Lima - Perú

2024



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, 2023.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, 2023**

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado Tecnólogo Médico en Terapia

Física y Rehabilitación

Autor:

Quispe Huilca, Rosmery Isabel

Asesora:

Leiva Loayza, Elizabeth Ines

ORCID: 0000-0002-5965-8638

Jurado:

Lovato Sánchez, Nita Giannina

Granados Carrera, Julio Cesar

Zuzunaga Infantes, Flor de Maria

Lima-Perú

2024

DEDICATORIA

La presente Tesis se la dedico a mis padres por ser mi fuente de inspiración, por siempre estar impulsándome en seguir adelante y nunca rendirme, les doy las gracias por guiarme con sus consejos, también se lo dedico a mis hermanos por estar presente en todo este largo camino y ser mi apoyo incondicional a lo largo de este camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora por guiarme con sus conocimientos, a mis queridos profesores por haberme guiado en este camino, siempre enseñándome a tratar a los pacientes con mucha empatía y dedicación, les agradezco por haber compartido sus conocimientos, experiencias y por ser pilares fundamentales en mi carrera profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Descripción y formulación del problema.....	9
1.1.1 Formulación del Problema	10
1.2 Antecedentes	11
1.2.1. Antecedentes Nacionales:	11
1.2.2 Antecedentes Internacionales:.....	16
1.2 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivo Específicos	18
1.3 Justificación	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	21
2.1.1 Calidad de atención.....	21
2.1.2 Calidad de atención en el Perú.....	22
2.1.3 Modelo SERVQUAL.....	24
2.1.4 Modelo SERVPERF	25
2.1.5 Satisfacción del paciente.....	26

III. MÉTODO	29
3.1 Tipo de Investigación.....	29
3.2 Ámbito temporal y espacial	29
3.3 Variables	30
3.4 Población y Muestra	32
3.5 Instrumentos.....	33
3.6 Procedimientos.....	33
3.7 Análisis de datos	34
3.8 Consideraciones éticas	35
IV.RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES	56
VIII. REFERENCIAS.....	58
IX. ANEXOS.....	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	30
Tabla 2.....	30
Tabla 3.....	31
Tabla 4.....	35
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	376
Tabla 7.....	376
Tabla 8.....	38
Tabla 9.....	39
Tabla 10.....	397
Tabla 11.....	40
Tabla 12.....	41
Tabla 13.....	41
Tabla 14.....	42
Tabla 15.....	44
Tabla 16.....	45
Tabla 17.....	46
Tabla 18.....	47
Tabla 19.....	48
Tabla 20.....	496

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023. **Método:** El presente estudio se diseñó con una metodología transversal, no experimental, descriptiva y observacional. Por conveniencia se seleccionó una muestra de ochenta pacientes que recibían servicios de terapia física y rehabilitación en el Hospital Santa Rosa, ubicado en la región Pueblo Libre de la provincia de Lima Metropolitana. Se utilizaron las encuestas SERVQUAL y SUCE, de 22 ítems cada una, como instrumentos para medir el nivel de satisfacción y la calidad del trato recibido por los pacientes que reciben servicios de fisioterapia y rehabilitación, respectivamente. **Resultados:** De todos los pacientes que acudieron, el 40% pensaba que la atención era de alta calidad, el 35% que era regular y el 25% que era de baja calidad. Se establecieron correlaciones positivas entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención prestada en los servicios de fisioterapia y rehabilitación. **Conclusiones:** La calidad de atención y la satisfacción del paciente mantienen una correlación significativa ($r = 0,386$; $p = 0,000$).

Palabras clave: calidad, atención, satisfacción, paciente

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in the Physical Therapy and Rehabilitation Service of the Santa Rosa Hospital, 2023. **Method:** The present study was designed with a cross-sectional, non-experimental, descriptive and observational methodology. A sample of eighty patients receiving physical therapy and rehabilitation services at the Santa Rosa Hospital, located in the Pueblo Libre region of the province of Metropolitan Lima, was selected by convenience. The SERVQUAL and SUCE surveys, with 22 items each, were used as instruments to measure the level of satisfaction and the quality of treatment received by patients receiving physical therapy and rehabilitation services, respectively. **Results:** Of all the patients who attended, 40% thought that the care was of high quality, 35% that it was regular and 25% that it was of low quality. Positive correlations were established between patient satisfaction and the quality of care provided in physical therapy and rehabilitation services. **Conclusions:** Quality of care and patient satisfaction maintain a significant correlation ($r = 0.386$; $p = 0.000$).

Key words: quality, care, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación en el Hospital Santa Rosa surgen para conocer los estándares establecidos para poder brindar un servicio de calidad.

En este contexto, la calidad de atención hace referencia en la evaluación de la atención médica y en garantizar que los pacientes reciban una atención adecuada y efectiva, mientras que la satisfacción del usuario se enfoca en la percepción de los pacientes sobre su experiencia con el Sistema de Salud. Actualmente, la evaluación de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente se han convertido en temas relevantes dentro del ámbito médico, ya que su análisis permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en evidencia. Esto responde a la comprensión de que la mejora continua es crucial en cualquier sistema sanitario. Por lo tanto, la evaluación constante de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son aspectos esenciales para garantizar una atención de alto nivel.

Por ello, el rol del fisioterapeuta es fundamental para cumplir con estas expectativas, ya que mantiene un contacto directo con el usuario durante la prestación del servicio y desempeña un papel significativo en la recuperación de su salud. En este sentido, es crucial que el fisioterapeuta cuente con las habilidades necesarias para ofrecer un servicio de excelencia. Asimismo, es importante que los usuarios participen activamente en el proceso de mejora, fortaleciendo los mecanismos de escucha y atendiendo sus necesidades y sugerencias en el servicio.

1.1 Descripción y formulación del problema

En los últimos 50 años, se ha acentuado la necesidad de que los países sudamericanos implementen políticas enfocadas en mejorar la calidad de los servicios de salud. Aunque nuestro país ha logrado avances en este ámbito, persisten altos niveles de desigualdad en el acceso a la

atención sanitaria. Es fundamental promover una opinión pública que reconozca estas disparidades, razón por la cual la Unidad de Gestión de Calidad (UGC) tiene como propósito analizar estrategias para garantizar una atención médica rápida, integral y segura. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), una atención médica óptima debe ser capaz de identificar las necesidades del paciente. En los últimos años, se ha reconocido el rol del fisioterapeuta en los nuevos modelos de atención al usuario, ya que también promueve la salud y el bienestar del mismo. Es esencial comprender que el sistema de salud está compuesto por relaciones estructuradas entre las instituciones y la población.

Por lo tanto, el rol del Fisioterapeuta en el sistema de salud conlleva una interacción continua y adaptable entre las necesidades de la población y las demandas que estas generan. El Fisioterapeuta está en contacto directo con los pacientes y su participación es esencial para mejorar el servicio de salud. Esta investigación enfatiza la importancia de que una institución de salud, como el Hospital Santa Rosa, entienda la calidad del servicio que se brinda y su relación con la satisfacción del usuario en el área de Terapia Física y Rehabilitación.

1.1.1 Formulación del Problema

1.1.1.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?

1.1.1.2 Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?

- ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía en la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?
- ¿Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?

1.2 Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales:

Según Saldaña (2022), su propósito fue determinar la conexión entre la gestión por procesos y la calidad de la atención en los pacientes del servicio de Terapia Física y Rehabilitación. Se realizó utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, de alcance correlacional y de naturaleza aplicada, se contó con la participación de 169 pacientes y se empleó un cuestionario validado por expertos como instrumento. Los hallazgos evidencian que el 27.7% de los pacientes encuestados indicó que existe una mala gestión en cuanto a la gestión por procesos y la satisfacción del usuario, mientras que el 37.9% lo percibió como regular. En cuanto a su objetivo, se determinó una asociación directa y significativa ($Rho=0.766$) entre las variables con un p-valor inferior a 0.05.

Chávez et al. (2022) realizaron un estudio entre agosto y diciembre de 2021 para examinar la asociación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes ambulatorios del servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Cusco. Para lograr este objetivo, se empleó un diseño no experimental, una técnica descriptivo-correlacional y un punto de vista cuantitativo. La muestra incluyó 94 pacientes elegidos mediante un método probabilístico. Se utilizaron dos cuestionarios: el «Cuestionario de Calidad Asistencial» (SERVQUAL), elaborado para evaluar la calidad del servicio recibido por los usuarios, y el «Cuestionario de Satisfacción del Paciente» (CSAT), que evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes. Según los resultados, el 55,3% de los encuestados percibió una gran calidad de servicio. El 35,1% de los pacientes expresaron un gran nivel de satisfacción. Por último, se descubrió una correlación directa de Spearman de 0,711, lo que demuestra una fuerte relación entre ambas variables.

