



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

TELETERAPIA Y NIVEL DE SATISFACCION EN ADULTOS CON LUMBALGIA DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA 2021

Línea de investigación: Salud pública

Tesis para optar el Título de Especialista en Terapia Manual Ortopédica

Autor:

Esther Isabel Camacho Palomino

Asesor

Juan Vera Arriola

Código ORCID: 0000 0002 8665 0543

Jurado

Walter Leopoldo Carrillo Villalba

Pedro Martin Correa Moran

Fabiola Mesta De Paz Soldan

Lima-Perú

2023

**“TELETERAPIA Y NIVEL DE SATISFACCION EN ADULTOS CON
LUMBALGIA DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA 2021”**

Esther Isabel Camacho Palomino

Juan Vera Arriola

INDICE

| | |
|---|----|
| Carátula | |
| Título | |
| Autor | |
| Asesor | |
| Índice | |
| Resumen | 5 |
| Abstract | 6 |
| I. Introducción | 7 |
| 1.1 Descripción y formulación del problema | 8 |
| 1.2 Antecedentes | 10 |
| 1.3 Objetivos | 14 |
| -Objetivo general | 14 |
| -Objetivos específicos | 14 |
| 1.4 Justificación | 14 |
| 1.5 Hipótesis | 15 |
| II. Marco teórico | 16 |
| 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación | 16 |
| III. Método | 20 |
| 3.1 Tipo de investigación | 20 |
| 3.2 Ámbito temporal y espacial | 20 |
| 3.3 Variables | 20 |
| 3.4 Población y muestra | 21 |
| 3.5 Instrumentos | 21 |
| 3.6 Procedimientos | 22 |

| | | |
|-------|-------------------------|----|
| 3.7 | Análisis de datos | 22 |
| 3.8 | Consideraciones éticas | 23 |
| IV. | Resultados | 24 |
| V. | Discusión de resultados | 40 |
| VI. | Conclusiones | 42 |
| VII. | Recomendaciones | 44 |
| VIII. | Referencias | 46 |
| IX. | Anexos | 49 |

Resumen

La lumbalgia es una patología muy frecuente en la población económicamente activa (PEA) de los diferentes países a nivel mundial, logrando que se convierta en una de las más estudiadas y tratadas a nivel mundial, también es importante reconocer que su tratamiento esta siempre ligado a la fisioterapia y por ende es parte primordial para la adecuada y pronta recuperación de los pacientes diagnosticados con este padecimiento.

La pandemia del Covid-19 a limitado mucho el desarrollo de las sesiones de fisioterapia en los pacientes diagnosticados con lumbalgia, debido a las medidas tomadas para reducir el contagio entre las personas, por tanto, se ha iniciado con un tipo de desarrollo de las sesiones de fisioterapia de modo virtual, llegando a concretarse sesiones de fisioterapia virtuales o teleterapias.

Buscando brindar la mejor atención a los pacientes es que la presente investigación de tipo cuantitativo descriptivo, baso su estudio en el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos por teleterapia durante el 2021, para lo cual se utilizó una encuesta SERVQUAL modificada para la evaluación del grado de satisfacción de los pacientes y su relación con sus características sociodemográficas básicas como sexo, edad y ocupación, así como su relación con otras patologías.

Los resultados fueron analizados por el sistema estadístico SPSS 41, obteniendo 51% de satisfacción general de los pacientes atendidos por teleterapia, siendo este un resultado estadísticamente significativo.

Palabras clave: Lumbalgia, fisioterapia, teleterapia, satisfacción del paciente.

Abstract

Low back pain is a very frequent pathology in the economically active population (EAP) of different countries worldwide, making it one of the most studied and treated worldwide, it is also important to recognize that its treatment is always linked to physiotherapy and therefore is an essential part for the adequate and speedy recovery of patients diagnosed with this condition.

The Covid-19 pandemic has greatly limited the development of physiotherapy sessions in patients diagnosed with low back pain, due to the measures taken to reduce infection between people, therefore a type of development of the sessions of physiotherapy in a virtual way, leading to virtual physiotherapy sessions or teletherapy.

Seeking to provide the best care to patients is that the present descriptive quantitative research, based its study on the level of satisfaction of patients who were treated by teletherapy during 2021, for which a modified SERVQUAL survey was used for the evaluation the degree of patient satisfaction and their relationship with their basic sociodemographic characteristics such as sex, age and kind of occupation, as well as their relationship with other pathologies.

The results were analyzed by the SPSS 41 statistical system, obtaining 51% of general satisfaction, that result is statistically significant.

Key words: low back pain, physiotherapy, teletherapy, patient's satisfaction

I. Introducción

El dolor lumbar es una patología comúnmente estudiada, por su gran incidencia en la población adulta, por diferentes causas relacionadas generalmente a las malas posturas optadas en el desarrollo de las actividades laborales, considerado la tercera causa de padecimiento más costoso, en especial para edad adulta, según investigaciones de Measuring what matters del 2016 la lumbalgia es una de las enfermedades más costosas después de la diabetes y las enfermedades al corazón. (Kanga, 2017).

Diferentes estudios a través de los años han ido demostrando la gran incidencia de la lumbalgia en poblaciones adultas en etapa laboral, la mayor tendencia a nivel de sexo y tipo de ocupación, así como el tiempo que esta patología tarda en resolverse; siendo por tanto otra investigación frecuente la búsqueda de diferentes enfoques de tratamiento que busquen resolverla en un corto tiempo. (Gonzales, 2016; Hidalgo, 2015; Viggiano, 2018).

En la época actual en la que vivimos debido a la aparición del virus llamado “coronavirus” y nuestro actual estado de confinamiento en casa, que hace que la mayoría de los trabajos se realicen desde nuestros hogares y frente a un computador, la aparición de problemas lumbares relacionados a las largas horas de sedestación es cada día más frecuente, haciendo que la aplicación de programas de tratamiento en fisioterapia de manera virtual sea una necesidad actual y creciente.

En este contexto la presente investigación busca demostrar el nivel de satisfacción que tiene un programa de terapia virtual, dirigido a pacientes con lumbalgias mecánicas, basado en técnicas específicas, dirigidas a trabajar el alivio del dolor y la reducción de la discapacidad consecuentes del dolor lumbar.

Se propone realizar una investigación de tipo descriptiva, para poder inferir el grado de satisfacción que tienen los pacientes después del desarrollo de una sesión de teleterapia, el que consta de la guía y desarrollo de diferentes técnicas de ejercicios fisioterapéuticos.

1.1. Descripción y formulación del problema

De acuerdo a la OMS la lumbalgia es el dolor variable en intensidad y duración en la zona lumbar, siendo por ello la segunda causa de consulta médica a nivel internacional. Las investigaciones actuales refieren incremento de la incidencia de la lumbalgia crónica en los últimos años, siendo el rango de edad de mayor incidencia ente los 20 y 59 años. (Malfliet, 2019).

La lumbalgia mecánica es una patología muy frecuente en la sociedad adulta actual, debido a las diferentes exigencias laborales este grupo etario suele padecer de lumbalgia mecánica. (Bade, 2016), teniendo por ello diferentes limitaciones y dificultades para completar el desarrollo normal de sus actividades laborales y de vida diaria.

Según investigaciones el Instituto Nacional de Estadística de España informó acerca de la incidencia de la lumbalgia en su país, mostrándose una incidencia creciente de lumbalgia crónica, ubicándola en el tercer puesto en relación a las enfermedades crónicas, con mayor incidencia en mujeres que en varones. (Gonzales, 2016).

Según investigaciones en Argentina se reveló que el dolor lumbar es la quinta enfermedad más cara en relación a costos de atención médica y al mismo tiempo la causa más común de discapacidad con la que se enfrentan los fisioterapeutas. (Viggiano, 2018).

En investigaciones nacionales se describe a la lumbalgia como la primera causa de atención en fisioterapia, así como una de las más frecuentes causas de discapacidad temporal en adultos (Guevara, 2018).

En tal sentido se han realizado diversos estudios que tratan de explicar la causa principal de este padecimiento, así como las diferentes fórmulas de tratamiento buscando encontrar la combinación más efectiva y eficaz para su completa resolución en menor tiempo.

Teniendo a la terapia manual como actor principal del estudio, es importante reconocer que existen en la actualidad diferentes corrientes de tratamiento y que estas se van innovando

con el pasar de los días; es así que el presente estudio brindará una combinación de técnicas manuales específicas que actualmente se encuentran dentro de la aplicación de los terapeutas manuales de manera separada o individual.

