

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**



Tesis

Nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia
en edades de 20 a 60 años. Centro de Salud, Chiclayo 2023

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

Autora:

Bach. López Tapia Juana Katherine

Asesora:

Dra. María Aurelia Lazo Pérez

(ORCID: 0000-0002-8291-6949)

Línea de investigación

Salud integral humana

Pimentel, Perú, 2024



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Dr. MARÍA AURELIA LAZO PÉREZ**, asesora de la Escuela de TECNOLOGÍA MÉDICA; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **NIVEL DE SATISFACCION DE LA ATENCION DE PACIENTES CON LUMBOCIATALGIA EN EDADES DE 20 A 60 AÑOS.CENTRO DE SALUD. CHICAYO 2023**; presentado por la estudiante

LOPEZ TAPIA JUANA KATHERINE

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 26 de junio del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "LAZO", is written over a horizontal dashed line.

.....
María Aurelia Lazo Pérez
Doctora en Ciencias
Master en Educación Avanzada
CE: 002675854



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL

En Chiclayo, a los quince días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro, ante el Jurado constituido por:

PRÉSIDENTE : **MG. ANA ESCALANTE BAUTISTA**
SECRETARIA : **MG. ZOILA CABRERA RIVADENEYRA**
VOCAL : **DR. JOSÉ GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ**

La Graduada : **LOPEZ TAPIA JUANA KATHERINE**

El título de la Tesis a sustentar es: **NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCION DE PACIENTES CON LUMBOCIATALGIA EN EDADES DE 20 A 60 AÑOS.CENTRO DE SALUD. CHICLAYO 2023;**

Para optar el Título de Licenciado en **TECNOLOGIA MEDICA – ESPECIALIDAD DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION**, obteniendo el siguiente calificativo: aprobado por UNANIMIDAD

MG. ANA ESCALANTE BAUTISTA
Presidente

MG. ZOILA CABRERA RIVADENEYRA
Secretaria

DR. JOSÉ GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a todas las personas que han sido una fuente de inspiración y apoyo incondicional a lo largo de mi camino académico.

A mis padres, por su amor, sacrificio y constante aliento. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y el esfuerzo.

A mis hermanas, por su apoyo y por creer en mí siempre.

A los pacientes que participaron en este estudio, por su disposición y confianza. Sin ustedes, esta investigación no hubiera sido posible.

finalmente, a Dios, por darme la fortaleza y la determinación para alcanzar mis metas.

Juana Katherine López Tapia

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta tesis sobre el "Nivel de satisfacción en la atención en pacientes con lumbalgia en edades comprendidas de 20 a 60 años del área de terapia física".

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza y la perseverancia necesarias para completar este trabajo.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y su paciencia durante todo este proceso. Sin ustedes, esto no hubiera sido posible.

A los profesores y colegas de la Universidad Particular de Chiclayo por sus consejos, apoyo académico y por compartir su experiencia y conocimientos conmigo.

A los pacientes que participaron en este estudio, por su tiempo y disposición para colaborar en esta investigación. Sus experiencias y testimonios han sido esenciales para el desarrollo de esta tesis.

Finalmente, agradezco a todas las personas y entidades que, de una manera u otra, contribuyeron al desarrollo y finalización de esta tesis.

Gracias a todos.

Juana Katherine López Tapia

Índice de contenidos

Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo de investigación	13
3.2 Diseño de investigación.....	14
3.3 Variables y operacionalización.....	15
3.4 Población, muestra y muestreo	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones	18
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	18
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	18
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES	25
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1.- Nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023..	18
Tabla 2.- Clasificación de los pacientes atendidos con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 según sexo, edad y nivel educacional.	19
Tabla 3.- Distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles	20
Tabla 4.- Distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 según las dimensiones por sexo	22

Resumen

La siguiente investigación fue presentada bajo el título de Nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años. Centro de Salud, Chiclayo 2023, la cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023. Fue una tesis de tipo cuantitativa, no experimental y transversal. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, tuvo una población y muestra de 133 pacientes. Los resultados principales fueron que: el sexo más frecuente fue el femenino con un 66.2%, el rango de edad más frecuente fue de 40 a 49 años con 36.1% y el grado de instrucción más frecuente fue de "secundaria" con 78.2%. El nivel de satisfacción más predominante fue Alta con un 91.7%. Las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles tuvieron un nivel alto con 95.5%, 95.5% y 97% respectivamente. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años fue Alta.

Palabras clave: Satisfacción, lumbociatalgia, atención, seguridad, empatía.

Abstract

The main objective of this study was to determine the level of satisfaction of patients with lumbosciatic pain between the ages of 20 and 60 years old at Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2023. Centro de Salud, Chiclayo 2023, whose main objective was to determine the level of satisfaction of patients with lumbosciatic pain between the ages of 20 and 60 years old in Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023. It was a quantitative, non-experimental, cross-sectional thesis. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, with a population and sample of 133 patients. The main results were: the most frequent sex was female with 66.2%, the most frequent age range was 40 to 49 years with 36.1% and the most frequent educational level was "high school" with 78.2%. The most predominant level of satisfaction was high with 91.7%. The dimensions of security, empathy and tangible aspects had a high level with 95.5%, 95.5% and 97% respectively. It is concluded that the level of satisfaction of patients with lumbosciatic pain between 20 and 60 years of age was high.

Key words: Satisfaction, lumbosciatica, care, safety, empathy.

I. INTRODUCCIÓN.

Dado que la salud de los pacientes está en riesgo, proporcionar una atención de alta calidad a los pacientes y usuarios del sector sanitario es una enorme responsabilidad profesional y ética (1). Por este motivo, es fundamental que se evalúe la mejor manera de combinar los elementos que componen o posibilitan una atención al paciente de alta calidad, así como garantizar que los pacientes reciban el apoyo emocional y profesional que necesitan para restablecer su salud, lo que se expresa en términos de satisfacción con la atención recibida (2).

Instituciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), imploran a los gobiernos que establezcan mecanismos y recursos para asegurar que los ciudadanos reciban una asistencia de alta calidad. Estos mecanismos deben hacer hincapié en el perfeccionamiento de los aspectos técnicos y científicos de la atención prestada, en el tratamiento de los pacientes como seres humanos cuando su salud está en peligro y en la movilización de recursos para asegurar que los pacientes obtengan una atención digna que satisfaga los requisitos tanto de los profesionales médicos como de los pacientes (3) (4).

La prestación de atención sanitaria se denomina servicios de salud, y la coordinación de estos servicios puede considerarse un sistema de atención centrado en la preservación, mejora y promoción de la salud de las personas. En cuanto a la parte considerable de la población que los sistemas de salud peruanos no atienden, existe un alto grado de fragmentación en el sistema. Aunque se están desarrollando y poniendo en marcha una serie de esfuerzos para abordar los problemas sistémicos y mejorar el estado actual de las cosas, aún deben realizarse reformas significativas antes de que puedan cumplirse los objetivos sugeridos (5).

Teniendo como característica principal la calidad de vida, que se refiere a las situaciones que favorecen a que la vida sea agradable y valiosa o al nivel de felicidad o satisfacción que experimenta un individuo, en particular en relación con la salud y sus ámbitos, es fundamental considerar al ser humano y, en consecuencia, su bienestar con referencia a los servicios de salud. De este modo, la salud está vinculada al bienestar físico y psicológico de la persona (6)

La satisfacción de los pacientes con lumbociatalgia en los centros de salud en una provincia puede ser influenciada por múltiples factores. Estos incluyen la calidad de la atención médica, el acceso a tratamientos efectivos, la comunicación con el personal de salud, y la infraestructura de los centros de salud.

La lumbociatalgia puede requerir tratamientos multifacéticos que incluya medicación, fisioterapia y, en algunos casos, intervenciones quirúrgicas. La falta de disponibilidad de estos tratamientos o la inadecuada implementación de los mismos puede afectar negativamente la satisfacción de los pacientes. Las instalaciones de salud pueden no estar adecuadamente equipadas para manejar el volumen de pacientes o proporcionar el entorno necesario para el tratamiento adecuado de la lumbociatalgia. La falta de equipos de diagnóstico, salas de tratamiento adecuadas y otros recursos esenciales puede contribuir a la insatisfacción de los pacientes. (6)

El seguimiento inadecuado después del tratamiento inicial puede ser un problema. Los pacientes necesitan revisiones regulares y ajustes en su plan de tratamiento para gestionar de manera efectiva la lumbociatalgia. La falta de un seguimiento adecuado puede llevar a resultados subóptimos y a una percepción negativa del sistema de salud.

Por consiguiente, es imperativo establecer una correlación entre la eficacia del sistema sanitario global y sus numerosos subcomponentes. Estos subcomponentes comprenden los servicios primarios recibidos directamente por la persona, que abarcan servicios preventivos, de diagnóstico especializado, terapéuticos y de rehabilitación. Hay que tener en cuenta que los pacientes con lumbalgia, que sirvieron de grupo de estudio para este trabajo, acuden inicialmente a un médico que luego los deriva al departamento de fisioterapia para que, tras un diagnóstico, los trate un tecnólogo médico licenciado especializado en fisioterapia (7).

Por todo lo ya expuesto, la autora planteó la siguiente formulación del problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023?

La investigación se justifica, teóricamente, por la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de satisfacción del servicio de terapia física y rehabilitación. Esta información es importante conocerla a la hora de

desarrollar estrategias para mejorar la calidad de la atención en respuesta a las demandas y necesidades de los usuarios, ya que es crucial entender cómo se siente el paciente con la atención que recibe. Para salvar la brecha de percepción entre las expectativas del usuario y lo que siente que recibe de la institución sanitaria, necesitamos escuchar la versión del paciente.

La información generada por la investigación se utilizó como punto de partida para identificar aquellas áreas en las que puedan establecerse mejoras significativas que satisfagan las necesidades de los pacientes. También se utilizó para reforzar las estrategias existentes que estén dando resultados positivos.

La autora planteó el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023.

Así mismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: (i) Clasificar a los pacientes atendidos con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 según sexo, edad y nivel educacional. (ii) Calcular la distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles(iii) Especificar la distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 según las dimensiones por sexo.

II. DESARROLLO.

A continuación, se presentan los principales antecedentes relacionados a la las variables de investigación:

Antecedentes internacionales

Asad Khan et al (Pakistán-2022) en su estudio sobre nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de Terapia Física (TF) de un Hospital en Pakistán, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los

servicios de TF de un Hospital en Pakistán. Realizaron un estudio transversal, donde participaron 375 pacientes. Como instrumento utilizaron un cuestionario MedRisk. Los principales resultados fueron: de los 375 pacientes el 65,3% fueron hombres y el 34,7% fueron mujeres, el 52,0% estuvieron muy satisfechos con los servicios recibidos del terapeuta y el 49,3% volverían para futuros servicios o cuidados. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes se considera alto (8).

Noureddin Ansari et al (Irán-2020) en su investigación relacionado con un instrumento para medir la satisfacción del paciente con la atención de fisioterapia de un Hospital, tuvo como objetivo traducir el instrumento para medir la satisfacción del paciente y evaluar sus propiedades de medición. Realizaron un estudio transversal, prospectivo, donde participaron 114 pacientes. Se utilizó el instrumento MedRisk. Los principales resultados fueron: de los 114 pacientes 42 fueron varones y 72 mujeres, la satisfacción de los pacientes fue alta con un 25,4%. Se concluye que el instrumento MedRisk es válido y confiable para medir la satisfacción del paciente (9).