Díaz (2021) realizó un estudio para determinar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para este objetivo se utilizaron dos encuestas: SERVQUAL y CSAT. El tamaño de la muestra fue de 100 pacientes, y el estudio se realizó utilizando una metodología correlacional y no experimental, con un enfoque cuantitativo y aplicado. Los datos revelaron una relación significativa entre la calidad del trato y la satisfacción del cliente, con un nivel de significación de 0,000 (inferior a 0,05) y una correlación positiva moderada (0,429) entre las variables. Se demostró que el 17% de los participantes estaban realmente satisfechos con el servicio. Los resultados de la dimensión empatía fueron muy positivos, con un 19% de encuestados que indicaron una satisfacción muy alta y una correlación de 0,417 según el coeficiente de Spearman. Esto apunta a una asociación moderadamente buena entre este atributo y el placer general. Por otro lado, el 67% calificó de buena la dimensión fiabilidad, y el coeficiente de Spearman fue de 0,294, lo que indica una ligera asociación positiva.

Guiop (2022) llevó a cabo un estudio para evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Zárate. El estudio adoptó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y comparativo. La población consistió en personas que recibieron atención en el centro de salud, seleccionándose una muestra de 80 personas. El instrumento empleado fue validado por expertos, quienes confirmaron su alta fiabilidad. En cuanto a los hallazgos se plasmaron que el 96.3% de los usuarios se sentían complacientes con la calidad de atención recibida. En cuanto a la accesibilidad, el 78.8% manifestó estar satisfecho; en la fiabilidad, el 87.5% consideró que la calidad era buena; y en la dimensión de empatía, el 73.8% calificó la calidad como buena. En general, el 93.8% de los participantes expresaron estar complacientes tanto con la calidad de atención como con su experiencia en el centro en que fueron atendidos. Sin embargo, en relación con el objetivo principal del estudio, se encontró que no existe una vinculación significativa entre las variables “satisfacción del usuario” y “calidad de atención”, ya que el coeficiente de Spearman emitió un valor significativo de 0.145.

Quispe (2021) en su estudio tuvo el fin de identificar la conexión entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los pacientes del área de Terapia Física en el Centro Médico Concepción – Junín. La investigación abarcó una población de 495 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 113 para el análisis. Para mensurar la calidad de atención, se emplearon dos cuestionarios validados por expertos, con un valor alfa de 0.946 y 0.966, respectivamente, para cada variable. Los hallazgos develaron que el 94.7% de los usuarios manifestaron una satisfacción regular. Respecto a la calidad de atención, el 40.7% indicaron estar conformes con la atención recibida y se encuentra una relación entre la variable satisfacción con la calidad de atención siendo $p=0.029$, menor al valor alfa 0,050. En conclusión, se destaca la importancia de que la institución

continúe esforzándose por mejorar la calidad de atención ya que se hallaron áreas ineficientes y por lo cual se busca elevar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Milla (2021) llevó a cabo una investigación con el propósito de identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en diferentes consultorios especializados del Hospital Santa Rosa, entre abril y mayo de 2021. Se aplicó una metodología descriptiva-correlacional, un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Asimismo, se incluyó a una muestra de 80 participantes externos, y se utilizó el "SERVQUAL", que abarca 5 dimensiones y 22 ítems; sin embargo, la investigadora optó por medir la satisfacción del usuario utilizando solo 3 dimensiones. Además, se aplicó el cuestionario "SUCE", compuesto por 2 dimensiones y 12 ítems, para evaluar la satisfacción del paciente. Los hallazgos mostraron que el 58.8% consideró que la calidad de atención era buena, en tanto que solo un 6.3% la calificó como mala. Respecto a la satisfacción con la atención recibida, un 66.3% se declaró muy satisfecho, en contraste con un 5% que expresó insatisfacción. Específicamente, en la dimensión asistencial de la satisfacción del usuario, solo el 20% consideró que era alta. Finalmente, el estudio esclareció que se aprecia una asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.795 y un nivel de significancia de $p = 0.000$.

Dávila (2020) realizó una investigación para examinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en un Centro de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Solidaridad de Carabayllo. Se elaboró utilizando un diseño no experimental y una técnica cuantitativa de tipo aplicada y correlacional. El tamaño de la muestra fue de 100 pacientes y los datos se recogieron mediante dos cuestionarios: uno para determinar la felicidad de los usuarios y otro para evaluar la calidad de la atención. Según los resultados, el 20% de los participantes valoró la calidad de la atención como muy alta, y el 19% juzgó alto el componente de empatía dentro de

esta medida. En cuanto a la satisfacción de los clientes, el 17% de los encuestados estaban extremadamente satisfechos, mientras que el 19% estaban completamente insatisfechos. En relación con el objetivo principal del estudio, las variables mostraron una correlación positiva moderada, con un nivel de asociación de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,429.

Paricahua et al. (2019) realizaron un estudio para investigar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación de un centro privado en enero de 2019. El estudio empleó una metodología descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, transversal y prospectivo. El estudio contó con una muestra de 40 usuarios, y se emplearon los cuestionarios SERVQUAL y CSAT como herramientas de recogida de datos. La investigación reveló que el 17,5% de los encuestados cree que el servicio es altamente fiable. El 35% de los encuestados evaluaron la capacidad de respuesta como alta, mientras que el 82,5% de los clientes valoraron la seguridad como alta. Sin embargo, en cuanto al objetivo principal, el estudio no encontró ninguna relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de Terapia Física y Rehabilitación, con un coeficiente de correlación de Spearman de $p=0,475$.

Vásquez (2019) su investigación es centrada en evaluar la conexión entre la calidad de los servicios y la satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria en el Hospital Alberto Sabogal. El estudio fue de diseño correlacional, descriptivo y no experimental. Participaron 40 pacientes, y se utilizó un cuestionario desarrollado por el MINSA junto con una escala de Likert para la medición. Los resultados develaron que el 50% de los participantes se encontraban parcialmente satisfechos con la calidad del servicio recibido. Asimismo, la dimensión de percepción del usuario sobre la atención, el 87.5% de los encuestados afirmaron que el personal de salud les proporcionó información sobre el examen que se iban a realizar, y el 85% indicó que

recibió una explicación clara y comprensible sobre su problema de salud. Respecto al tiempo de espera para la atención, el 65% consideró que fue adecuado. En la dimensión de satisfacción administrativa, solo el 10% de los encuestados expresaron estar satisfechos. En relación con el objetivo principal del estudio, se concluyó que presenta una asociación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.871$, indicando una relación alta, y una significancia de $\text{Sig.} = 0.000$, lo que confirma la relevancia de esta relación.

1.2.2 Antecedentes Internacionales:

Tenorio (2021) realizó una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud tipo C del cantón Muisne. La población del estudio estuvo conformada por 253 pacientes que recibieron atención en este centro de salud de primer nivel. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL, donde el índice general de Cronbach fue 0,81/1 demostrando su fiabilidad, junto con una escala de Likert siendo ésta el valor de 4.4/5 para evaluar la calidad de los servicios en el sector ambulatorio. Los hallazgos encontraron que, en términos de tangibilidad, 52% estuvo completamente de acuerdo con la calidad percibida. El 52% estaba de acuerdo con la fiabilidad. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 60% estaba de acuerdo, mientras que el 29% lo estaba completamente.

Moreno et al. (2018) realizaron un estudio para determinar la satisfacción de los usuarios externos con los servicios de salud prestados en el área de urgencias de un hospital de primer nivel en Cundinamarca. Fue un estudio no experimental que adoptó un método cuantitativo, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 376 pacientes que fueron atendidos en el hospital en el año 2017. Los datos se recogieron utilizando una versión personalizada del cuestionario SERVQUAL que se adaptó específicamente al servicio de urgencias. Los resultados

mostraron que el 77,9% de los encuestados estaban satisfechos con la calidad de la atención recibida. En la dimensión fiabilidad, el 84,6% de los participantes estaban satisfechos, y en la dimensión empatía, el 84,1% estaban satisfechos con la calidad del servicio. Además, la satisfacción con los componentes de respuesta, seguridad y concreción fue del 61,4%, 79,2% y 80,1%, respectivamente.