Para los tiempos actuales de pandemia en que el trabajo a distancia y las largas horas frente a un computador son más frecuentes, los problemas de lumbalgias mecánicas se ven incrementados, siendo que la atención presencial no es la más adecuada por el alto riesgo de contagio de los pacientes y del fisioterapeuta se crea la necesidad de apertura de un nuevo modo de atención al paciente, utilizando para ello los avances tecnológicos a nuestro favor.

La atención en fisioterapia por medio de consultas online o teleterapia, son parte del avance tecnológico que beneficia a pacientes que por diversos motivos no pueden acudir a un centro de atención en fisioterapia, debido a la distancia o por riesgo de contagio por pandemia, como en el estado actual en que vivimos, este tipo de atenciones en fisioterapia desarrolladas por medios virtuales, como la teleterapia, busca beneficiar a la población actual que siente estar desatendida en sus necesidades básicas de bienestar físico y consecuentemente emocional.

Para el presente estudio trabajará con un centro de salud privado que colaborará con la investigación debido a que preparó y puso en marcha el servicio de atenciones en salud vía online, para el beneficio de sus pacientes, preparando todo un sistema de atenciones enfocados a cubrir las necesidades de consultas en fisioterapia de sus pacientes; por tanto el presente estudio busca medir el grado de satisfacción que presentan las personas que optaron por utilizar este tipo de atención en teleterapia en este centro privado de salud.

Para el presente estudio se planifica utilizar una encuesta para medir el nivel de satisfacción del paciente con la atención de teleterapia brindada, esto mediante la aplicación de una encuesta SERVQUAL adaptada para la atención en fisioterapia virtual, relacionada a

la facilidad del uso de la plataforma, la conectividad y facilidad que tiene el paciente para desarrollar de manera adecuada sus sesiones de terapia de manera virtual.

Esta investigación busca reconocer las ventajas y desventajas de las atenciones en salud virtuales, por medio de la valoración del nivel de satisfacción de los pacientes, esto debe permitirnos mejorar los servicios de teleterapia brindados actualmente, puesto que se prevé será uno de los modelos de atención en salud que quedará permanentemente en la plataforma de modelos de atención en salud.

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de adultos con lumbalgia en relación a la teleterapia de un centro de salud, Lima 2021?

Problemas Específicos

¿En qué medida las características sociodemográficas influyen en el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021?

¿En qué medida la teleterapia influye en el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021, según sexo?

¿En qué medida la teleterapia influye es el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021, según edad?

1.2. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Serón (2020), en su estudio titulado “Efectividad de la telerehabilitación en terapia física: protocolo de una revisión global en tiempos que exigen respuestas rápidas” este estudio es una revisión global que presenta un protocolo de evaluación de eficacia de la telerehabilitación, en diferentes escenarios. En el marco de la pandemia del COVID es que este estudio presenta una revisión global rápida, por lo que su protocolo propuesto está organizado según lineamientos *PRISMA-P*, realizando una recopilación de diversas

investigaciones relacionadas a la telerehabilitación comparándola con la rehabilitación tradicional o presencial, teniendo como objetivo el de medir la eficacia de la teleterapia como plan de atenciones virtual presentada para diversas patologías y comunidades.

Lakhmir (2020), en el estudio titulado “Level of satisfaction regarding physical therap service in district Poonch, Azad Jammu Kashmir”, desarrollo una investigación de tipo transversal que buscó definir el estado de satisfacción de los clientes atendidos en el área de fisioterapia de un hospital localizado en Poonch Azad Jammu y Kashmir, para este estudio de satisfacción se tomó en cuenta los factores sociodemográficos de los pacientes, teniendo participantes entre los 15 y 70 años siendo un total de 392 participantes de los cuales la mayoría eran varones y la segunda patología más atendida fueron las lumbalgias. Para este estudio de satisfacción se utilizó un cuestionario semi-estructurado PSQ-18 y Medrisk como instrumentos de valoración del nivel de satisfacción, siendo sus resultados analizados en el programa SPSS 22. El estudio mostro un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes atendidos y también brindó información acerca de los aspectos que brindan mayor satisfacción, por lo cual brindan gran importancia a la atención con mayor empatía y mejor ejercicio profesional.

Orlando, (2019), en el estudio titulado “Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health”, esta revisión sistemática analizo la satisfacción de un grupo de pacientes que fue atendido por telemedicina, debido a la distancia que hay entre sus domicilios y los centro de atención en medicina, encontrando gran satisfacción por parte de los pacientes; este estudio utilizó la versión modificada del *McMaster Critical Appraisal Tools for Quantitative and Qualitative studies*, el estudio se realizó en diversos centros de atención médica los cuales tenían diversos servicios para la atención de los pacientes, encontrando en su discusión que el estudio demostró un impacto positivo en los pacientes y personal

encargado de la atención pero son ciertos criterios discutibles desde el punto de vista metodológico.

De Paula (2018), en su estudio titulado “Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients”, el estudio busco medir la satisfacción de los clientes que fueron tratados en fisioterapia y que aspectos de esta atención se encuentran incompletos o inadecuados, se utilizó como instrumento de medición el *MedRisk Instrument*, para satisfacción y el *Global Percieved Effect(GPE)* para características demográficas, este estudio tubo como grupo de trabajo a 200 pacientes de entre 18 y 50 años, teniendo como resultado alto grado de satisfacción por la atención brindada en la mayoría de los pacientes.

Moffet (2017), en su estudio titulado “Patient Satisfaction with In-Home Telerehabilitation After Total Knee Arthroplasty: Results from a Randomized Controlled Trial”, presento una investigación de ensayo aleatorio controlado relacionado a la telerehabilitación realizada a pacientes post operados de artroplastia total de rodilla y el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben este tipo de atención, este fue un estudio aleatorio controlado, realizado en varios centros de atención en fisioterapia, compararon el trabajo de telerehabilitación con el de atención presencial en el hogar de los pacientes. Para el análisis de satisfacción de los pacientes se utilizó un cuestionario validado *Health Care Satisfaction Questionnaire* (HCSQ) este cuestionario tiene tres dimensiones: servicio prestado, organización de servicios y relaciones interpersonales profesional-paciente. El estudio contó con 205 pacientes de los cuales solo 198 completaron la investigación.

Botón (2017), en su estudio titulado “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiche, Guatemala, año 2017”, por medio de una investigación de tipo cuantitativa descriptiva buscaron establecer el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron atención en enfermería, para lo cual desarrollaron un estudio de tipo descriptivo, teniendo un

total de 103 participantes menores de 40 años, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, encontrando como resultado buena satisfacción por parte de los atendidos, se pudo recomendar que se preparen en formación profesional, destrezas laborales y cualidades interpersonales.

Antecedentes Nacionales:

Alegria (2018), en el estudio titulado “Factores Sociodemográficos y Nivel de Satisfacción de Pacientes Adultos que Acuden al Servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017”, el estudio de tipo cuantitativo buscó medir la satisfacción de las personas atendidas específicamente en referencia a la atención brindada por el servicio de terapia física del hospital Carrión, para este estudio se utilizó una encuesta *SERVQUAL*, modificada para atención en fisioterapia, el estudio de tipo descriptivo tuvo una muestra de 95 pacientes, encontrándose mayor grado de insatisfacción por parte de los pacientes, con mayor incidencia en las mujeres que en los varones.

Capcha (2018), en su estudio titulado “*Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un Hospital Público, Abril – Diciembre 2018*”, investigaron acerca del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por enfermería, realizando para ello una investigación de tipo experimental cuantitativo, de diseño descriptivo, siendo un total de 225 pacientes lo incluidos para este estudio, utilizando para ello un cuestionario. La investigación de modelo no experimental cuantitativo utilizó tres indicadores de satisfacción: relacionado a la calidad de la atención en sí misma, relacionado al trato del personal de servicio con el paciente y el relacionado a la comodidad del paciente.

Sifuentes (2016), en su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo”, investigaron el nivel de satisfacción y calidad de los pacientes hospitalizados, con un método descriptivo

correlacional, para lo cual utilizaron dos cuestionarios uno para calidad y otro para satisfacción, este estudio se realizó con 81 pacientes, encontrando mayor nivel de insatisfacción por parte de los pacientes, encontrando también relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción.

1.3. Objetivos

-Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia que se atienden en un centro de salud Lima 2021, en relación a la teleterapia de un centro de salud de Lima 2021.

-Objetivos Específicos

Identificar las características sociodemográficas de los adultos con lumbalgia que son atendidos por teleterapia en un centro de salud de Lima 2021.