Hussain Syed (Pakistán-2019) El objetivo del estudio sobre los niveles de satisfacción de los pacientes del servicio de fisioterapia de un hospital paquistaní era calibrar el grado de satisfacción de los pacientes con el programa de fisioterapia del hospital. Se llevó a cabo una investigación transversal con 187 pacientes. Se aplicó la herramienta MedRisk. Los resultados primarios mostraron que, de los 187 pacientes, el 66,7% eran hombres y el 33,3% mujeres; el 76,8% expresaron un alto grado de satisfacción con los servicios del terapeuta, y el 80,8% tenían previsto volver a realizar más visitas. Se determina que existe un alto grado de satisfacción de los pacientes(10).

Pranita Pawar y Rasika Pance (India-2019) en su trabajo de investigación sobre “satisfacción de los pacientes con lumbalgia en consulta externa de fisioterapia”, tuvo como objetivo conocer la satisfacción del paciente con el tratamiento de fisioterapia en pacientes con lumbalgia. Se realizó un estudio transvesal donde participaron 50 pacientes. Como instrumento se utilizó un cuestionario MedRisk . Los resultados principales fueron: que el 77% de los pacientes estaban completamente satisfechos, el 16% estaban parcialmente satisfechos y el 8% no

estaban satisfechos. Se concluye que la gran mayoría de pacientes estaban completamente satisfechos (11).

Muhammad Lakhmir (India-2020) el objetivo de su estudio sobre la satisfacción de los pacientes con los tratamientos de fisioterapia en un hospital de Cachemira era conocer el grado de satisfacción de los pacientes con estos servicios. Se llevó a cabo una investigación transversal con 393 pacientes. Se empleó el cuestionario MedRisk para recabar información. El 95,85% de los encuestados expresaron satisfacción, frente al 4,15% que manifestaron insatisfacción. La conclusión es que los tratamientos de fisioterapia fueron muy bien recibidos. (12).

De Paula (Brasil-2019) en su estudio sobre niveles de satisfacción con la fisioterapia en pacientes hospitalizados, tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben fisioterapia y evaluar alguna falla del tratamiento. Se realizó un estudio transversal, donde participaron 200 pacientes. Se utilizó el instrumento MedRisk. Los resultados principales fueron: el ítem de respeto del fisioterapeuta hacia el paciente tuvo una mayor puntuación (4,75) y el que tuvo menor puntuación fue el ítem relacionado con las pautas de fisioterapia al alta hospitalaria (1,82), se concluye que la gran mayoría de pacientes presentaron satisfacción y en su tratamiento con fisioterapia manifestaron mejoría (13).

Antecedentes nacionales

García Diandra et al (Lima-2019) El objetivo principal del estudio sobre la satisfacción de los pacientes con la fisioterapia en el Instituto Nacional de Rehabilitación de la ciudad de Lima fue conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben fisioterapia en el Departamento de Motricidad y Unidad del Dolor. Se incluyeron 280 pacientes en un estudio transversal. El instrumento empleado fue la encuesta SERVQUAL. Las conclusiones primarias mostraron que la dimensión de elementos tangibles supuso el 78,3% del nivel de satisfacción total, que fue del 76,4% global. Con un 77,9%, la seguridad ocupaba el segundo lugar, seguida de la empatía (76,3%), la fiabilidad (67,6%) y la capacidad de respuesta (55,0%). Se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes era suficiente. (14).

Cartagena Ada (Cusco-2019) en su tesis relacionada con el nivel de satisfacción del paciente respecto al tratamiento fisioterapéutico en lumbalgia atendidos en un Hospital de Cusco, tuvo como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción del paciente respecto al tratamiento fisioterapéutico en lumbalgia atendidos en un Hospital de Cusco. Fue una tesis descriptiva, cuantitativa de tipo transversal. Tuvo una población de 147 pacientes siendo 35 pacientes el total de la muestra. Utilizó el cuestionario como instrumento (servqual). Los resultados principales fueron: que el 91,4% siempre estuvieron satisfechos y el 8.6% casi siempre estuvieron satisfechos con los servicios que recibieron. Se concluye que la empatía del fisioterapeuta y el desarrollo de las actividades profesionales causan mayor satisfacción en el paciente (15).

Chávez Yoni et al (Cusco-2022) El objetivo principal del artículo sobre satisfacción del paciente y calidad de la atención hospitalaria fue determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el nivel de atención recibida en el programa de TF y rehabilitación de un hospital de la zona de Cusco. En la tesis se empleó una técnica cuantitativa, descriptiva y correlacional. De los 123 individuos de la población, 94 pacientes conformaron la muestra total. Se utilizó tanto el cuestionario de satisfacción del usuario externo como el cuestionario de calidad del servicio (servqual). Los principales resultados fueron los siguientes El 35,1% de los encuestados dijeron estar muy satisfechos con la atención recibida, el 56,4% consideraron que la calidad era buena, el 57,4% dijeron estar algo satisfechos y el 7,4% dijeron no estar nada satisfechos. Se concluye la asociación entre la satisfacción del paciente y el calibre de la atención. (16).

Chávez Wini (Lima-2020) en su tesis relacionada con la satisfacción del usuario y calidad del servicio de un Centro de Fisioterapia y Rehabilitación de la ciudad de Lima, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio de un Centro de Fisioterapia y Rehabilitación de la ciudad de Lima. Fue una tesis descriptiva correlacional de corte transversal. Tuvo una población de 1056 usuarios y una muestra de 282 usuarios. Como instrumento se utilizó el cuestionario SERVPERF. Los resultados principales fueron: que en los aspectos tangibles del Centro el 84,4% estuvieron satisfechos y el 15,6% mostraron indiferencia , con relación a la satisfacción del aspecto de fiabilidad el 60,3%

estuvieron satisfechos y el 4,6% estaban poco satisfechos, con relación a la satisfacción con la capacidad de respuesta el 81,9% estuvieron muy satisfechos y satisfechos y el 3,5% estaban poco satisfechos, con relación a la satisfacción con la seguridad el 79,7% estuvieron muy satisfechos y satisfechos y el 3,5% estaban poco satisfechos, y, por último, con relación a la satisfacción con la empatía el 78% estuvieron muy satisfechos y satisfechos y el 4,6% estaban poco satisfechos. Se concluye que existe relación entre satisfacción del usuario y calidad del servicio (17).