Tovar (2018) llevó a cabo una investigación para estimar el nivel de satisfacción de los usuarios en atención médica en una unidad de primer nivel en Peñasco, Sonora. Este fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La población incluyó a los usuarios mayores de edad que se atendieron en la unidad de consulta externa del hospital, y la muestra estuvo compuesta por 383 personas. Se utilizó una versión modificada del cuestionario SERVQUAL para medir la satisfacción. En cuanto a los hallazgos, el 51% de los participantes manifestaron estar muy satisfechos con la calidad de la atención recibida, mientras que el 6% se mostraron insatisfechos y el 2% expresó estar muy insatisfecho con la calidad de atención.

Cobo et al. (2018) plantearon una investigación con la intención de describir la percepción de la calidad de atención en un centro de Fisioterapia. El estudio se basó en un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo, utilizando un muestreo no probabilístico. La muestra fue de 40 pacientes del Centro Universitario de Atención en Fisioterapia. Para la investigación, se aplicaron dos cuestionarios: uno sobre la Satisfacción del usuario y otro sobre la Calidad de atención, basados en el cuestionario SERVPERF. En cuanto a los resultados, la dimensión de elementos tangibles, el 61% de los participantes estuvieron totalmente de acuerdo con los espacios y la limpieza del centro. En la dimensión de confiabilidad, el 69% consideró que el servicio era completamente confiable. Respecto a la dimensión de empatía, el 73% de los participantes expresaron estar totalmente de acuerdo con la atención recibida. Finalmente, en la

dimensión de seguridad, el 75% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con la atención brindada, lo que refleja una satisfacción total, sin resultados negativos.

1.2 Objetivos

1.3.1 *Objetivo General*

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

1.3.2 *Objetivo Específicos*

- Identificar la relación de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.
- Conocer la relación de la dimensión capacidades de respuestas de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.
- Establecer la relación de la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.
- Distinguir la relación de la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.
- Observar la relación de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

1.3 Justificación

El presente estudio se centra en la necesidad de conocer la opinión de los pacientes sobre los servicios de terapia física y rehabilitación del Hospital Santa Rosa. Evaluar y mejorar constantemente la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes es fundamental en cualquier hospital.

El tratamiento de fisioterapia tiene un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los pacientes, por lo que es crucial que los servicios sanitarios, especialmente los de terapia física y rehabilitación, sean de alta calidad y eficiencia, ya que se encuentran en contacto directo con los pacientes.

La satisfacción del paciente influye no solo en su salud, sino también en la reputación del hospital y la confianza en el sistema sanitario. En consecuencia, es necesario desarrollar técnicas para evaluar y mejorar la calidad del tratamiento y la satisfacción en los hospitales, garantizando que se cubran las necesidades y expectativas de los pacientes y que siempre se ofrezcan servicios de alta calidad.

Además, la mejora de la calidad de la atención hospitalaria y de la satisfacción de los pacientes beneficia tanto a la institución como a los pacientes, incluyendo la mejora de la adherencia al tratamiento, lo cual es especialmente relevante en el campo de la terapia física y la rehabilitación.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

La calidad de atención está relacionada estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

- La dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023
- La capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023
- La seguridad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.
- La empatía se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.
- La dimensión elementos tangibles se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Calidad de atención*

La calidad de atención alude a las medidas en la que los diferentes servicios de salud que se proporciona al individuo y a las poblaciones en general va a aumentar la probabilidad de obtener grandes resultados las cuales se ajustan a las directrices de la práctica fundamentada en evidencia. Esta definición abarca también cuidados de prevención, curación, rehabilitación y cuidados paliativos en la cual tiene su significancia que la calidad de atención evaluarse y mejorarse de manera continua para seguir proporcionando a la población una atención que tenga en cuenta básicamente las preferencias y necesidades del usuario externo del servicio (OMS, 2020).

Entendiendo esta definición, en las últimas décadas se han descrito ciertos elementos para brindar un servicio de calidad:

- ✓ Efectividad: Ofrecer servicios de salud fundamentados en evidencia a quienes los necesiten.
- ✓ Seguridad: No permitir que se dañe a aquellos que están bajo un cuidado
- ✓ Centrado en la persona: Lo cual indica que en el marco de los servicios que se ofrecen éstos se encuentren alineados y organizados de acuerdo con las necesidades de cada usuario.
- ✓ Oportuno: Minimizar los tiempos de espera y las demoras en la atención, que frecuentemente afectan negativamente tanto a los usuarios como a los proveedores de servicios.

- ✓ Equidad: Referencia en la cual se brindará una atención que no difiera en calidad por razón de edad, sexo, raza, religión, condición socioeconómica, idioma, etc.
- ✓ Integrativo: Brindar una atención coordinada en todos los niveles.
- ✓ Eficientes: Referencia en el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.

Asimismo, se debe entender que la calidad de atención tiene en cuenta las perspectivas y expectativas del usuario externo, en los cuales considera que la presentación física de las instalaciones, la presentación de herramientas, elementos adecuados, la confianza que brindan al servicio, la empatía, conocimiento, competencia del personal de salud son importantes elementos que puede afectar la satisfacción de una buena calidad de atención (Boada et al., 2019).

Actualmente, se debe mencionar que existen muchas definiciones de calidad de servicio en término de salud, pero la actitud humana y la ética que ésta presenta son totalmente esenciales.

La colaboración intersectorial, la gobernanza y el empoderamiento son importantes es por eso que se debe incluir el acceso, equidad, seguridad y atención enfocada en el usuario externo. Para definiciones de calidad de los enfoques de atención en el rubro de la salud, se sugiere considerar ciertos elementos como: la atención enfocada en el usuario externo, ética, gestión, competencia profesional, satisfacción del paciente, los avances en innovación, eficiencia y eficacia para brindar esa seguridad al usuario externo (Mejías, 2019).

2.1.2 *Calidad de atención en el Perú*

El Perú se fijó como meta, la Cobertura Universal en Salud (CUS), de esta manera buscaba un sistema universal, justo y solidario. Sin embargo, como muchos de los países de nuestra región, aún padece de serios e injustas desigualdades socioeconómicas que lamentablemente, estos problemas afectan y condicionan la salud de millones de personas. El sistema de salud actual,

fragmentado y definido por la carencia de inversión y una administración ineficiente de los recursos resulta en servicios ineficientes que no satisfacen las necesidades de la población, llevando a una grave crisis en el sector. Esta situación se expresa en la insatisfacción de los usuarios externos y en problemas asociados con la calidad del servicio y la atención, los cuales han sido ampliamente descritos en diferentes estudios de nuestro servicio. En los últimos años, el MINSA ha llevado a cabo numerosos esfuerzos para abordar los problemas de salud de todos los peruanos. Por lo tanto, es crucial destacar que los recursos humanos en salud desempeñan un papel relevante en la prestación de servicios adecuados, asegurando que los usuarios externos reciban una atención eficaz y justo (Inga y Arosquipa, 2019).

2.1.2.1. Dimensiones de la calidad de atención

Se pueden identificar cinco dimensiones que se relacionan con los criterios de evaluación y que se emplean para valorar la calidad de un servicio (Paricahua y Grace, 2019).

El modelo SERVQUAL es clasificado del siguiente modo:

- a. **Fiabilidad:** Esto denota la habilidad de proporcionar un servicio de forma consistente y segura. Este concepto abarca la habilidad de una entidad para ofrecer sus servicios de forma confiable y precisa, asegurando que los usuarios o pacientes perciban la competencia y profesionalismo de la entidad en cuestión (Duque, 2005).
- b. **Capacidad de respuesta:** Indica la disposición y rapidez con la que se ayuda a los usuarios externos y se ofrece un servicio efectivo. Este aspecto incluye la voluntad de asistir a los pacientes, cumplir puntualmente con los compromisos asumidos y garantizar la accesibilidad de la organización, es decir, la facilidad para contactar y obtener el servicio (Parasuraman et al., 1988).