Identificar el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia que son atendidos por teleterapia de un centro de salud de Lima 2021, según sexo.

Identificar el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia que son atendidos por teleterapia de un centro de salud de Lima 2021, según edad.

1.4. Justificación

El presente estudio tiene como justificación teórica el aportar información actual acerca de la aceptación bajo concepto de *nivel de satisfacción de los pacientes*, en relación a una atención fisioterapéutica bajo la modalidad virtual.

También aporta conceptos teóricos y enfoques actuales de la terapia manual, dentro de un programa virtual, sobre el tratamiento de la lumbalgia mecánica, la que se basa en ejercicios fisioterapéuticos específicos.

La justificación práctica del presente estudio basa su atención en trabajar sobre dos problemas en crecimiento que es el de las terapias virtuales, en relación a la pandemia que

actualmente atravesamos, que nos impide atender de manera presencial a los pacientes y el otro problema que se incrementara de exponencial, debido al tipo de actividad que las personas actualmente nos encontramos realizando, encontrando los fundamentos prácticos para el desarrollo de ejercicios fisioterapéuticos específicos que buscan mejorar la calidad de vida de las personas con lumbalgia mecánica, siendo que la incidencia de esta patología es creciente no solo a nivel nacional, sino más específicamente en la población del Callao, por el tipo de actividades laborales que actualmente se encuentran desempeñando.

En relación a la justificación metodológica, para el desarrollo del presente proyecto, se proyectará utilizar una encuesta SERVQUAL modificada para la atención en fisioterapia virtual, el que permitirá determinar el nivel de satisfacción del programa de terapia manual virtual propuesto en el presente estudio.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General:

H: La teleterapia contribuye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021.

II. Marco Teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Lumbalgia; conocida comúnmente como el dolor que se localiza en la columna lumbar, cara posterior o dorsal entre la base del tronco y las caderas; esta patología presenta gran incidencia en la población adulta a predominio femenino, siendo una de las principales causas de consulta médica, esto incluso aunque no todos los que llega a padecer de lumbalgia llegan a una consulta médica. (Fernández, 2015).

Existen una clasificación muy general de las lumbalgias, esto en relación a la causa de origen: las lumbalgias específicas y las inespecíficas: (Hidalgo, 2015)

Las lumbalgias específicas, por presentar un origen concreto y fácilmente reconocible como lo son las espondilolistesis, tumores localizados en la misma columna, que llegan a inestabilizar la columna lumbar y producir dolor irradiado hacia el miembro inferior comprometido.

Las lumbalgias inespecíficas o mecánicas, que generalmente son de origen músculo esquelético son producidas por alteraciones biomecánicas variadas a nivel de columna lumbar y musculatura circundante. (Fiorella, 2019).

Lumbalgia mecánica, como ya se mencionó este tipo de patología tiene varios posibles factores causales, presentando muchas veces discrepancias en relación a su origen, aunque se concuerda en que existen alteraciones musculares y esqueléticas. (Bordoni, 2019)

Esta patología presenta una sintomatología característica, que es el dolor, el que puede ser localizado o irradiado, con progresiva restricción del movimiento y limitación funcional para el desarrollo de sus actividades laborales e incluso las de vida diaria. A nivel de alteraciones musculares es importante reconocer la función estabilizadora de:

Los músculos de la faja abdominal, los del piso pélvico como estabilizadores lumbares.

Los músculos de cadera (glúteo mayor y mediano), para estabilizar la zona lumbar

El piso pélvico, por su relación directa con la estabilidad de la columna lumbar.

Los músculos diafragmáticos como parte del componente estabilizador lumbar.

En relación al compromiso musculo esquelético se puede describir el comportamiento muscular en las lumbalgias como la contracción brusca y mantenida de la musculatura comprometida, produciendo reducción del flujo sanguíneo, lo que incrementa consecuentemente la contracción produciendo contracturas mantenidas en el tiempo, dificultando a su vez la relajación de la musculatura comprometida. (Quispe, 2019).

Teleterapia, es una forma de atenciones en salud que de la mano de la tecnología buscan brindar los servicios atención en fisioterapia a los pacientes, que por la coyuntura internacional de la pandemia por COVID-19 no pueden recibir las atenciones de salud de manera presencial, siendo este el medio más seguro.

Dentro de esta nueva forma de atención en salud podemos encontrar dos tipos principales de atención: video llamada y consulta telefónica, divididos así por la accesibilidad a los servicios de internet móvil o conexión wifi en dispositivos móviles u otros similares que permitan realizar video llamadas.

Escala Visual Análoga para el dolor (EVA), esta es una escala muy utilizada por el personal de salud para poder clasificar el nivel de dolor con el que llega y o termina la terapia un paciente, esto también nos permite valorar la eficacia y eficiencia del tratamiento propuesto para el paciente.

Por medio de esta escala mediremos la intensidad el dolor del paciente, teniendo para ello una línea horizontal de 10 centímetros yendo de izquierda a derecha el nivel del dolor de ausente a máximo o muy intenso, siendo el paciente el que indique su nivel de dolor en dicha línea horizontal. (Vicente, 2018)

Satisfacción del paciente, La satisfacción del paciente o usuario es conocido como un medidor de elección que nos permite reconocer el impacto de las atenciones hospitalarias; es

uno de los resultados más importantes de prestar servicios con buena calidad. Dado que la satisfacción del paciente hospitalario influye de manera importante en el comportamiento de este durante el desarrollo de su tratamiento, esta es una meta muy valiosa para todo programa de atención hospitalaria. (Guardia, 2006).

La satisfacción puede ser clasificada en 3 niveles:

Insatisfacción, cuando el servicio recibido no alcanza lo esperado por el paciente.

Satisfacción, cuando el servicio recibido es el mismo que el esperado.

Complacencia, cuando el servicio recibido es mayor al esperado.

Esta clasificación nos permite reconocer el grado de satisfacción que tiene un paciente respecto al servicio recibido.

Calidad de atención, este medidor de satisfacción ha sido dimensionada y adecuada a las necesidades actuales, pero teniendo siempre como base los postulados de *Donabedian*, este clasifica los componentes de la satisfacción en 3: componente técnico, interpersonal y de confort. (Anahua, 2015).

Factores sociodemográficos, son aquellos que se relacionan con las características particulares de los pacientes en relación a sus aspectos: sociales tales como educación y cultura, y demográficos referidos a características más personales tales como el sexo y la edad. (Alegría, 2018).

Encuesta SERVQUAL, es una de las encuestas más utilizadas para realizar estudios de satisfacción por calidad de la atención, haciendo un comparativo entre las expectativas del paciente antes de recibir el servicio y su percepción al final del servicio recibido, buscando medir la capacidad de cumplir con éxito el servicio ofrecido y la facilidad de servicio hacia el paciente ante una necesidad de atención. (Anahua, 2015).

Este cuestionario utiliza una *escala de Likert* de 7 puntuaciones donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación respecto a la opinión del paciente en cada pregunta relacionada al servicio recibido en la teleterapia.

Dimensiones del SERVQUAL, las dimensiones de la encuesta son:

Fiabilidad, es la capacidad de ejecutar un servicio de atención en salud de manera confiable y minuciosa, cumpliendo con lo ofrecido por parte del servidor de salud (preguntas de la 01 a la 05).

Capacidad de respuesta, respecto a la facilidad que tiene el centro de atención en salud para responder ante la necesidad de atención del paciente (pregunta 6).

Seguridad, referido a la capacidad de brindar confianza y seguridad respecto al servicio de atención en salud ofrecido (preguntas de la 07 a la 09).

Empatía, referido al tipo de la atención que se ofrece al paciente teniendo en cuenta que esta sea una atención adecuada y empática (preguntas de la 10 a la 14).

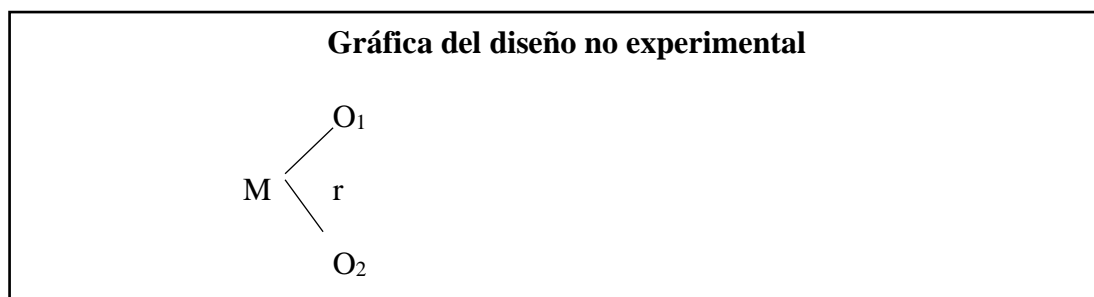
Aspectos tangibles, referido a la parte estructural del centro de atención en salud, el inmueble la seguridad y limpieza del mismo (preguntas de la 15 a la 18).