De la Cerna Roger et al (Lima-2023) El objetivo del estudio sobre la satisfacción de los usuarios del servicio ambulatorio de medicina física y rehabilitación de un hospital de Lima fue evaluar la satisfacción de los usuarios de dicho servicio. En el estudio observacional descriptivo transversal participaron 93 atendidos. Una de las herramientas empleadas fue el cuestionario SERVQUAL. Los principales resultados mostraron que, en términos de satisfacción por dimensión, la seguridad representaba el 79,6%, las características tangibles el 78,5%, la empatía el 76,9%, la fiabilidad el 68,8% y la capacidad de respuesta el 58,1%. Aproximadamente siete de cada diez usuarios se mostraron satisfechos con la consulta. (18).

Reyes Sara (Lima-2022) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención durante las pandemias en los hospitales de Lima fue el objetivo principal de la investigación sobre estos temas. Se trató de un diseño de estudio correlacional, cuantitativo y directo. Hubo 81 personas en la muestra y 510 en la población. Una herramienta que se empleó fue el cuestionario SERVQUAL. Las principales conclusiones fueron que la satisfacción global era alta (93,8%) y moderada (6,2%), y la calidad asistencial global era alta (97,5%) y regular (2,5%). Se concluye la asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. (19).

Camacho Esther (Lima-2023) El objetivo principal de la tesis sobre teleterapia y niveles de satisfacción en personas con lumbalgia en un centro de salud de Lima era conocer el grado de satisfacción de estas personas con la teleterapia en el centro de salud. Fue una investigación cuantitativa descriptiva, donde participaron 51 pacientes. Se utilizó una encuesta SERVQUAL. Los resultados principales fueron: con relación a la satisfacción según dimensión fiabilidad el 57% estuvieron

satisfechos y el 43% expresaron insatisfacción, con relación a la satisfacción con la capacidad de respuesta el 59% estuvieron satisfechos y el 41% expresaron insatisfacción, con relación a la satisfacción con la seguridad el 55% expresaron insatisfacción y el 45% estuvieron satisfechos, con relación a la satisfacción con la empatía el 58% estuvieron satisfechos y el 42% expresaron insatisfacción, y, por último, en la dimensión aspectos tangibles el 57% expresaron insatisfacción y el 43% estuvieron satisfechos. Se concluye que se encontró mayor insatisfacción en los pacientes atendidos por teleterapia (20).

Suclupe Violeta et al (Lima-2019) Para determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento recibido en fisioterapia y rehabilitación en un centro privado, el estudio examinó la satisfacción del paciente y la calidad de la atención prestada en estos entornos. Este estudio fue prospectivo, cuantitativo, transversal, correlacional y descriptivo. Treinta participantes participaron en el ensayo. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de satisfacción del usuario externo y el cuestionario de calidad del servicio (servqual). Los principales resultados mostraron que el nivel de atención prestada fue medio (55%), medio en la dimensión de fiabilidad, medio en la dimensión de capacidad de respuesta (40%), medio en la dimensión de empatía (50%), medio en la dimensión de componentes tangibles (55%) y alto (82,5%) en la dimensión de seguridad. Se concluye que no existe relación significativa estadística entre satisfacción del paciente y calidad de atención (21).

Meléndez Hernán (Lima-2019) en su trabajo de investigación sobre nivel de satisfacción en usuarios del servicio de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en usuarios del servicio de Rehabilitación. Fue un estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal, donde participaron 262 usuarios. Como instrumento se utilizó el cuestionario SERVPERF. Los resultados principales fueron: que el 87.8% de los usuarios estuvieron satisfechos y el 12.8% estuvieron insatisfechos. Respecto a las dimensiones, se presentó mayor insatisfacción en aspectos tangibles con un 45.8% y en fiabilidad con un 34.1%. Se concluye que la gran mayoría de usuarios estuvieron satisfechos (22).

Las bases teóricas, se elaboran a través de los diversos conceptos permitirá un mayor enlace de información del tema a tratar, para así poder facilitar su comprensión.

La lumbociatalgia, un síndrome doloroso que afecta la región lumbar y se irradia hacia una o ambas piernas, es una condición común que lleva a muchos pacientes a buscar atención en TF. La satisfacción del paciente con el tratamiento recibido juega un papel crucial en la efectividad de la TF y en la adherencia al plan de tratamiento. Esta satisfacción está influenciada por diversos factores que, en conjunto, determinan la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado recibido.

Varios ámbitos científicos han examinado el concepto de satisfacción. Etimológicamente, deriva de las palabras latinas facere, que significa hacer, y satis, que significa suficiente. Debido a sus orígenes, la satisfacción denota superar o alcanzar los resultados previstos por el usuario. (23)

Las interacciones de los usuarios con las empresas determinan su satisfacción, que se manifiesta de las siguientes maneras: satisfacción con el personal, la organización y los servidores en general (24).

En el contexto de las organizaciones sanitarias, la satisfacción del paciente se define como el grado en que el trato que recibe satisface sus necesidades y expectativas; es decir, la diferencia entre sus expectativas y su opinión sobre la atención que recibe. (25).

Estos deseos y expectativas se basan en la forma en que las personas ven su propia salud, y acabarán traduciéndose en solicitudes de atención médica. Dependiendo de su cooperación, los pacientes podrán o no solucionar sus dificultades durante el proceso de atención a las necesidades y expectativas. (26)

Las percepciones son las opiniones que tienen los pacientes sobre la atención que han recibido del centro médico. Las expectativas se forman a partir de experiencias previas, necesidades conscientes, percepciones de los demás e información externa. Dictan lo que los pacientes esperan de la atención sanitaria. (25) (27).

Tres factores influyen en la satisfacción de los pacientes: la calidad de la atención, los resultados de la terapia y los factores organizativos, que incluyen los tiempos de espera y las condiciones del espacio. La satisfacción de los pacientes depende tanto del nivel de confianza que se les demuestra como de la eficacia con que se les atiende. (28).