- c. Seguridad: Son los conocimientos y atención que se muestra en los empleados para poder brindar la confianza necesaria al usuario. Se hace referencia a la habilidad de la empresa para generar confianza en los pacientes respecto al servicio que van a recibir, garantizando que se sientan protegidos durante todo el proceso, y que el personal de salud sea capaz de responder con confianza y cortesía. (Parasuraman et al., 1988).
- d. Empatía: Es la atención que se va a brindar al usuario. Según Parasuraman et al. (1988), implica la disposición del centro para ofrecer un cuidado y atención personalizados. Esto no se limita solo a ser cortés, aunque la cortesía es una parte esencial, al igual que la seguridad. La empatía requiere un compromiso genuino y una participación activa con el usuario, comprendiendo a fondo sus características y necesidades específicas (Duque, 2005).
- e. Elementos tangibles: Compuesto por los equipos, materiales de comunicación y las instalaciones físicas, infraestructura y personal (Matsumoto, 2014). Se hace también referencia a todos los componentes físicos presentes en el servicio, que incluyen equipos modernos, una infraestructura atractiva visualmente, que cuenta con el personal uniformado adecuadamente y materiales que correspondan con el servicio que se está brindando (Duque, 2005).

2.1.3 Modelo SERVQUAL

Es una herramienta para medir la calidad del servicio basada en las opiniones de los usuarios. Este paradigma hace hincapié en cinco dimensiones críticas: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, tangibles y empatía.

En un estudio, el modelo SERVQUAL se utilizó en un hospital del norte de Portugal para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del paciente. Según los autores, el factor seguridad obtuvo la puntuación más baja, lo que indica que debe mejorarse en la atención al paciente (Teshnizi et al., 2018).

El modelo SERVQUAL se utiliza para estimar la calidad de atención al paciente en hospitales y otros servicios de salud. Los estudios basados en este modelo han permitido identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la atención al paciente, y han ofrecido recomendaciones para optimizar la calidad del servicio.

2.1.4 Modelo *SERVPERF*

Este modelo se enfoca en medir la calidad del servicio a partir de la impresión del usuario sobre su experiencia. El modelo SERVPERF, introducido por Cronin y Taylor (1992), se ha utilizado desde entonces para evaluar la calidad del servicio en diversos contextos, incluyendo servicios de salud y hospitales.

En un estudio sobre la atención en un servicio de urgencias, los resultados indicaron que la dimensión percibida con alta calidad fue la fiabilidad, seguida por la capacidad de respuesta y la accesibilidad. Estos hallazgos sugieren que es necesario mejorar la empatía y la capacidad de comunicación con el paciente (Caiza et al., 2022).

Los estudios han utilizado esta herramienta para estimar la calidad de atención en hospitales y servicios de salud, permitiendo determinar las fortalezas y áreas de mejora en la atención al paciente, lo que puede contribuir a mejorar su satisfacción.

2.1.5 Satisfacción del paciente

El documento técnico aprobado, Sistema de Gestión de la Calidad en Salud N° 519-2006/MINSA, establece que el objetivo del sistema de gestión de la calidad es mejorar continuamente los servicios, los recursos y la tecnología de la atención sanitaria. Pretende construir una cultura de excelencia que cumpla las expectativas de los usuarios y garantice su satisfacción. La satisfacción de los usuarios se considera un indicador importante de la calidad de la atención porque representa la capacidad del proveedor para ajustarse a los valores y expectativas de sus clientes. Es fundamental disponer de herramientas de medición que los usuarios puedan utilizar en las distintas etapas del sistema sanitario, incluidas las encuestas de satisfacción. Los resultados deben utilizarse para desarrollar una estrategia o proyecto de mejora continua, que incluya la supervisión y el seguimiento. (OMS, 2020).

Inicialmente, la satisfacción del usuario se limitaba a evaluar aspectos específicos de un servicio proporcionado. Sin embargo, actualmente se entiende que la satisfacción es el resultado de un proceso cognitivo completo que incluye la percepción de toda la información. En este contexto, la calidad de la atención proporcionada se percibe a través de las características de este proceso, que abarca las interacciones interpersonales, el diagnóstico, la duración, las acciones clínicas de revisión y el contenido de la consulta (Miranda et al., 2021).

2.1.5.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario

A. Percepción del paciente. La percepción del paciente frente a un servicio de salud es el resultado de cómo experimenta y evalúa su interacción con el sistema de atención médica. Esto incluye una variedad de aspectos que influirán en su experiencia personal (Bustamante et al., 2019), entre las cuales son:

- i. La experiencia de atención: El paciente evalúa como fue recibido y tratado desde el momento en que entra en contacto con el sistema de salud, incluyendo la amabilidad y disposición del personal administrativo, la facilidad para reservar citas y acceder a la información relevante. (Matsumoto, 2014)
- ii. Interacción con el personal médico: La impresión del paciente sobre la atención recibida está influenciada por la comunicación y empatía demostrada por el personal médico. La claridad en las explicaciones, la escucha activa y la respuesta a las preguntas que tiene el paciente son aspectos cruciales que puede influir en su experiencia. (Oliva, 2005)
- iii. Coordinación del cuidado: La efectividad en la coordinación entre diferentes servicios y la continuidad de la atención recibida son factores clave que influirán en la impresión del paciente acerca de la calidad y seguridad de su atención. (Oliva, 2005)
- iv. Resultados del tratamiento: La percepción del paciente también se verá influenciada por los resultados del tratamiento recibido, incluyendo la mejoría en su salud, la resolución de sus síntomas y su satisfacción con los resultados obtenidos. (Matsumoto, 2014)

Estas dimensiones también se presentan en el cuestionario SUCE, que las divide en dos categorías: Satisfacción Administrativa y Satisfacción Clínica.

B. Satisfacción Administrativa. Se entiende como el servicio ofrecido al usuario, cuyo propósito es cumplir con sus necesidades y expectativas. Es crucial reconocer que la calidad de atención es esencial para el progreso y eficacia de nuestro sistema de salud.

C. Satisfacción Clínica. Se entiende como la capacidad de una organización para cumplir con las necesidades de los usuarios, donde la eficacia de los procedimientos médicos se mejora mediante la probabilidad de alcanzar los resultados que los pacientes desean (Vasquez, 2019).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

Es de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, de diseño y de enfoque cuantitativo.

Observacional: Es un enfoque de investigación en el que el investigador se limita a observar y registrar comportamientos, eventos o condiciones sin intervenir o alterar las variables. En este tipo, las variables se examinan en su estado natural dentro del entorno de los sujetos (Basterra et al., 2014)

Descriptivo: El propósito de un estudio descriptivo es proporcionar una descripción detallada de las características de una población o fenómeno, sin investigar las relaciones causales. Se enfoca en identificar una serie de aspectos y reunir datos para evaluarlos (Hernández et al., 2019).

Cuantitativo: Un estudio cuantitativo utiliza datos numéricos y métodos estadísticos para analizar los resultados. Se enfoca en medir y cuantificar fenómenos (Fernández et al., 2014).

Transversal: Un estudio transversal recolecta datos en un único momento en el tiempo. (Bes et al., 2014).

3.2 Ámbito temporal y espacial

a. Delimitación Temporal

El estudio se realizó desde abril hasta junio de 2023, en el turno de la mañana (de 8 a.m. a 2 p.m.), aprovechando el mayor flujo de pacientes en ese horario para asegurar una amplia participación en el análisis.

b. Delimitación espacial

El desarrollo de esta propuesta en el trabajo de investigación se realizó con pacientes que reciben sus terapias en la dirección Jr. Moreyra y Riglos N° 128, primer piso, en el distrito de Pueblo Libre, en la provincia y departamento de Lima.