Las preguntas de este cuestionario se direccionan a obtener información relacionada específicamente de los componentes dimensionales de calidad de servicio, según la clasificación detallada previamente, teniendo que realizar una resta entre las percepciones menos las expectativas ($P-E$), para obtener el resultado de satisfacción en cada dimensión. Si el resultado sale negativo (-) es indicativo de insatisfacción por parte del paciente, si el resultado es positivo (+) es indicativo de satisfacción por parte del paciente en relación al servicio recibido. (Castillo, 2016).

III. Método

3.1 Tipo de investigación

La investigación presentada a continuación es de tipo cuantitativo descriptivo porque mide cada variable y después de una evaluación estadística se comprueba la hipótesis, es de tipo aplicada no experimental para poder evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de modo científico y específico, de nivel correlacional que nos permita determinar el grado de relación de las dos variables y diseño no experimental pues solo observaremos los eventos tal como se dan.



M: Muestra

O1 y O2: Observación de las variables

r: Relación

Se desarrollará una encuesta en un grupo de pacientes.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La presente investigación se realizó en los meses de agosto y setiembre del año 2021, por medio de consultas virtuales del centro privado de atención en salud de Lima, Vía Salud; localizado en Vía Salud Online, en Lima.

3.3 Variables

Variable independiente: Programa de Teleterapia.

Variable dependiente: Satisfacción del paciente adulto.

Dimensiones: Factores de satisfacción.

Variables intervinientes: Características Sociodemográficas.

Dimensiones: Edad, sexo, ocupación.

Variables intervinientes: Características clínicas.

Dimensiones: tiempo de lesión.

3.4 Población y muestra

Población

Este proyecto tiene como población a los pacientes adultos del centro privado de atención en salud de Lima, Vía Salud, diagnosticados con Lumbalgia Mecánica.

Criterios de inclusión

Pacientes adultos de 20 a 59 años.

Pacientes diagnosticados con lumbalgia.

Pacientes que son atendidos virtualmente por el área de fisioterapia.

Pacientes que acepten el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes mayores de 60 años

Pacientes diagnosticados principalmente de cervicalgia

Pacientes diagnosticados principalmente de dorsalgia

Pacientes que no acepten el consentimiento informado.

Muestra

Para el presente estudio la muestra utilizada fue el total de pacientes atendidos por la modalidad de teleterapia del centro de atención en salud, Vía Salud, que cumplieron con los criterios de inclusión de la investigación, contando con 51 pacientes para el estudio.

3.5 Instrumentos

Para la presente investigación se utilizó una ficha de recolección de datos, la que fue desarrollada por la investigadora, esta ficha fue revisada y validada por juicio de expertos.

Esta ficha está conformada por:

I parte: Datos sociodemográficos: donde se considerarán los siguientes datos: edad, sexo, ocupación.

II parte: Datos clínicos, donde se considerarán tiempo de enfermedad.

III parte: Antecedentes médicos, aquí se incluyó datos de enfermedades adicionales.

IV parte: Atención virtual, aquí se consideró los dos tipos de atención en teleterapia ofertados por el centro de salud.

V parte: evaluación visual análoga del dolor (EVA)

VI parte: encuesta SERVQUAL adaptada a teleterapia.

3.6 Procedimientos

Autorización del centro de salud de Lima, Vía Salud, primero fue necesario solicitar permiso al director del centro de salud virtual, para que brinde la autorización correspondiente para poder iniciar con la recolección de datos.

Proceso de selección, fue importante que los participantes del estudio primero acepten participar en la investigación para luego continuar con el llenado de la encuesta.

Recolección de datos, la recolección de datos se realizó con la encuesta o ficha de recolección de datos virtual, en la primera sesión.

3.7 Análisis de datos

Una vez terminado con la recolección de datos de acuerdo al tamaño de la muestra planteada, se vació los datos en Excel para luego ser procesados en el programa SPSS V.26 siendo que es el programa estadístico idóneo para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos previamente.

Para las variables cualitativas se utilizó porcentaje de clasificación de frecuencia.

Para las variables cuantitativas se utilizó la media, mediana y moda de las medidas de tendencia central.

Se utilizó estadística inferencial de variables con t de student con medidas no paramétricas con un valor de $p \leq 0.05$ y un margen de error de 5%.

3.8 Consideraciones éticas

Para el presente estudio se consideró los siguientes principios:

Autonomía, por la independencia de elección de los participantes a colaborar o no con el estudio, brindando sus datos personales.

No maleficencia, en relación a que no se pretende brindar protocolos de tratamiento que vayan en contra del beneficio del paciente.

Se brindó un formato de consentimiento informado que tuvo que ser aceptado previamente por el paciente para el inicio de la encuesta virtual, este formato constará del nombre del paciente, su número de identificación, aceptación virtual y la descripción del objetivo del estudio con una explicación simplificada del proceso de recolección de datos y tratamiento.

IV. Resultados

Tabla 1.

Satisfacción de la Teleterapia en adultos con lumbalgia de un Centro de Salud de Lima 2021

| Satisfacción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Insatisfacción | 30 | 59% |
| Satisfacción | 21 | 41% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación
Elaborado : Por el propio Investigador

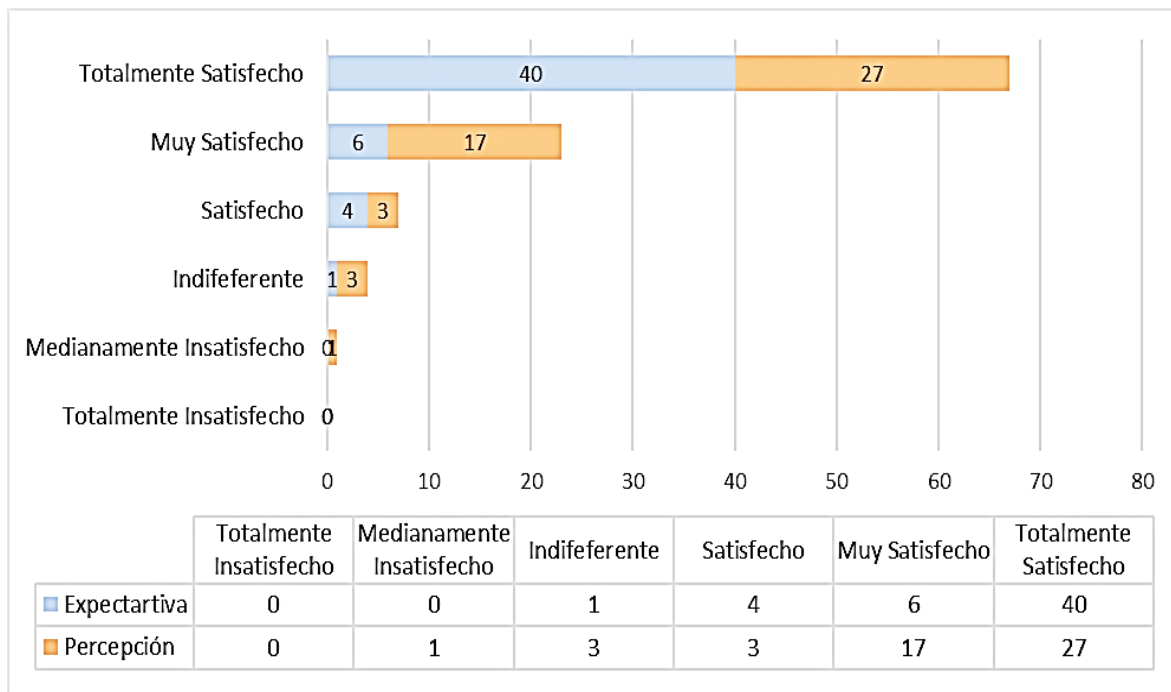
Según la tabla1, se evidencia que el 41% de los adultos con lumbalgia expresa satisfacción en la teleterapia, donde se considera que el servicio recibido es mejor que el esperado; por el contrario, el porcentaje de insatisfacción global es mayor, encontrándose este en 59%.