Gracias a esta categorización podemos identificar el grado de satisfacción de un paciente con la atención recibida. (28).

Medición de la Satisfacción

Además de ser un indicador clave de excelencia, la satisfacción de los pacientes con el tratamiento médico es un poderoso instrumento para mejorar las normas de calidad de las organizaciones. (26) (29).

En consecuencia, el nivel de calidad del servicio se centrará en satisfacer o superar las expectativas del usuario. Sin embargo, esto dificulta el examen de la calidad del servicio, ya que será el usuario quien decida si el servicio es excelente o pésimo, y puede que no siempre tenga razón. Las características y los diferentes elementos que dan a la frase una variedad de significados demuestran la complejidad del análisis de la calidad del servicio en las instalaciones sanitarias. (29).

Las instituciones sanitarias podrán descubrir áreas de desarrollo con el apoyo de una adecuada evaluación y retroalimentación de los niveles de satisfacción de los clientes con respecto al tratamiento recibido. Evaluar y abordar todas las facetas de la satisfacción del paciente aporta numerosas ventajas, como una mejor distribución en el mercado, la retención de pacientes, la mejora de las preferencias de los usuarios y las recomendaciones a sus seres queridos, así como una mayor productividad y eficiencia que favorecen una mayor satisfacción de los usuarios y el desarrollo profesional y personal de los servidores. También reduce los tiempos de consulta y la posibilidad de que los profesionales médicos actúen con descuido o arrogancia. (30).

La guía técnica para evaluar el grado de satisfacción de los pacientes ambulatorios en los establecimientos médicos y la prestación de atención de apoyo fue adoptada en el Perú el 11 de julio de 2011, por resolución ministerial a través del Ministerio de Salud 527-2011/MINSA. Con el fin de apoyar la ejecución de actividades para

mejorar la satisfacción de los pacientes ambulatorios en los establecimientos de salud, el objetivo es ayudar en la identificación de las razones más significativas de la falta de satisfacción de los pacientes ambulatorios. (31).

En la resolución mencionada se sugiere utilizar el enfoque SERVQUAL, cuya escala multidimensional fue creada por Parasuraman para medir la satisfacción de los usuarios externos y fue ajustada para adecuarse a las características de los servicios de salud peruanos. (32)

El modelo SERVQUAL, una escala de respuesta múltiple diseñada para mejorar la calidad de la atención prestada por los centros sanitarios, es una herramienta estandarizada que mide la satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios. (33).

Su particularidad es que puede modificarse para adaptarla a las necesidades de cada investigación. La escala es un instrumento valioso para recabar información sobre las expectativas de los clientes, que servirá de base para desarrollar iniciativas de mejora de la calidad y comparar diversos centros sanitarios. Su objetivo es conocer las expectativas de los pacientes sobre la atención recibida. (33)

Este modelo permite medir las expectativas del paciente respecto a la atención que recibe en cada una de las cinco dimensiones que están presentes en todo el proceso de prestación de servicios. La medición se enfrenta a las expectativas o percepciones del usuario sobre el servicio. (33).

El vínculo entre la calidad esperada -es decir, las expectativas de los usuarios y su percepción de la calidad del trato recibido- es la idea central de la propuesta.

El modelo de Parasuraman, que mide la calidad en cinco dimensiones (28) (33):

- **Fiabilidad:** La capacidad de los profesionales sanitarios para prestar una atención acorde con los servicios que se prestan se denomina fiabilidad. Esto sugiere que los pacientes recibirán niveles adecuados de atención y una actitud apropiada para prestarles servicios rápidos, eficientes y de alta calidad. (32).

Este aspecto es especialmente útil a la hora de elaborar una evaluación del nivel de atención que prestan los centros sanitarios, ya que tiene en cuenta información

como la fiabilidad de los horarios de los centros sanitarios, el grado de tramitación de las quejas o problemas de los usuarios, la puntualidad y rapidez, el almacenamiento de datos y el cumplimiento de los acuerdos. Para aumentar la confianza de los pacientes, la información mencionada es crucial.

- Aspectos tangibles: Entre los aspectos que pueden apreciarse a simple vista figuran el aspecto de los edificios, el mobiliario y los servidores. Los pacientes tienen una imagen favorable de los centros de salud con infraestructuras visibles, personal y equipos visualmente atractivos, lo que conduce a una opinión favorable de las instalaciones. El ambiente de la clínica de TF también influye en la satisfacción del paciente. Un entorno limpio, seguro, y cómodo puede mejorar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado recibido. Además, el trato amable y profesional del personal de apoyo contribuye significativamente a una experiencia positiva. La atención a estos detalles logísticos puede parecer menor, pero tiene un impacto considerable en cómo los pacientes perciben su tratamiento y en su disposición a continuar con la terapia. (32).
- Capacidad de respuesta: comprende la disposición de los camareros a ayudar al paciente de forma proactiva, respondiendo a sus preguntas con prontitud y asignando el tiempo necesario. Es importante dar prioridad a la agilización de los procesos de servicio y a la mejora de los canales de comunicación, ya que los tiempos de espera prolongados causan una mala impresión a los usuarios. También es crucial mejorar los procesos de gestión de peticiones y reclamaciones, hacerlos fácilmente accesibles y prestarles una atención rápida y adecuada. (32).
- Seguridad: Comprende las actitudes y la pericia del personal médico para inspirar confianza al paciente. Para ello se requiere civismo, cortesía y, lo que es más importante, comunicar que los peligros son escasos o nulos. La incertidumbre sobre el nivel de atención erosiona la confianza y arroja dudas sobre la eficacia de las intervenciones médicas. La satisfacción del paciente también está estrechamente ligada a los resultados percibidos del tratamiento. Los pacientes que experimentan una reducción significativa del dolor, una mejora en su movilidad, y una mayor capacidad para realizar sus actividades diarias, tienden a reportar niveles más altos de satisfacción. El seguimiento regular del progreso del paciente

y la adaptación del tratamiento según sea necesario son esenciales para alcanzar estos resultados positivos. (32).