3.3 Variables

Tabla 1

Variable independiente: Calidad de atención

Dimensión	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango UNIDAD DE MEDIDA
X1: Fiabilidad	Ítems del 1 al 5	Ordinal	Escala Likert Muy insatisfecho: 1 Parcialmente insatisfecho:2 Normal:3 Parcialmente satisfecho:4 Muy Satisfecho:5
X2: Capacidad de respuesta	Ítems del 6 al 9		
X3: Seguridad	Ítems del 10 al 13		
X4: Empatía	Ítems del 14 al 18		
X5: Elementos tangibles	Ítems del 19 al 22		

Tabla 2

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Dimensión	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
Y1: Satisfacción administrativa	Ítems del 1 al 6	Ordinal	Escala Likert Muy insatisfecho: 1 Parcialmente insatisfecho:2 Normal:3 Parcialmente satisfecho:4 Muy Satisfecho:5
Y2: Satisfacción clínica	Ítems del 7 al 12		

Tabla 3*Operacionalización de variables*

Variab les	Dimensiones	Definición	Escala
Calidad de atención	Fiabilidad	Explicación sobre el servicio ofrecido	Ordinal
	Capacidad de respuesta	La capacidad para atender las necesidades de los pacientes, ofreciendo un servicio ágil y oportuno en respuesta a sus demandas, con un nivel de calidad superior.	
	Seguridad	Evaluar el grado de confianza establecido a partir de la actitud del personal de salud, analizando su competencia, capacidad de comunicación y respeto por la privacidad.	
	Empatía	Es la capacidad de una persona para conectar con los demás, entender sus perspectivas y satisfacer sus necesidades de manera efectiva.	
	Elementos tangibles	Elementos físicos que el usuario experimenta al interactuar con una institución, están vinculados a las condiciones de las instalaciones, medios de comunicación, higiene y el nivel de comodidad ofrecido.	
Satisfacción del paciente	Satisfacción administrativa	El tiempo de espera, comodidad y el trato del personal	Ordinal
	Satisfacción Clínica	Tiempo de la consulta, calidad de la información clínica, claridad en la explicación del tratamiento y agilidad en la gestión de trámites	

3.4 Población y Muestra

a. Población

La población consistió en 101 pacientes que reciben atención en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años hasta los 60 años
- Pacientes continuadores del servicio de Terapia Física y Rehabilitación
- Pacientes que asistieron con frecuencia a sus terapias

Criterios de exclusión:

- Pacientes que hayan faltado más de 2 veces a sus terapias.
- Pacientes que se nieguen a ser parte del estudio
- Pacientes que presenten alguna discapacidad intelectual.

b. Muestra

Se utilizó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo una muestra de 80 pacientes.

3.5 Instrumentos

Los datos se recogieron y analizaron mediante la técnica de encuesta. Para evaluar el grado de calidad asistencial se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Este cuestionario consta de 22 preguntas y evalúa cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las respuestas se califican en una escala de Likert. Claudia Mariel Quispe Montero elaboró el cuestionario, el cual fue validado por el Magister Andy Arrieta Córdova, Américo Vera Arriola y Hugo Cerdán Cueva, y recibió una puntuación de 1,0 en concordancia de jueces, lo que indica que el instrumento tiene una validez sobresaliente.

El segundo cuestionario empleado fue el SUCE, validado por Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano, Susana Granado de la Orden y Paz Rodríguez Pérez (2007). Este cuestionario está compuesto por 12 preguntas y mide dos dimensiones: Satisfacción Clínica y Satisfacción Administrativa, con respuestas evaluadas mediante una escala de Likert. Fue sometido a evaluación en Perú.

3.6 Procedimientos

En esta investigación, se recolectó información empleando una escala de evaluación con exclusión temporal y/o definitiva. Los participantes se eligieron de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión predefinidos, y se creó una base de datos en Excel para manejar la información.

La información se recopiló mediante la utilización de un cuestionario, asegurando que todos los pacientes recibieran las mismas instrucciones y que las preguntas fueran formuladas de manera idéntica. Se explicó a los pacientes el propósito del estudio y la duración estimada, que fue de aproximadamente 10 minutos. La recopilación de datos se realizó utilizando el cuestionario

SERVQUAL, respetando los principios éticos de anonimato, confidencialidad y participación voluntaria.

3.7 Análisis de datos

Después de recoger la información con el instrumento, los datos fueron analizados y luego introducidos en una base de datos en Microsoft Excel para su evaluación. El análisis de los datos se realizó utilizando:

- El software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 24. Los hallazgos se presentarán mediante tablas univariadas y bivariadas, así como gráficos estadísticos, tanto numéricos como porcentuales
- El coeficiente Alfa de Cronbach se empleó para determinar la fiabilidad del instrumento, evaluando así la estabilidad y consistencia de las medidas obtenidas.
- Escala Likert, comúnmente empleada en cuestionarios y encuestas, esta escala mide actitudes o opiniones mediante respuestas en una escala ordinal, que habitualmente varía con respuestas binarias como sí/no.
- El coeficiente de correlación de Pearson es una medida estadística utilizada para determinar el grado de asociación entre dos o más variables.

Tabla 4*Interpretación según el valor de coeficiente de correlación*

Valor del coeficiente de correlación de Pearson (r)	Interpretación
0.99 – 0.70	Correlación lineal alta
0.69 – 0.40	Correlación lineal moderada
0.39 – 0.20	Correlación lineal baja
0.10 – 0.19	Correlación lineal insignificante
0	Ausencia de correlación lineal

3.8 Consideraciones éticas

Esta investigación se ajustará a los lineamientos de la Declaración de Helsinki 2, asegurando la confidencialidad de los datos y la obtención del consentimiento informado de los participantes, así como el permiso institucional necesario antes de iniciar la recolección de datos.

Asimismo, se considerarán los siguientes principios bioéticos:

- Principio de autonomía
- Principio de beneficencia
- Principio de no maleficencia

IV. RESULTADOS

A continuación, se examinan los datos descriptivos referentes a las variables de Calidad de Atención y satisfacción de los pacientes que recibieron servicios en el área de terapia física y rehabilitación del Hospital Santa Rosa durante el año 2023.

Tabla 5

Distribución de pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	53	66,3
	Masculino	27	33,8
	Total	80	100,0
Edad	0-20	2	2,5
	21-40	33	41,3
	41-60	45	56,3
	Total	80	100,0

Nota. Se proporciona una visión detallada de la distribución por género y edad. Se observa que el 66,3 % (n=53) corresponde al género femenino, mientras que el 33,8% (n=27) corresponde al género masculino. Respecto a la edad, el 56,3 % (n=45) se encuentra en el rango de 41-60 años; el 41,3 % (n=33) se sitúa entre los 21-40 años, y un pequeño porcentaje, el 2,5% (n=2), abarca el grupo de 0-20 años.

4.1. Descripción de la variable x: Calidad de atención

4.1.1 Descripción de los resultados de la variable calidad de atención

Tabla 6

Niveles de percepción de la calidad de la atención en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Calidad de atención	Alto	32	40,0	40,0	40,0
	Regular	28	35,0	35,0	75,0
	Bajo	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. De acuerdo con los hallazgos, la mayoría de los pacientes encuestados tuvieron una percepción muy positiva respecto a la atención recibida en el servicio de terapia física del HSR en 2023. El 40% de los pacientes evaluaron la calidad de la atención como alta, mientras que el 35% la consideraron regular, lo que representa un total del 75% de los encuestados. No obstante, un 25% expresó insatisfacción, calificando la calidad de la atención como baja.

4.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión fiabilidad

Tabla 7

Niveles de la percepción de fiabilidad en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fiabilidad	Alto	13	16,3	16,3	16,3
	Regular	50	62,5	62,5	78,8
	Bajo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Los resultados revelan que el 16.3% de las pacientes evaluaron la fiabilidad como alta, el 62.5% la consideraron como regular, y el 21.3% la clasificaron como baja. Estos hallazgos reflejan una diversidad de percepciones entre las pacientes en cuanto a la fiabilidad del servicio de terapia física, destacando la necesidad de abordar y mejorar la percepción de fiabilidad en este contexto particular del HSR.

4.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 8

Niveles de percepción de la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Capacidad de respuesta	Alto	13	16,3	16,3	16,3
	Regular	50	62,5	62,5	78,8
	Bajo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Según la información presentada en la tabla, la percepción de la capacidad de respuesta en los pacientes del servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa en 2023 exhibe una notable variabilidad. Mientras que el 62.5% de los pacientes evaluaron la capacidad de respuesta como regular, las proporciones de aquellos que la calificaron como alta (16.3%) y baja (21.3%) también son significativas.

4.1.4 Descripción de los resultados de la dimensión seguridad

Tabla 9

Niveles de seguridad en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Seguridad	Alto	10	12,5	12,5	12,5
	Regular	53	66,3	66,3	78,8
	Bajo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. De acuerdo con la tabla 9, se presentaron los niveles de seguridad donde se estableció que el 12.5% de los pacientes consideraron el nivel de seguridad como alto; el nivel regular fue percibido por un 66.3%; y el nivel bajo fue indicado por un 21.3% de los pacientes. Estos resultados sugieren que la mayoría de los pacientes (alrededor del 78.8%) percibieron el nivel de seguridad en el servicio de terapia física como regular o bajo. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje (12.5%) consideró que el nivel de seguridad era alto.