Este cuadro refleja en una vista global que los adultos con lumbalgia atendidos por teleterapia sintieron mayor insatisfacción con el servicio prestado de manera virtual respecto a los que percibieron satisfacción.

Estos resultados nos muestran un nivel de insatisfacción no tan marcado en relación al nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos por teleterapia, teniendo que revisar más datos estadísticos para observar y destacar mayores datos.

Figura 1.

Nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia que acuden a un centro de salud Lima 2021, en relación a la Teleterapia de un centro de salud de Lima 2021.



Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación
 Elaborado : Por el propio Investigador

Por medio de este grafico podemos diferenciar dos niveles de satisfacción marcados entre los pacientes atendidos por teleterapia de un centro de salud de Lima, siendo los niveles de muy satisfecho y totalmente satisfecho los de mayor descripción entre expectativa y percepción.

El grafico muestra que la expectativa fue mayor que la percepción en los adultos con lumbalgia atendidos por teleterapia que estuvieron totalmente satisfechos.

Por el contrario, la percepción mayor que la expectativa en aquellos pacientes que estuvieron muy satisfechos por la atención en teleterapia.

Tabla 2.

Nivel de Satisfacción según dimensión Fiabilidad de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Dimensión | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Fiabilidad | | |
| Satisfacción | 29 | 57% |
| Insatisfacción | 22 | 43% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

Según la tabla 2, el 57% de los adultos con lumbalgia expresa una satisfacción según dimensión fiabilidad, en la que evidencia un servicio de atención en salud de manera confiable y minuciosa, cumpliendo con lo ofrecido por parte del servidor de salud.

Por el contrario, es el 43% de los adultos con lumbalgia atendidos por teleterapia expresa insatisfacción según la dimensión fiabilidad, mostrando desconfianza por el servicio recibido.

Tabla 3.

Nivel de Satisfacción según dimensión Capacidad de respuesta de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021

| Dimensión | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Capacidad de Respuesta | | |
| Satisfacción | 30 | 59% |
| Insatisfacción | 21 | 41% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

Según la tabla 3, el 59% de los adultos con lumbalgia expresa una satisfacción según dimensión capacidad de respuesta, en la que evidencia respecto a la facilidad que tiene el centro de atención en salud para responder ante la necesidad de atención del paciente.

Es el 41% de la población estudiada la que refiere insatisfacción, referente específicamente a la dimensión capacidad de respuesta, demostrando así que su experiencia en relación a la facilidad para obtener una cita en el centro de salud no fue rápida respecto a su necesidad.

Tabla 4.

Nivel de Satisfacción según dimensión Seguridad de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021

| Dimensión Seguridad | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Satisfacción | 23 | 45% |
| Insatisfacción | 28 | 55% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

Según la tabla 4, el 55% de los adultos con lumbalgia según dimensión capacidad de seguridad, en la que expresa una insatisfacción, referido a la capacidad de brindar confianza y seguridad respecto al servicio de atención en salud ofrecido.

Es el 45% de los pacientes encuestados los que refieren insatisfacción en relación a la capacidad de confianza y seguridad que brinda el centro en este tipo de atención virtual.

Tabla 5.

Nivel de Satisfacción según dimensión Empatía de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021

| Dimensión Empatía | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Satisfacción | 30 | 58% |
| Insatisfacción | 21 | 42% |
| Total | 51 | 100,0 |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación
Elaborado : Por el propio Investigador

Según la tabla 5, el 58% de los adultos con lumbalgia según dimensión capacidad de empatía, expresa una satisfacción referida al tipo de la atención que se ofrece al paciente teniendo en cuenta que esta es una atención adecuada y empática.

Por el contrario, el 42% de los adultos con lumbalgia encuestados refiere insatisfacción en relación a la dimensión empatía, reflejando así una percepción del terapeuta y su trato hacia el paciente, con poca o inadecuada empatía.

Tabla 6.

Nivel de Satisfacción según dimensión Aspectos tangibles de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021

| Dimensión | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Aspectos Tangibles | | |
| Satisfacción | 22 | 43% |
| Insatisfacción | 29 | 57% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

Según la tabla 6, el 57% de los adultos con lumbalgia según dimensión de aspectos tangibles, en la que se expresa una insatisfacción referida a la parte estructural del centro de atención en salud, el inmueble la seguridad y limpieza del mismo, que para el tipo de atención que se investigó, se refiere específicamente a la plataforma virtual y todos sus componentes.

El análisis de la satisfacción en los pacientes atendidos por teleterapia también fue analizado desde sus diferentes factores sociodemográficos relacionados, logrando relacionar ciertas características de satisfacción e insatisfacción que nos permitan mejorar el servicio de teleterapia brindado.

Es así que se pueden distinguir que existen diferencias en el nivel de satisfacción en relación a los diferentes factores sociodemográficos utilizados y analizados en el presente estudio, como se muestra en las siguientes tablas.

Tabla 7.

***Características demográficas por sexo de los adultos con lumbalgia atendidos por
Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021***

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|-------------------|-------------------|
| Femenino | 27 | 53% |
| Masculino | 24 | 47% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

En la tabla 7 se describe que el 53% de los adultos con lumbalgia atendidos por teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021, corresponde al sexo femenino, siendo esta predominancia un aspecto estadístico usualmente reconocido en diferentes estudios estadísticos en cuanto a incidencia de la lumbalgia.

Tabla 8.

Características demográficas por edades de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Grupo de Edad | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------|-------------------|-----------------------|
| 20-29 años | 7 | 14% |
| 30-39 años | 17 | 33% |
| 40-49 años | 15 | 29% |
| 50-59 años | 12 | 24% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado: Por el propio Investigador

En la tabla 8, se evidencia que el 33% de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un centro de salud de Lima corresponden a edades entre 30 a 39 años.

El grupo etario menos numeroso es el de 20-29 años con porcentaje de 14%, seguido del grupo etario de 50-59 años con un porcentaje de 24%, haciendo notorio que los grupos etarios extremos son los de menor frecuencia en el presente estudio.

Tabla 9.

Características demográficas por edad de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Edad en años | |
|----------------|----|
| Media | 42 |
| Mediana | 41 |
| Desv. Estandar | 10 |
| Mínimo | 20 |
| Máximo | 59 |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación
Elaborado: Por el propio Investigador

En la tabla 9, se evidencia que el promedio de edad es de 42 +/-10 años, el de menor edad es de 20 años y el de mayor edad es de 59 años. Siendo de 41 años o más el 50% de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un centro de salud de Lima 2021.

Tabla 10.

Características sociodemográficas por ocupación de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Ocupación | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Oficinista | 14 | 27% |
| Docente | 9 | 18% |
| Ama de casa | 4 | 8% |
| Otros | 24 | 47% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado: Por el propio Investigador

En la tabla 10, se observa que el 27% tiene la ocupación de oficinista, el 18% docente, el 8% ama de casa y otras ocupaciones el 47%.

Se evidencia que el mayor porcentaje de los pacientes con lumbalgia atendidos por teleterapia no corresponde a alguno de los grupos ocupacionales considerados para el presente estudio.

Tabla 11.

Características sociodemográficas por tiempo de enfermedad de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Tiempo de enfermedad | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| 0-1 año | 31 | 57% |
| 1-2 años | 8 | 15% |
| 3-5 años | 9 | 16% |
| + de 5 años | 3 | 2% |
| Total | 51 | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

Según la tabla 11, el tiempo de enfermedad de los adultos con lumbalgia atendidos por teleterapia es en menores de 1 año el 57%, de uno a dos años 15%, de tres a cinco años 16% y más de cinco años 2%; evidenciando que existe un mayor grupo de pacientes con tiempo de enfermedad menor a 1 año, siendo estos procesos álgidos de corta anterioridad.

Tabla 12.

Nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia según sexo que son atendidos por Teleterapia de un centro de salud de Lima 2021.

| Sexo | Satisfacción | Insatisfacción | Total |
|-----------|--------------|----------------|------------|
| Femenino | 12 57% | 15 50% | 27 53% |
| Masculino | 9 43% | 15 50% | 24 47% |
| Total | 21 100% | 30 100% | 51 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

En la tabla 12, se observa el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia es mayor en el sexo femenino con un 57%, en el sexo masculino 43%.

Se observa también el nivel de insatisfacción de los adultos con lumbalgia, siendo igual en ambos sexos masculino y femenino con 50%, siendo este un indicador de análisis posterior debido a que en ambos sexos se coincidió con el porcentaje, lo que supone que también coincide con los factores específicos de insatisfacción en la atención de teleterapia.

Tabla 13.

Nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia según edad que son atendidos por Teleterapia de un centro de salud de Lima 2021,

| Edad | Satisfacción | Insatisfacción | Total |
|--------------|--------------|----------------|-------|
| 20-29 años | 3 | 4 | 7 |
| | 10% | 19% | 14% |
| 30-39 años | 9 | 8 | 17 |
| | 30% | 38% | 33% |
| 40 a 49 años | 12 | 3 | 15 |
| | 40% | 14% | 29% |
| 50 a 59 años | 6 | 6 | 12 |
| | 20% | 29% | 24% |
| Total | 30 | 21 | 51 |
| | 100% | 100% | 100% |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

En la tabla 13, se observa que el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia es mayor en el grupo etario de 41 a 50 años con un 43%, seguido del grupo etario de 31 a 40 años con un 30%. Si lo clasificamos en etapa de vida sería una satisfacción del 90% en el adulto y en el adulto joven del 10%.

Mientras que la insatisfacción es mayor en el grupo etario de 31 a 40 años con un 38% seguido del grupo etario de 51 a 60 años con un 24%.

Tabla 14.
Media de la Expectativa y Percepción de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | |
|---|--------------------|--------------|----------|-----------------------|
| | | Media | N | Desv. Estandar |
| Par 1 | Percepción | 111 | 51 | 2.3 |
| | Expectativa | 118 | 51 | 1.7 |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

Con los resultados obtenidos en la tabla 14 observamos que el promedio de la percepción es menor que el promedio de la expectativa, en los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

Tabla 15.

Nivel de Satisfacción de los adultos con lumbalgia atendidos por Teleterapia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|------------------|----------------------|--|----------|-------|------------------|
| Diferencias emparejadas | | | | | | | |
| | Media | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | Sig. (bilateral) |
| | | | | Inferior | Superior | | |
| Percepcion-Expectativa | 7 | 17 | 2.4 | 1.9 | 11.4 | 2.787 | 0.008 |

Fuente : Servicio de Terapia Física y Rehabilitación

Elaborado : Por el propio Investigador

De acuerdo a lo analizado en la tabla 15, a la prueba estadística t de student para variables cuantitativas, para la contrastación de la hipótesis, se obtuvo un valor de $p=0,008$, siendo este resultado un valor de $p<0,05$ brindando este resultado el rechazo de la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis afirmativa; es decir que existe una diferencia estadísticamente significativa entre la Teleterapia y el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia atendidos de un Centro de Salud de Lima 2021.

V. Discusión de Resultados

Revisando los resultados obtenidos podemos compararlos con lo detallado en la investigación de *Serón*, donde se desglosa recopilaciones diversas acerca de la teleterapia y su eficacia, haciendo que los resultados obtenidos cobren más relevancia siendo de gran importancia dentro del proceso de organización de un protocolo idóneo de atención virtual que brinde calidad de atención y satisfacción por la atención a los pacientes adultos con lumbalgia.

Al igual que el estudio realizado por *Sifuentes*, en la presente investigación se encontró relación directa entre la atención del paciente y el nivel de satisfacción, aunque en el estudio desarrollado por *Sifuentes* los pacientes se encontraban mayormente insatisfechos por el servicio prestado, el resultado obtenido de este estudio sobre la relación estadísticamente significativa es una conexión que se debe tener en cuenta como parte de la presentación de los resultados obtenidos para ambas investigaciones.

Los factores sociodemográficos evaluados en el presente estudio muestran que hay mayor satisfacción en el sexo femenino en comparación con el sexo masculino, este resultado es comparativamente diferente al analizado por *Lakhmir*, donde la satisfacción es mayor en el sexo masculino analizándolo comparativamente con el sexo femenino, mostrando que se pueden encontrar respuestas diferentes relacionados a los factores sociodemográficos en distintas ubicaciones geográficas, bajo condiciones similares en relación al tipo de atención virtual en fisioterapia.

Si bien en la presente investigación se estudiaron otros factores sociodemográficos relacionados al grupo ocupacional, estos no brindaron resultados de satisfacción muy diferenciados que nos permitan brindar información adicional y detallada acerca las características sociodemográficas relacionadas a satisfacción en atención virtual,

El análisis de la satisfacción comparativamente hablando entre el presente estudio y el desarrollado por *Alegría*, nos permite comparar poblaciones adultas similares que recibieron atenciones en fisioterapia y aunque la virtualidad es uno de los factores diferenciadores; es la valoración de la satisfacción desde los diferentes componentes sociodemográficos y las valoraciones por medio de las dimensiones SERVQUAL lo que las relaciona y al mismo tiempo nos permite verificar las diferentes expectativas y percepciones de la población en estudio logrando diferenciar la importancia de factores relacionados con la atención.

Estudios desde el 2017 como el desarrollado por *Moffet* nos brindaban una visión de la percepción del paciente en relación a satisfacción por la atención recibida en fisioterapia, siendo la comparación el medio de brindar esta atención: virtual versus atención presencial, comparación que fundamenta el estudio en relación actual, relacionando la satisfacción del paciente frente a una atención virtual de fisioterapia, utilizando para ello las dimensiones del SERVQUAL, que nos permite diferenciar los aspectos específicos que nuestra población de estudio considera importantes para recibir una atención de calidad y por ende satisfactoria para ellos.

VI. Conclusiones

- ❖ En base a los resultados estadísticos obtenidos en el presente estudio podemos detallar que se encontró mayor insatisfacción en los pacientes adultos con lumbalgia atendidos por teleterapia, en un centro de salud de Lima, con un 51%, comparándolo directamente con el nivel de satisfacción global, este hallazgo resulta estadísticamente significativo, no solo para el estudio sino también para estudios posteriores relacionados a atenciones virtuales y nivel de satisfacción.
- ❖ En la presente investigación se encontraron varios factores sociodemográficos relacionados con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por teleterapia, siendo los más relevantes: el sexo, grupo etario, tiempo de enfermedad y enfermedades adicionales.
- ❖ El sexo femenino presentó mayor nivel de satisfacción en comparación con el sexo masculino obteniendo un 57% de satisfacción, mientras que el nivel de insatisfacción fue igual para ambos sexos al 50%, denotando esto un factor a tener en cuenta para las atenciones virtuales a pacientes de diferentes sexos, relacionadas a las diferentes necesidades que tienen las personas de sexos diferentes en cuanto a calidad de atención y satisfacción.
- ❖ El grupo etario que presentó mayor satisfacción en el estudio fue el de 40-49 años con un 40% de satisfacción, pudiendo analizar posteriormente características específicas de este grupo etario relacionadas a satisfacción y calidad de atención.
- ❖ El mayor porcentaje de los pacientes atendidos por teleterapia fueron aquellos cuyo tiempo de enfermedad era menor a un año, con un 57% de pacientes atendidos por teleterapia, denotando que existe una gran incidencia de pacientes con lumbalgias que requieren de una atención en rehabilitación y es la situación de pandemia que nos brinda la posibilidad de atenderlos a distancia vía teleterapia.

- ❖ Los resultados de satisfacción de la teleterapia analizados desde las dimensiones de la encuesta SERVQUAL utilizada, nos brindan información importante acerca de los factores que brindaron mayor satisfacción en el proceso de atención virtual, siendo la dimensión capacidad de respuesta, la que obtuvo un 59% de satisfacción, está relacionada directamente a la capacidad y facilidad del centro de salud para la obtención de una cita de atención virtual.
- ❖ Dentro de las dimensiones descritas en la encuesta SERVQUAL, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un 59% de satisfacción seguido de la dimensión empatía con un 58%, destacando dos aspectos importantes reconocidos por los pacientes, brindándonos datos específicos de los mejores aspectos que tiene la teleterapia y que deberían tenerse en cuenta para seguir brindando atención virtual con la mayor satisfacción posible, por parte de los pacientes.
- ❖ La dimensión de aspectos tangibles es la que obtuvo mayor porcentaje de insatisfacción 57%, por parte de los pacientes, este dato nos brinda detalles específicos que debemos mejorar para brindar una atención en teleterapia con mayor satisfacción.