- Empatía: La empatía es un término que describe hasta qué punto un servidor se preocupa y atiende al paciente; sugiere que el servidor trata a cada usuario con especial atención. Para conocer y comprender los requisitos, rasgos y valores de los usuarios, es imprescindible entablar una relación empática con los pacientes (32).

Además, la personalización del tratamiento es crucial. Cada paciente con lumbociatalgia tiene una experiencia única con su dolor y sus limitaciones funcionales, por lo que los planes de tratamiento deben adaptarse a sus necesidades específicas. Los pacientes que perciben que su tratamiento es personalizado y adecuado a sus circunstancias particulares suelen mostrar una mayor satisfacción. Esto incluye la selección de técnicas terapéuticas adecuadas, la frecuencia de las sesiones, y la atención a las preferencias y expectativas del paciente.

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo de investigación.

Esta investigación es básica con enfoque cuantitativo no experimental, pues buscó medir mediante una encuesta el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de TF y rehabilitación del Centro de Salud José Leonardo Ortiz

Es de corte transversal; porque la recolección de datos se realizó en un solo momento durante el periodo de investigación.

Es descriptiva ya que buscó describir de forma detallada la variable que es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de TF y Rehabilitación en un determinado momento, el cual fue preciso aplicar una encuesta de que constó de 20 preguntas

3.2 Diseño de investigación.

Esta investigación es de tipo cuantitativa no experimental, pues buscó medir mediante una encuesta el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de TF y rehabilitación del Centro de Salud José Leonardo Ortiz

Es de corte transversal; porque la recolección de datos se realizó en un solo momento durante el periodo de investigación.

Es descriptiva ya que buscó describir de forma detallada la variable que es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de TF y Rehabilitación en un determinado momento, el cual fue preciso aplicar una encuesta de que consta de 20 preguntas

3.3 Variables y operacionalización.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
NIVEL DE SATISFACCION	Relación que hay entre las expectativas de los pacientes sobre la atención recibida en el servicio de terapia física y rehabilitación	Es la acción o razón con que se responde a una queja del paciente	Fiabilidad	Ítem de 1 al 5	Nominal	
			Capacidad de respuesta	Ítem de 6 al 8		
			Seguridad	Ítem de 9 al 12		
			Empatía	Ítem de 13 al 16		
			Aspectos tangibles	Ítem de 17 al 20		
PACIENTES CON LUMBOCIATALGIA	Síndrome doloroso en la zona inferior de la espalda acompañado de una afectación del nervio ciático.	Pacientes con lumbociatalgia atendidos en el centro de salud	Lumbociatalgia mecánica	Lumbociatalgias agudas	Nominal	Encuesta
				Lumbociatalgias crónicas		
			Lumbociatalgia inflamatoria	Lumbociatalgias agudas		
				Lumbociatalgias crónicas		
			Factores sociodemográficos	Edad		
				Sexo		
				Ocupación		

3.4 Población, muestra y muestreo.

Se considera como aquel conjunto de argumentos que coincidan con una serie de particularidades, estableciendo la totalidad del fenómeno que se desea estudiar; por ello, dichas particularidades serán sometidas a un estudio con el propósito de obtener datos beneficiosos (34). La población de esta investigación es la misma que la muestra, que son el total de 133 pacientes.

Muestreo

Aleatorio simple, por conveniencia.

Nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años. Centro de Salud, Chiclayo 2023

- **Criterios de inclusión:**

Pacientes diagnosticados con lumbociatalgia del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2023.

Pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2023.

Pacientes que acepten realizar el cuestionario de forma voluntaria.

- **Criterios de exclusión:**

Pacientes que no estén dentro de las edades establecidas.

Pacientes que no acepten realizar el cuestionario.

Pacientes con dificultades motoras.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que consta de 20 ítems distribuidos en sus 5 dimensiones. El modelo SERVQUAL se trata de un instrumento estandarizado que mide la satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios desarrollado por A. Parasuraman et al en 1985; consiste en una escala de respuesta múltiple con el objetivo de elevar el nivel de la atención prestada por las instituciones sanitaria, en este estudio se utilizó la adaptación de Chávez Wini (20). Este instrumento fue sometido a la validez y confiabilidad previamente por un juicio de expertos por lo que en este estudio no es necesario validar el instrumento (31).

3.6 Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

La recopilación de datos se inició con la redacción y presentación de una solicitud dirigida al Gerente del Centro de Salud José Leonardo Ortiz con el propósito de contar con el permiso respectivo para la ejecución del proyecto mediante su respectivo instrumento.

Los procedimientos se realizaron con la información obtenida de los encuestados desde el segundo semestre del año 2023, dichos cuestionarios provienen de la utilización de la aplicación del instrumento debidamente ejecutado en un tiempo determinado

Una vez que el Centro de Salud José Leonardo Ortiz facilitó el permiso correspondiente, los datos fueron plasmados en una hoja de cálculos de Excel con el propósito de que la información sea analizada y así, dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados inicialmente.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Una vez obtenidos los datos necesarios en la ficha de recolección de datos, la autora digitalizó y clasificó la información en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, una vez digitalizado la información se procedió a cuantificar los datos asignándole un valor numérico a los hallazgos o datos del estudio, por ejemplo: 1=FEMENINO,2=MASCULINO.

Una vez realizada la acción anterior se pasó estos datos numéricos a la plataforma de software IBM® SPSS® para poder realizar el análisis estadístico que corresponden con cuadros descriptivos y desarrollar los objetivos planteados.

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1.- Nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023.

Nivel de satisfacción

	N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	3	2.3%	2.3%	2.3%
MEDIA	8	6.0%	6.0%	8.3%
ALTA	122	91.7%	91.7%	100.0%
TOTAL	133	100.0%	100.0%	

En la tabla N°01 se observa que la gran mayoría de los pacientes consideraron un nivel alto de atención en el área de TF y rehabilitación con un 91.7% del total de la población, por otro lado, el 6,0 % consideraron un nivel medio, y, por último, el 2.3% consideraron un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 2.- Clasificación de los pacientes atendidos con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz, 2023 según sexo, edad y nivel educacional.