4.1.5 Descripción de los resultados de la dimensión empatía

Tabla 10

Niveles de la dimensión empatía en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empatía	Alto				
	Regular	63	78,8	78,8	78,8
	Bajo	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Los resultados revelan que una gran parte de los pacientes del servicio de terapia física del HSR en 2023 experimentan una percepción de empatía clasificada como regular, alcanzando el 78.8%. Además, un 21.3% de los pacientes perciben la empatía como baja, y no se identifican

pacientes que califiquen la empatía como alta en esta muestra. Esto sugiere que existe un notable potencial para mejorar la percepción de la empatía en el servicio de terapia física, dado que una proporción considerable de pacientes la considera insatisfactoria.

4.1.6 Descripción de los resultados de la dimensión elementos tangibles

Tabla 11

Niveles de la dimensión elementos tangibles en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Empatía	Alto	14	17,5	17,5	17,5
	Regular	37	46,3	46,3	63,7
	Bajo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Según los resultados de la tabla 11, se nota que una proporción significativa de pacientes, equivalente al 17.5%, percibe los aspectos tangibles del servicio de terapia física como satisfactorios. Sin embargo, la mayoría de los pacientes, constituyendo el 82.6%, consideran estos aspectos como regulares o deficientes, con un 46.3% y un 36.3% respectivamente. Esto implica que, aunque algunos pacientes están satisfechos con los elementos tangibles, la mayoría percibe áreas de mejora en este aspecto del servicio.

4.2. Descripción de la variable y: Satisfacción del paciente

4.2.1 Descripción de los resultados de la variable satisfacción del paciente

Tabla 12

Percepción del usuario según la variable de satisfacción del paciente del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción del paciente	Alto	20	25,0	25,0	25,0
	Regular	39	48,8	48,8	73,8
	Bajo	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Los resultados indican que una significativa proporción de pacientes encuestados, específicamente el 48.8%, reportan estar moderadamente satisfechos con la atención general recibida, que incluye tanto aspectos administrativos como clínicos. Sin embargo, un 26.3% de los pacientes expresan un nivel bajo de satisfacción. Solo un 25% de los encuestados considera que la atención general que reciben es de alta calidad.

4.2.2 Descripción de los resultados de la dimensión satisfacción administrativa

Tabla 13

Percepción del usuario según la dimensión de satisfacción administrativa los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción administrativa	Alto	14	17,5	17,5	17,5
	Regular	38	47,5	47,5	65,0
	Bajo	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Basándonos en los resultados recabados, se puede concluir que la mayor parte de las pacientes encuestadas tienen una percepción regular de la atención en el área administrativa, representando el 47.5% del total. Además, un 35% de las pacientes reportan una satisfacción baja, mientras que solo un 17.5% considera que la atención proporcionada por el hospital es altamente satisfactoria.

4.2.2 Descripción de los resultados de la dimensión satisfacción clínica

Tabla 14

Percepción del usuario según la dimensión de satisfacción clínica en los pacientes del servicio de terapia física del HSR, 2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje e acumulad o
Satisfacción clínica	Alto	9	11,3	11,3	11,3
	Regular	46	57,5	57,5	68,8
	Bajo	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Los resultados indican que un 57.5% de los pacientes encuestados reportan una satisfacción clínica regular. En contraste, un 31.3% de los pacientes experimentan una satisfacción baja. Solo un 11.2% de los encuestados consideran que su satisfacción clínica es alta.

Pruebas de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Paso 1 Planteamiento de la hipótesis

Ho: La calidad de atención no está relacionada estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

Ha: La calidad de atención está relacionada estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza y el p valor

El nivel de confianza es al 95% y un p valor menor que 0.005

Paso 3: Prueba estadística

Estadístico de correlación de Pearson

Paso 4: Valor de p

p= menor a 0, 05

Paso 5: Decisión

Se rechaza la hipótesis nula

Paso 6: Conclusión

Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de paciente en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa, 2023.

Además, existe una correlación positiva débil de 0.386

Tabla 15*Prueba de hipótesis general*

		Calidad de Atención	Satisfacción del paciente
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	1	,386**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,386**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Nota. Se determinó que la correlación entre las variables "calidad de atención" y "satisfacción del paciente" es $r = 0.386$, sugiriendo que no hay una relación significativa. La significancia estadística fue de $\text{Sig.} = 0.000$, que está por debajo de 0.05 , confirmando que la relación es estadísticamente relevante. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H_0 : La dimensión fiabilidad de la calidad de atención no se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

H_a : La dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Tabla 16*Prueba de hipótesis específica 1*

		Fiabilidad	Satisfacción del paciente
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,285*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	80	80
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,285*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	80	80
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

- Nivel de significancia (alfa) = 0.05.
- Intervalo de confianza(1-ALFA)100% = 95%.
- p valor=0,010 < 0,05

Se rechaza Ho

Nota: Entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente existe una relación significativa (p=0,010)

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: La capacidad de respuesta de la calidad de atención no se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Ha: La capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.

Tabla 17*Prueba de hipótesis específica 2*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,355**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	80	80
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,355**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

- Nivel de significancia (alfa) = 0.05.
- Intervalo de confianza(1-ALFA)100% = 95%.
- p valor=0,001 < 0,05

Se rechaza Ho

Nota: Entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente existe una relación significativa (p=0.001)

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: La seguridad de la calidad de atención no se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Ha: La seguridad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Tabla 18*Prueba de hipótesis específica 3*

		Seguridad	Satisfacción del paciente
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,290**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	80	80
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,290**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

- Nivel de significancia (alfa) = 0.05.
- Intervalo de confianza(1-ALFA)100% = 95%.
- p valor=0,009 < 0,05

Se rechaza Ho

Nota: Entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente existe una relación significativa (p=0,009)

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ha: La empatía se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Ho: La empatía no se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Tabla 19*Prueba de hipótesis específica 4*

		Empatía	Satisfacción del paciente
Empatía	Correlación de Pearson	1	,283*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	80	80
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,283*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

- Nivel de significancia (alfa) = 0.05.
- Intervalo de confianza(1-ALFA)100% = 95%.
- p valor=0,030 < 0,05

Se rechaza Ho

Nota: Entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente existe una relación significativa (p=0,030)

Prueba de Hipótesis Específica 5

Ho: La dimensión elementos tangibles no se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Ha: La dimensión elementos tangibles se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023

Tabla 20*Prueba de hipótesis específica 5*

		Elementos tangibles	Satisfacción del paciente
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,117
	Sig. (bilateral)		,300
	N	80	80
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,117	1
	Sig. (bilateral)	,300	
	N	80	80

- Nivel de significancia (alfa) = 0.05.
- Intervalo de confianza(1-ALFA)100% = 95%.
- p valor=0,300 < 0,05

No hay suficiente evidencia para rechazar Ho

Nota: Entre la dimensión empatía y satisfacción del paciente no se puede establecer una relación significativa (p=0,300)

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto al estudio se demostró relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el departamento de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa durante el 2023. Estos hallazgos son congruentes con los resultados de investigaciones anteriores, que se detallarán más adelante. El presente proyecto ha coincidido con los hallazgos de Chávez et al. (2022), quienes demostraron una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en los servicios de terapia física y rehabilitación del Cusco, presentando una correlación positiva débil, sin embargo, demuestra una relación entre ambas variables. Los instrumentos utilizados fueron los mismos y tras revisar los datos se observó valores aceptables en la mayor parte de las dimensiones. El estudio de Díaz (2021) encontró una correlación favorable entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en los centros de salud, presentando una correlación de Pearson positiva moderada entre las variables, siendo también la empatía el factor más importante. Quispe (2021) encontró una correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad asistencial en el servicio de Fisioterapia del Centro Médico Concepción de Junín. Sin embargo, estos hallazgos no son congruentes con Guiop (2022), quien demostró que no existe una relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, su investigación utilizó dos escalas internacionales y se comprobó que las relaciones entre ambas variables son media-baja y que no hay asociación entre ambas. También se pudo revisar las causas de dichos resultados que pueden ser influidos por el contexto social o el propio centro de salud.

La asociación favorable entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en Fisioterapia y Rehabilitación puede atribuirse a factores como la habilidad profesional, la empatía y la buena comunicación. Cuando estos elementos no se combinan adecuadamente, los pacientes no disfrutarán de una experiencia de rehabilitación que se ajusta a sus expectativas y necesidades.