VII. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda continuar y promocionar los servicios de teleterapia en el grupo etario de 40-49 años teniendo en cuenta que este es el grupo que mayor grado de satisfacción presento en el desarrollo de la investigación y el posterior análisis estadístico.
- ❖ La investigación muestra que el grupo etario de 20-29 años es el que presento menos porcentaje de satisfacción, por lo que se recomienda hacer cambios en el tipo de atención virtual que se les brinda, para poder mejorar la satisfacción de este grupo etario.
- ❖ Los factores sociodemográficos utilizados para este estudio nos permitieron brindar resultados estadísticos y al mismo tiempo permiten a futuros estudios realizar análisis estadísticos relacionados a satisfacción en teleterapia utilizando otros factores sociodemográficos relacionados no descritos en el presente estudio.
- ❖ El conocer la dimensión que menos satisfacción obtuvo en la encuesta nos brinda mayor información, que nos permitirá mejorarlos los aspectos específicos de los servicios de atención en teleterapia, para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ❖ La utilización de los resultados de esta investigación busca brindar mejoras al servicio de teleterapia en el centro de salud utilizado para la investigación, al mismo tiempo sirva de referente para atenciones similares en otros centros de atención en salud que brinden el mismo servicio.
- ❖ Con la investigación se plantea no solo brindar atenciones en salud superando barreras geográficas y atendiendo necesidades en salud, sino también prestar mayor atención a la calidad de la atención reflejada en el grado de satisfacción de los pacientes que reciben este nuevo tipo de atención en salud virtual.

- ❖ El presente estudio busca ser referente de futuras investigaciones relacionadas al nivel de satisfacción de los pacientes en la atención en salud, recordando que esta última no solo debe estar relacionada al proceso de atención en sí misma, sino también a la calidad del servicio brindado en este proceso.
- ❖ Es importante mencionar que los grupos ocupacionales utilizados para la presente investigación no fueron los más comunes, brindando así un factor sociodemográfico poco analizado que podría ser estudiado en futuras investigaciones relacionadas a satisfacción y teleterapia.

VIII. Referencias

- Alcántara, F. (2006) *Escala de incapacidad por dolor lumbar de Oswestry*. *Rehabilitación*, 150-158. Obtenido de http://oml.eular.org/sysModules/obxOml/docs/ID_53/Oswestry%20Validaci%C3%B3n%20ES.pdf
- Alegría, C., Camacho, E. (2018) *Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de terapia física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2015*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Anahua, W. (2018) *Nivel de satisfacción del usuario atendido en los servicios de emergencia de los centros de salud de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre 2014 – Enero 2015*. Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Bade, M. C. (2016). *Effects of manual therapy and excersisetargeting the hips im patients with low-back pain- A randomized controlled. Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 1-7.
- Botón, S. (2017). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el contro de atención permanente CAP del Cunén, Quiche, Guatemala, año 2017. Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bordoni, B. (2019). *Letter, Non-Specific Low Back Pain in Elderly and the Effects of Myofascial Release Technique Combined with Core Stabilization Exercise: not just Muscles. Clinical Interventions in Aging*, 1879 - 1880. doi:10.2147/CIA.S234148
- Capcha, Y., Rojas, L., Pardo, M. (2018). Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público, Abril – Diciembre 2018. Perú. Universdiad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, M. (2016). *Diagnostico de la dimension del modelo SERVQUAL más importante para la satisfaccion del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Credito Nuestra Señora del Rosario, año 2015*. Cajamarca, Perú. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Clarett, M. (2012). *Escala de evaluacion de dolor y protocolo de analgesia en terapia intensiva* . Argentina.
- Cruz T., C. V. (2018). *Inestabilidad Lumbar y Grado de Incapaciadd Funcional en Personal Administrativo con Lumbalgia que Labora en un Hospital de Lima, 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1763>
- De Paula, D., Piatti, N., Menezes, L., Dias, L. (2018). *Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients*. *Brazilian Journal of Physical Therapy* 2019
- Díaz, C. R. (2018). *Eficacia de la terapia manual comparada con la aplicación de los agentes físicos en el tratamiento de las Lumbalgias no específicas en pacientes atendidos en el*

- Hospital Regional de Lambayeque, periodo enero - diciembre del 2015.* Lima: Universidad Particular de Chiclayo, Perú.
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.* Revista de la Educación Superior. Chile
- Fernández, F. G. (2015). *Pautas de Actuación y Seguimiento - Dolor Lumbar.* España: Esteve.
- Gonzales, M. (2016). *Efectividad de la terapia manual en el dolor crónico lumbar: una revision sistemática.* España: Universidad de Jaén.
- Guevara, L. R. (2018). *Asociación entre horas de trabajo y el dolor lumbar en conductores de una empresa de transporte público.* Lima: Universidad Católica Sede Sapientiae.
- Harper, L. S. (2018). *Fascia manipulation vs. standard physical therapy practice for low back pain diagnoses: A pragmatic study.* Journal of Bodywork & Movement therapies, 115-121.
- Herrero, V., Delgado, S., Moya, B., Ramírez, M. Capdevilla, L., *Valoración del dolor. Revisión comparativa de escalas y cuestionarios.* Revista de la Sociedad Española del Dolor.
- Hidalgo, L. P. (2015). *Short-Term Effects of Mulligan Mobilization with Movement in Pain, Disability and Kinematic Spinal Movements in Patients with Nonspecific Low Back Pain: A Randomized Placebo-Controlled Trial.* Journal of Manipulative and Physiological Therapeutics, 365-374.
- Kanga, M. S. (2017). *Manual Therapy for Recent Onset or Persistent NonSpecific Lower Back Pain.* CADTH, 1-49.
- Lakhmir, M., Ghous, M., Amjad, I., Nouman, M., Yaqoob, I. (2020). *Level of satisfaction regarding physical therapy servisse in district Poonch, Azad Jammu Kashmir, Pakistan.* Journal of the Pakistan Medical Association. obtenido de: https://jpma.org.pk/article-details/9680?article_id=9680
- Malfliet, K. I. (2019). *Best Evidence Rehabilitation for Chronic Pain Part 3: Low Back Pain.* Journal of Clinical Medicine, 1, 2.
- Moffet, H., Tousignant, M., Nadeu, S., Merette, C., Boissy, P., Corriveau, H., Marquia, F., Cabana, F., Belzile, E., Ranger, P., Dimentberg, R. (2017). *Patient Satisfaction with In-home Telerehabilitation After Total Knee Arthroplasty: Results from a Randomized Controlled Trial.* Telemedicine and e-Health
- Orlando, J., Beard, M., Kumar S. (2019). *Systematic review of patient and caregivers satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients health.* Published online 2019 Aug 30. doi: 10.1371/journal.pone.0221848
- Passive lumbar extension test (PLET) I lumbar inestability.* (2017). Obtenido de Physiotutors: <https://www.youtube.com/watch?v=2OyQGH9vzok>
- Provenzano G. (2015). *Estabilidad e Inestabilidad Lumbar.* España Universidad Fasta

- Quispe S. F. (2019). *Factores de riesgo ergonómico asociado a dolor lumbar en los trabajadores administrativos de la municipalidad de independencia, 2018*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Shin, M.-r. K.-H.-Y.-W.-H.-H.-H. (2017). *Comparative effectiveness and cost-effectiveness of Chuna manual therapy versus conventional usual care for nonacute low back pain: study protocol for a pilot multicenter, pragmatic randomized controlled trial (pCRN study)*. Korea: Cross Mark.
- Sifuentes, O. (2016) *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. Perú. Obtenido de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1>
- Serón, P., Oliveros, M., Fuentes, R., Gutierrez, R. (2020). *Efectividad de la telerehabilitación en terapia física: protocolo de una revisión global en tiempo que exigen respuestas rápidas*. Chile, publicado en PROSPERO con el número CRD42020185640. Obtenido de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Estudios/Protocolos/7970.act>
- Tamayo M. (2004). *Perfil demográfico y expectativa de vida* -. Colombia: UNISALUD.
- Ulger, A. D. (2017). *The effect of manual therapy and exercise in patients with chronic low back pain: Double blind randomized controlled trial*. Journal of Back and Muculoeskeletal Rehabilitation, 1-7.
- Viggiano, G. (2018). *Grado de efectividad de la terapia de oscilación manual, en trastornos lumbares*. Argentina: Universidad FASTA.