Clasificación de pacientes		
SEXO	N	%
MASCULINO	45	33.8%
FEMENINO	88	66.2%
EDAD		
DE 20 A 29	3	2.3%
DE 30 A 39	16	12.0%
DE 40 A 49	48	36.1%
DE 50 A 60	66	49.6%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
PRIMARIA	1	0.8%
SECUNDARIA	104	78.2%
SUPERIOR	10	7.5%
INCOMPLETO	18	13.5%
Total	133	100.0%

En la tabla N°02 nos indica que el sexo más predominante fue el sexo femenino con un 66.2%, y el menos predominante fue el sexo masculino con un 33.8%. Con respecto

al grupo etario, el de 50 a 60 años fue el más predominante con un 49.6%, por otro lado, el grupo etario menos frecuente fue el de 20 a 29 años con un 2.3%. En relación al grado de instrucción, la gran mayoría tuvo un grado de instrucción secundaria, porcentaje que alcanza el 78.2%, mientras que el 13.5% tuvo estudios incompletos, por otro lado, el 7.5% tuvo estudios superiores, y por último, el 0.8% tuvo un grado de instrucción primaria.

Tabla 3.- Distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia según las dimensiones de nivel de satisfacción

FIABILIDAD				
	N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	3	2.3%	2.3%	2.3%
MEDIA	124	93.2%	93.2%	95.5%
<u>ALTA</u>	6	4.5%	4.5%	100.0%
<u>TOTAL</u>	133	100.0%	100.0%	
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	0	0.0%	0.0%	0.0%
MEDIA	65	48.9%	48.9%	48.9%
<u>ALTA</u>	68	51.1%	51.1%	100.0%
<u>TOTAL</u>	133	100.0%	100.0%	
SEGURIDAD				
	N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	0	0.0%	0.0%	0.0%
MEDIA	6	4.5%	4.5%	4.5%
<u>ALTA</u>	127	95.5%	95.5%	100.0%
<u>TOTAL</u>	133	100.0%	100.0%	
EMPATIA				
	N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	0	0.0%	0.0%	0.0%
MEDIA	6	4.5%	4.5%	4.5%
<u>ALTA</u>	127	95.5%	95.5%	100.0%
<u>TOTAL</u>	133	100.0%	100.0%	
ASPECTOS TANGIBLES				
	N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

BAJA	0	0.0%	0.0%	0.0%
MEDIA	4	3.0%	3.0%	3.0%
ALTA	129	97.0%	97.0%	100.0%
TOTAL	133	100.0%	100.0%	

La tabla N°03 muestra que el 93.2% de los pacientes consideraron un nivel medio, el 4.5% un nivel alto, y el 2.3% un nivel bajo. Sobre la capacidad de respuesta, el 51.1% de los pacientes consideraron un nivel alto, el 48.9% un nivel medio, y ningún paciente consideró un nivel bajo. Sobre la dimensión seguridad, el 95.5% consideró un nivel alto, el 4.5% un nivel medio, y ningún paciente consideró un nivel bajo. En la dimensión empatía, el 95.5% consideró un nivel alto, el 4.5% un nivel medio, y ningún paciente consideró un nivel bajo. Por último, en la dimensión aspectos tangibles, el 97.0% consideró un nivel alto, el 3.0% un nivel medio, y ningún paciente consideró un nivel bajo.

Tabla 4.- Distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia según las dimensiones por sexo.

FIABILIDAD						
	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
BAJA	0	0.0%	3	2.3%	3	2.3%
MEDIA	43	32.3%	81	60.9%	124	93.2%
ALTA	2	1.5%	4	3.0%	6	4.5%
TOTAL	45	33.8%	88	66.2%	133	100.0%

CAPACIDAD DE RESPUESTA						
	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
BAJA	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
MEDIA	20	15.0%	45	33.8%	65	48.9%
ALTA	25	18.8%	43	32.3%	68	51.1%
TOTAL	45	33.8%	88	66.2%	133	100.0%

SEGURIDAD						
	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
BAJA	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
MEDIA	43	32.3%	4	3.0%	47	35.3%
ALTA	2	1.5%	84	63.2%	86	64.7%
TOTAL	45	33.8%	88	66.2%	133	100.0%

EMPATIA						
	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
BAJA	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
MEDIA	0	0.0%	6	4.5%	6	4.5%
ALTA	45	33.8%	82	61.7%	127	95.5%
TOTAL	45	33.8%	88	66.2%	133	100.0%

ASPECTOS TANGIBLES						
	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	N	%	N	%
BAJA	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