Respecto al primer objetivo se halló que, en el dominio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa de 2023, la dimensión fiabilidad se caracterizó en general como regular (62,5%), seguida de alta (16,3%) y baja (21,3%). Estos hallazgos difieren de los de Paricahua et al. (2019), quienes encontraron una prevalencia de 17,5% de alta fiabilidad en pacientes de terapia física y rehabilitación en un establecimiento privado, contando con un coeficiente de correlación de Spearman baja. El estudio de Quispe (2021) donde la dimensión fiabilidad se relaciona con la variable satisfacción. La fiabilidad se refiere a la coherencia con la que se prestan los servicios médicos; los pacientes aprecian la oportunidad de obtener una atención coherente cada vez que interactúan con el sistema sanitario. Esto aumenta la confianza en la calidad del servicio y permite una planificación más eficaz del tratamiento. Además, la fiabilidad está relacionada con la mejora de los resultados clínicos y sanitarios de los pacientes.

En cuanto al segundo objetivo específico se observó que, en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa en 2023, la dimensión capacidad de respuesta se distribuyó como alta en un 16,3%, regular en un 62,5% y baja en un 21,3%. Estos hallazgos no son consistentes con Tenorio (2021), quién en su estudio afirmó que no hay relación entre la variable satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta, teniendo en cuenta los datos obtenidos, se han hallado valores no aceptables en esta dimensión esto se debió a la poca accesibilidad de los pacientes. Sin embargo, los hallazgos obtenidos son consistentes con los de Quispe (2021), quien descubrió que el 60% de los usuarios calificaron la satisfacción con la atención como regular. La capacidad de respuesta está estrechamente ligada a la rapidez con la que se satisfacen las necesidades de los pacientes; cuando reciben atención oportuna, se sienten valorados, lo que contribuye significativamente a su satisfacción general con el servicio (Grace, 2019). La capacidad de respuesta ayuda a gestionar las expectativas de los pacientes al brindarles

información clara y transparente, ya que cuando están bien informados estarán más satisfechos con el servicio y tendrán una experiencia positiva en general (Rodríguez, 2019).

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se estableció que la dimensión de seguridad en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa en 2023 se distribuyó en un 12,5% para alta, un 66,3% para regular y un 21,4% para baja. Nuestros hallazgos presentan similitud con (Zamora, 2020), quienes establecieron que el 79,2% presentaron como regular la seguridad con la satisfacción del paciente. Cuando los pacientes perciben que están seguros durante su atención, experimentan una sensación de confianza y tranquilidad, esta sensación de seguridad contribuye significativamente a la satisfacción del paciente (Hernandez, 2021). La seguridad en la atención está íntimamente ligada a la percepción de la calidad del servicio por parte del paciente. Cuando los pacientes experimentan un entorno seguro durante su atención, suelen evaluar el servicio como de alta calidad, sin embargo, en nuestros hallazgos se ha establecido que el 12,5% de pacientes han percibido como alta, la seguridad en la atención tiene un impacto directo en la experiencia del paciente (Miranda et al., 2021). La dimensión seguridad en la atención desempeña un rol fundamental en la satisfacción del paciente al generar confianza, ya que se mejora la percepción de calidad, demostrar el cumplimiento de estándares de seguridad y mejorar la experiencia general del paciente (Boada et al., 2019).

En cuanto al cuarto objetivo específico, se constató que la dimensión de empatía está estrechamente relacionada con la satisfacción de los pacientes que reciben atención en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Santa Rosa en 2023. Se identificó que el 78,8% de los pacientes perciben la empatía como regular, mientras que el 21,3% la consideran baja. Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Dávila (2020), que también mostró una predominancia de niveles regulares de empatía, con un 17% de los encuestados reportando satisfacción con la

atención recibida. Del mismo modo con Tenorio (2021), cuyo estudio demostró que el 29% de los encuestados se encontraban totalmente de acuerdo con la satisfacción de atención. De modo similar, concordamos con Cobo et al. (2018), cuyo estudio determinó un regular y alta satisfacción con un 73% de los participantes. La empatía juega un papel fundamental en la satisfacción del paciente por diferentes razones, entre las cuales está el sentimiento de ser escuchado y comprendido Mejía (2019), lo cual es un rol muy importante que ejerce el fisioterapeuta para poder brindar un servicio de calidad, cuando los pacientes sienten que son escuchados contribuye a su satisfacción general con el servicio recibido. La empatía fortalece la relación y se establece un vínculo de confianza y comprensión, esto mejora la satisfacción del paciente y promueve una colaboración efectiva en el proceso de tratamiento (OMS, 2015). La empatía puede impactar significativamente en la adherencia al tratamiento. Cuando los pacientes se sienten comprendidos y apoyados, están más inclinados a seguir las recomendaciones y cumplir con las pautas del tratamiento, lo que puede mejorar los resultados y aumentar su satisfacción con el servicio recibido.

En cuanto al quinto objetivo específico, se observó que la dimensión de elementos tangibles en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Santa Rosa en 2023 mostró un 17.5% en nivel satisfactorio, un 46.3% en nivel regular y un 36.3% en nivel deficiente entre los pacientes. Estos resultados contrastan con los hallazgos de Zamora et al. (2020), quienes reportaron un alto nivel de satisfacción del 80.1% en los pacientes del área de urgencias de un hospital de primer nivel en Cundinamarca. Asimismo, difieren del estudio de Tenorio (2021), que encontró que el 52% de los encuestados en un centro de salud de primer nivel expresaron un alto grado de satisfacción. En el contexto de este estudio, es claro que los niveles de satisfacción pueden variar según las circunstancias, por lo que los resultados no son concluyentes respecto a la

satisfacción en relación con la dimensión de los elementos tangibles. Esta dimensión abarca los aspectos físicos y materiales del entorno de atención, los cuales pueden influir en la percepción y satisfacción del paciente (Cifuentes, 2022). La presencia de equipos adecuados, tecnología actual y un entorno limpio y bien organizado puede contribuir a que los pacientes se sientan más cómodos y relajados durante su tratamiento.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se observa que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que recibieron tratamiento en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa durante el año 2023. Además, se mostró una correlación positiva débil entre ambas variables.
- 6.2. Existe la relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos que recibieron tratamiento en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa durante el año 2023. Además, se mostró una correlación positiva débil entre ambas variables.
- 6.3. Existe la relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa en 2023. En la cual se mostró una correlación positiva baja entre ambas variables.
- 6.4. Se determinó que la dimensión de seguridad fue calificada como regular en un 66.3% de los pacientes, y como alta en un 12.5%, entre aquellos atendidos en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa durante 2023.
- 6.5. Se identificó que hay una relación significativa entre la dimensión de empatía el cual predominó como regular en un 78.8% en relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa en 2023.
- 6.6. Se observó que la satisfacción de los pacientes fue alta en un 17.5%, regular en un 46.3%, y baja en un 36.3% entre los pacientes atendidos en el servicio de terapia física del Hospital Santa Rosa en 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda potenciar la calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de terapia física del hospital Santa Rosa, mediante encuestas anuales o evaluaciones periódicas para poder determinar qué áreas se necesitan mejorar para poder brindar un adecuado servicio.
- 7.2 Se recomienda que se establezca procesos sólidos para garantizar que los pacientes sean atendidos puntualmente según sus citas programadas, esto incluye el monitoreo de los horarios para evitar retrasos en la atención, con la finalidad de que los pacientes se sientan valorados y respetados.
- 7.3 Se recomienda que el servicio de terapia física tenga un sistema efectivo para gestionar las citas de los pacientes, un sistema de comunicación eficiente puede implicar la utilización de tecnología como plataformas de citas en línea, que les recuerde a los pacientes sus citas. De esta manera los pacientes experimentan una respuesta eficiente a sus necesidades lo cual contribuirá a su satisfacción con el servicio de terapia física.
- 7.4 Se recomienda que todo el personal se encuentre capacitados para brindar una atención segura y prevenir lesiones durante el servicio que ese le está brindando al paciente, esto puede incluir en la correcta manipulación de equipos, identificación y prevención de riesgos.
- 7.5 Se recomienda practicar la escucha activa al interactuar con los pacientes por parte de todo el personal del servicio de terapia física, esto significa prestar total atención a lo que el paciente está expresando, validar sus preocupaciones y emociones, respondiendo siempre de manera empática, esto contribuirá a una mejor experiencia general y una mayor satisfacción del paciente en el servicio.