X. ANEXOS

Anexo A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Tipos de variables | Escala de medición | Indicadores | Instrumentos |
|---|---|---|---|--------------------|--------------------|------------------------|-------------------------------|
| Variable independiente: Teleterapia | Teleterapia es el uso y aplicación de las diferentes técnicas de rehabilitación a través del uso de la tecnología. | Es el conjunto de ejercicios fisioterapéuticos específicos propuestos y desarrollados a través del uso del internet y la videoconferencia. | Acceso equipos de informática Asesoría técnica Tiempo Tipos de ejercicios | Cualitativo | Nominal | Efectivo | Ficha de recolección de datos |
| | | | | | | No efectivo | |
| Variable dependiente: Satisfacción del paciente adulto | Es una respuesta positiva entre el paciente y el fisioterapeuta, es un estado emocional producido en respuesta a la | Es un estado emocional, descrito en términos de gusto, placer o alegría que experimenta un individuo por algo. Es una medida por medio de la cual se quiere valorar si se | Dolor | Cuantitativo | De razón | 1-10 cm | EVA |
| | | | Factores de satisfacción (modelo SERVQUAL) | Cualitativo | Ordinal | Fiabilidad | SERVQUAL |
| | | | | | | Capacidad de respuesta | |
| Seguridad | | | | | | | |

| | evaluación del mismo. | cumple la meta principal o no. | | | | Empatía | |
|---|--|---|------------------|--------------|----------|--|-------------------------------|
| | | | | | | Aspectos tangibles | |
| Variables intervinientes: características sociodemográficas | Son indicadores que permiten mostrar el estado de una población de acuerdo a las características generales de sus integrantes. | Son las características sociales y demográficas que permiten agrupar a la población de estudio según ciertas características comunes. | Edad | Cuantitativo | De razón | 20-29 30-39 40-49 50-59 | Ficha de recolección de datos |
| | | | Sexo | Cualitativo | Nominal | Masculino Femenino | Ficha de recolección de datos |
| | | | Ocupación | Cualitativo | Nominal | Oficinista Obrero Ama de casa | Ficha de recolección de datos |
| Variables intervinientes: características clínicas | Signos clínicos o manifestaciones clínicas de una enfermedad. | Son características relacionadas a aspectos de salud | Tiempo de lesión | Cualitativo | Ordinal | 1-2 semanas 1-2 meses Más de 3 mes | Ficha de recolección de datos |

Anexo B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: Teleterapia y Nivel de Satisfacción en Adultos con Lumbalgia de un Centro de Salud de Lima 2021.

| Problema de la investigación | Objetivos de la investigación | Hipótesis de la investigación | Variables | Metodología | Población y muestra | Instrumentos |
|--|--|--|---|---|---|--|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cuánto es el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia con relación a la teleterapia de un centro de salud de Lima 2021?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia mecánica en relación a la teleterapia de un centro de salud de Lima 2021.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>La teleterapia contribuye significativamente en el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021.</p> | <p>Programa de teleterapia</p> | <p>Enfoque Cuantitativo</p> | <p>Población</p> <p>Pacientes adultos del centro privado de atención en salud de Lima, Vía Salud, diagnosticados con lumbalgia.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra será de 30 pacientes</p> | <p>Ficha de recolección de datos que constara de dos Cuestionarios EVA y encuesta SERVQUAL</p> |
| <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuáles son las características sociodemográficas de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021?</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar las características sociodemográficas de los adultos con lumbalgia de un centro de salud de Lima 2021.</p> | | <p>Satisfacción del paciente adulto</p> | <p>Tipo: cuantitativo descriptivo, aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental.</p> | <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Tipo no probabilístico, de manera intencional</p> | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>¿Cuánto es el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia en relación a la teleterapia en un centro de salud de Lima, según sexo 2021?</p> <p>¿Cuánto es el nivel de satisfacción de los adultos con lumbalgia en relación a la teleterapia de un centro de salud de Lima 2021 según edad 2021?</p> | <p>Identificar el nivel de satisfacción de los adultos que son atendidos por teleterapia de un centro de salud de Lima 2021, según sexo.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los adultos que son atendidos por el teleterapia de un centro de salud de Lima 2021, según edad.</p> | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

Anexo C: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Teleterapia y Nivel de Satisfacción en Adultos con Lumbalgia de un Centro de Salud de Lima 2021.

Este cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene la finalidad de recopilar información necesaria que Ud. pueda proporcionar, sus datos personales serán manejados de manera confidencial. Se le solicita por favor responder de manera sincera.

1. Edad:

- 20 – 29 años
- 30 – 39 años
- 40 – 49 años
- 50 – 59 año

2. Sexo: (M) (F)

3. Ocupación:

- Oficinista
- Obrero
- Ama de casa
- Otro _____

4. Tiempo de enfermedad:

- Menos de 01 año
- De 01-02 años
- De 3-5 años
- Más de 5 años

5. Enfermedades adicionales:

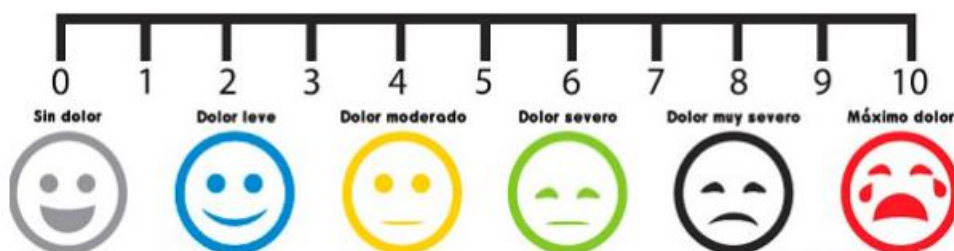
- Cervicalgia
- Dorsalgia
- Paciente post Covid
- Enfermedad cardiaca
- Hipotiroidismo

6. Tipo de atención en teleterapia:

- Video llamada
- Llamada telefónica

Escala visual análoga EVA, para valorar el dolor:

7. Cuantifique su dolor numéricamente teniendo en cuenta que 0 es no dolor y 10 es el dolor más intenso que pueda imaginar:



Encuesta SSERVQUAL,

Expectativas

Primero califique las Expectativas que se refieren a la Importancia que Ud. Le otorga a la atención que espera recibir en teleterapia. Utilice una escala numérica de 1 a 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en Teleterapia | | | | | | | |
| 02 | Que la atención en teleterapia se realice en el horario programado | | | | | | | |
| 03 | Que la atención se realice respetando la programación y el orden programado. | | | | | | | |
| 04 | Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención virtual | | | | | | | |
| 05 | Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad | | | | | | | |
| 06 | Que la atención en caja virtual sea fácil y rápida | | | | | | | |
| 07 | Que durante su atención en teleterapia se respete su privacidad | | | | | | | |
| 08 | Que el terapeuta le realice una evaluación y tratamiento completos para el problema de salud que motiva su atención. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 09 | Que el terapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 10 | Que el terapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza | | | | | | | |
| 11 | Que el personal del servicio de atenciones virtuales le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 12 | Que el terapeuta que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud | | | | | | | |
| 13 | Que el terapeuta le explique a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultados de la atención. | | | | | | | |
| 14 | Que el terapeuta le explique a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de ejercicios. | | | | | | | |
| 15 | Que la plataforma virtual sea fácil de utilizar para la atención de teleterapia | | | | | | | |
| 16 | Que la plataforma virtual cuente con líneas telefónicas de guía para orientación al paciente | | | | | | | |
| 17 | Que el terapeuta cuente con los materiales necesarios para la atención virtual | | | | | | | |
| 18 | Que el audio en las sesiones de teleterapia sea claros y sin interrupciones | | | | | | | |

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de terapia física. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en Teleterapia | | | | | | | |
| 02 | La atención en teleterapia se realizó en el horario programado | | | | | | | |
| 03 | La atención se realizó respetando la programación y el orden programado. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 04 | Su historia clínica se encontró disponible para su atención virtual | | | | | | | |
| 05 | Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad | | | | | | | |
| 06 | La atención en caja virtual fue fácil y rápida | | | | | | | |
| 07 | Durante su atención en teleterapia se respetó su privacidad | | | | | | | |
| 08 | El terapeuta le realizó una evaluación y tratamiento completos para el problema de salud que motiva su atención. | | | | | | | |
| 09 | El terapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 10 | El terapeuta que atendió su problema de salud, le inspiró confianza | | | | | | | |
| 11 | El personal del servicio de atenciones virtuales le trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 12 | El terapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud | | | | | | | |
| 13 | El terapeuta le explicó a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultados de la atención. | | | | | | | |
| 14 | El terapeuta le explicó a Ud. O a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de ejercicios. | | | | | | | |
| 15 | La plataforma virtual fue fácil de utilizar para la atención de teleterapia | | | | | | | |
| 16 | La plataforma virtual cuenta con líneas telefónicas de guía para orientación al paciente | | | | | | | |
| 17 | El terapeuta contó con los materiales necesarios para la atención virtual | | | | | | | |
| 18 | El audio en las sesiones de teleterapia fueron claros y sin interrupciones | | | | | | | |

Encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en terapia física virtual