7.6 Se recomienda implementar mejoras en las instalaciones para crear un entorno físico más agradable y acogedor. Esto puede incluir la renovación de las salas de espera entre otros, es importante priorizar el confort y bienestar, las instalaciones tienen que ser accesibles para todos los pacientes sin exclusión para facilitar la movilización dentro del servicio de terapia física.

VIII. REFERENCIAS

- Basterra, F. J., Bes, M., & García, M. (2014). *Bioestadística amigable*. Barcelona: Elsevier.
- Benites, A., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R. & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236-244. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1279439>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamante, M. Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <http://dx.doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Caiza, A., Segura, E., Cifuentes, J., & Díaz, E. (2022). Aplicación del modelo servperf para análisis de la calidad de servicio al cliente en la casa de huéspedes green amazon, Sucumbíos-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4918-4932. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1840
- Chavez, Y., Linares, R. & Surco, Y. (2022). *Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios externos del Área de Terapia Física y Rehabilitación Cusco agosto - diciembre del 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental, Huancayo] Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11293>
- Chujandama, H., Donayre, C., Huamani, D. , & Rojas, C. (2021) *Obtenido de Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción percibida de los Servicios*

- Médicos*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17981>
- Cobo-Mejía, E. A., Archila-León, L. Y., Gutiérrez-Barrera, E., & Araque-Sepúlveda, I. D. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 5(1), 48–67. <https://doi.org/10.24267/23897325.305>
- Davila, J. & Sifuentes, S. (2020). *Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo. Lima, Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5718>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Febres-Ramos, R. & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Guiop, J. J. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA). Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83474>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). <https://revenirmeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

Malpartida, J., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad de servicio de atención al cliente a los pacientes del Essalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Milla Dávila, S. B. (2021). *Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4982>

Moreno, S., Gámez, M., & Pinzón, O. (2018). *Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad*.

[Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]

<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18491>

Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Qolipour, M., Torabipour, A., Faraji Khiavi, F., & Saki Malehi, A. (2018). Assessing Medical Tourism Services Quality Using SERVQUAL Model: A Patient's Perspective. *Iranian journal of public health*, 47(1), 103–110. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29318124/>

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-39. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Quispe Montero, C. M. (2021). *Nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos en el área de terapia física del Centro Médico Concepción - Junín en el año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6377>

Saldaña Dávila, M. L. (2022). *Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7652>

Suclupe Paricahua, V. G., & Ortogorin Ludeña, R. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero*

2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4298>
- Tenorio, S. (2021). *Nivel de satisfacción del paciente atendido en consulta externa del centro de salud tipo C cantón Muisne*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/44183cfd-cead-4ef5-b8ed-2d8919a5102f/content>.
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Tovar, J. (2018). *Niveles de satisfacción en atención médica de consulta externa de la Unidad de Medicina Familiar no 09 de Puerto Peñasco, Sonora*. [Trabajo de grado de especialización, Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/183342>
- Vasquez, A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes postoperados de cirugía mamaria. Area de terapia física. Hospital Sabogal , 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3940>

IX. ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HSR, 2023”

Sres.:

Como parte de mi investigación en la Universidad Nacional Federico Villarreal, estoy realizando una investigación acerca de la asociación de la calidad de atención y la satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de terapia física del HSR periodo 2023

Por ello, no le tomará más de 10 minutos en llevar a cabo la realización de la encuesta que serán de gran ayuda. Los datos que en ella se consigne será de manera anónima por favor marcar con una (X) la que corresponde, que será con la siguiente valoración

- 1.- Muy insatisfecho
2. Parcialmente insatisfecho
- 3.Normal
4. Parcialmente satisfecho
5. Muy Satisfecho

SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Y)						
Y.1. Satisfacción Administrativa		1	2	3	4	5
01	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.					
02	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.					
03	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.					
04	El tiempo de espera en consulta.					
05	La comodidad de la sala de espera.					
06	El trato por parte del personal de enfermería.					
Y.2. Satisfacción Clínica						
07	El trato por parte del personal médico.					
08	El cuidado con su intimidad durante la consulta.					
09	La duración de la consulta.					
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.					
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.					
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse					

Cuestionario SERVQUAL

En la presente se realizará una encuesta para conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de medicina física. Muchas gracias por su colaboración.

Edad (años): _____ Genero: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria ()
Superior Técnico () Superior Universitario ()

INSTRUCCIONES:

Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo, marque el número que identifique su sentir:

Nº	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programada?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida?					
7	¿EL tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
Seguridad		1	2	3	4	5
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿La terapia le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?					

13	¿El médico u otro personal que le atendió le inspira confianza?					
	Empatía	1	2	3	4	5
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿El terapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿EL terapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuadas para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

ANEXO B

Consentimiento informado

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HSR, 2023”

Investigador: Rosmery Isabel Quispe Huilca

Este consentimiento informado tiene como finalidad informar a los participantes de esta investigación titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HSR, 2023”, sobre la naturaleza y desarrollo de esta.

El objetivo de esta investigación es “Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023” y su participación es estrictamente voluntaria.

Sobre el propósito del estudio:

El propósito de esta investigación es determinar si la calidad de servicio está en plena relación con la satisfacción del paciente

Sobre el tiempo de participación:

El instrumento de recolección de datos consta de 22 preguntas. Por ello, su participación le puede tomar un promedio de 10 minutos.

Sobre los riesgos del estudio y confidencialidad:

La investigación no conlleva a riesgos hacia su persona, puesto que la encuesta a realizar es de carácter confidencial, solo los investigadores tendrán accesos a los nombres y resultados de los participantes, los cuales serán codificados. Los resultados de esta investigación no serán mostrados

a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento y no se usará para ningún otro propósito fuera de los declarados en esta investigación.

Costos o estipendios:

Su participación en la presente investigación no le generará ningún costo, ni tampoco su participación podrá ser retribuida con un incentivo económico ni de otra índole.

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Desde ya le agradezco su participación.

YO, identificada con DNI,
acepto participar en la presente investigación y doy conformidad a la información anteriormente
señalada.

ANEXO C

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del paciente en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023</p> <p>Conocer la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.</p> <p>Establecer la relación de la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de atención está relacionada estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos del servicio de Terapia Física en el Hospital Santa Rosa, 2023.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>La dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023</p> <p>La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023</p> <p>La dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de pacientes</p>	<p>Variable independiente</p> <p>X: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1: Fiabilidad X2: Capacidad de respuesta X3: Seguridad X4: Empatía X5: Elementos tangibles</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Y: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1: Satisfacción del usuario Y2: Satisfacción clínica</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: Inductivo y no experimental</p> <p>Nivel de investigación: Observacional- descriptivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Población: Conformada por 110 pacientes que asisten al servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Santa Rosa</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica de recolección: Cuestionario</p>

<p>de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa,2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa,2023?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa,2023?</p>	<p>de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.</p> <p>Distinguir la relación de la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.</p> <p>Observar la relación de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.</p>	<p>atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.</p> <p>La dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023.</p> <p>La dimensión elementos tangibles de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Santa Rosa, 2023</p>		
---	--	--	--	--

ANEXO D

JUICIO DE EXPERTOS POR PORCENTAJE DE ACUERDOS
Datos de calificación:

El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación
<input type="checkbox"/> El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.
<input type="checkbox"/> La estructura del instrumento es adecuado.
<input type="checkbox"/> Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.
<input type="checkbox"/> La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.
<input type="checkbox"/> Los ítems son claros y entendibles.
<input type="checkbox"/> El número de ítems es adecuado para su aplicación.

CRITERIOS	JUECES			SUMATORIA
	J1	J2	J3	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	1	1	1	3
7	1	1	1	3
TOTAL	7	7	7	21

1: de acuerdo 0: desacuerdo

b: grado de concordancia significativa

b: $21 \times 100\% = 1.0$

ANEXO E



CONSTANCIA 023 - 2023 – CMI – HSR

HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que, el Proyecto de Investigación descrito a continuación, ha sido **APROBADO** con fecha 15 de junio del 2023.

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HSR, 2023”.

Con el código N° **23/017**, presentado por la investigadora: **QUISPE HUILCA ROSMERY ISABEL**. Esta aprobación tendrá vigencia del **15 de junio del 2023 al 14 de junio del 2024**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe **reportar el avance del estudio mensualmente** y el **informe final luego de terminado el mismo**. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 20 de junio del 2023



Mg. Flor Milagros Mendoza Barreto
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Santa Rosa