MEDIA	1	0.8%	3	2.3%	4	3.0%
ALTA	44	33.1%	85	63.9%	129	97.0%
TOTAL	45	33.8%	88	66.2%	133	100.0%

La tabla N°04 muestra las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en relación al sexo, en la dimensión fiabilidad, la gran mayoría de los pacientes del sexo masculino consideraron un nivel medio de atención, lo que representa el 32.3%, y el 1.5% consideraron un nivel alto, por otro lado, en el sexo femenino, la gran mayoría consideraron un nivel medio, lo que representa el 60.9%, el 3.0% consideraron un nivel alto, y , el 2.3% consideraron un nivel bajo. Sobre la capacidad de respuesta, en el sexo masculino, el 18.8% consideró un nivel alto y el 15.0% consideró un nivel medio, en el sexo femenino, el 33.8% consideró un nivel medio y el 32.3% consideró un nivel alto. Sobre la dimensión seguridad, en el sexo masculino, el 32.3% consideró un nivel medio y el 1.5% consideró un nivel alto, en el sexo femenino, el 63.2% consideró un nivel alto y el 3.0% consideró un nivel medio. En la dimensión empatía, todos los pacientes del sexo masculino consideraron un nivel alto, lo que representa el 33.8%, en el sexo femenino, el 61.7% consideró un nivel alto y el 4.5% consideró un nivel medio. Por último, en la dimensión aspectos tangibles, en el sexo masculino, el 33.1% consideró un nivel alto y el 0.8% consideró un nivel medio, y en el sexo femenino, el 63.9% consideró un nivel alto y el 3.3% consideró un nivel medio.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó el nivel de satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023, donde se evidenció que la gran mayoría de los pacientes consideraron un nivel alto de atención en el área de TF y rehabilitación con un 91.7% del total de la población.
- Se clasificó a los pacientes atendidos con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz,2023 2023 según sexo, edad y grado de instrucción, donde se observó que el sexo más predominante fue el sexo femenino con un 66.2%, el rango de edad más frecuente fue el de 50 a 60 años con un 49.6%, y, por último, la gran mayoría tuvo un grado de instrucción secundaria con un 78.2%.
- Se calculó la distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia según las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, donde se evidencia que, en fiabilidad, la gran mayoría consideró un nivel medio con un 93.2%, en capacidad de respuesta, el 51.1% consideró un nivel alto; en seguridad, empatía y aspectos tangibles, la mayoría, con 95.5%, 95.5% y 97.0% respectivamente, percibieron un nivel alto.
- Se especificó la distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención de pacientes con lumbociatalgia según las dimensiones por sexo, donde se observó que, en fiabilidad, la mayoría de los hombres y mujeres consideraron un nivel medio (32.3% y 60.9% respectivamente). En capacidad de respuesta, los hombres mayoritariamente percibieron un nivel alto (18.8%), mientras que las mujeres consideraron un nivel medio (33.8%). En seguridad, los hombres optaron por un nivel medio (32.3%) y las mujeres por un nivel alto (63.2%). En empatía, tanto hombres como mujeres mayoritariamente evaluaron un nivel alto (33.8% y 61.7% respectivamente). Finalmente, en aspectos tangibles, tanto hombres como mujeres también consideraron mayoritariamente un nivel alto (33.1% y 63.9% respectivamente).

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones expuestas a continuación son en base a la experiencia obtenida por la autora durante el desarrollo de la investigación, por esa razón, busca dar una orientación bajo la perspectiva de la investigadora.

Al Centro de Salud; se le recomienda presentar un plan de acción con respecto a la mejora del trato/actitud del personal asistencial encargado de brindar las citas correspondientes, dado que la dimensión fiabilidad fue la única dimensión que presentó un nivel bajo de satisfacción, esta dimensión involucra tanto al profesional de la salud y al personal asistencial.

Al profesional; implementar un plan de mejora continua con respecto a la atención brindada en el servicio de TF y rehabilitación, dado que la atención a cada paciente es personalizada, esto permitirá que el personal brinde una atención de calidad y sea sensible con la atención humana que le brinda al paciente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. DOMÍNGUEZ ROLDÁN. La calidad en Medicina como obligación deontológica. Cuadernos de bioética. 2023; 34(111).
2. García Rojas. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023. tesis. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Escuela Profesional de Enfermería.
3. Organización Mundial de La Salud. Calidad de la atención. [Online]; 2022. Acceso 23 de Diciembre de 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
4. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Online]; 2021. Acceso 23 de Diciembre de 2023. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
5. Fajardo Aguilar , Benalcázar Gómez VBG, Almache Delgado , Román Relica. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. Ciencia Latina. 2023; 7(4).
6. Gafas González , Roque Herrera Y, Bonilla Pulgar E. Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014- 2017. Educación Médica. 2019; 20(1).
7. Enriquez Huaman M. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Revista de Climatología. 2023; 23.
8. Asad Khan SMMYea. Nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de terapia física en Hospitales del Departamento Ambulatorio de atención terciaria en Peshwar: una encuesta transversal. The Rehabilitation Journal. 2022; 6(2).
9. Nouredin Ansari SNPAAea. El instrumento MedRisk para medir la satisfacción del paciente con la atención de fisioterapia: una validación de la versión en idioma persa. Teoría y práctica de la fisioterapia. 2022; 38(2).
10. Syed Hussain HBMNea. Niveles de satisfacción de los pacientes con los servicios de fisioterapia ofrecidos en el Rehman Medical Institute Peshawar; una encuesta transversal. Reavista Rehman de Ciencias de la Salud. 2019; 1(1).

11. Pranita Pawar RP. Satisfacción de los pacientes con dolor lumbar en la consulta externa de fisioterapia. IOSR de Enfermería y Ciencias de la Salud. 2015; 4(3).
12. Muhammad Khan MGIA. Nivel de satisfacción con los servicios de fisioterapia en el distrito de Poonch, Azad Jammu Kashmir. The Journal of the Pakistan Medical Association. 2020; 70(3).
13. De Paula NP,LMC. Niveles de satisfacción con la fisioterapia en pacientes hospitalizados. Brazilian journal of physical therapy. 2019; 24(2).
14. Garcia Alvarado DL, Guillinta Garcia EL, Cabello Morales E, al e. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fesioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituti Nacional de Rehabilitación. Rev Hered Rehab. 2019; 2.
15. CARTAGENA ROSELL A. Nivel de satisfacción del usuario respecto al tratamiento fisioterapeutico en lumbalgia del Hospital de la Solidaridad de Cusco sede Larapa de marzo a mayo 2018. tesis. Cusco: Universidad Alas Peruanas, Escuela Profesional de Tecnología Médica.
16. Chavez Lima , Linares Huaman Y, Surco Ayma Y. 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. Huancayo: Universidad Continental, Escuela Profesional de Tecnología Médica.
17. Chávez Pérez L. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación "Manos Curativas" de la ciudad de Lima. tesis. Huancayo: Universidad Continental, Escuela Académico Profesional de Administración y Marketing.
18. De la Cerna Luna , Santayana Calisaya , Corilla Bruno. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. Acta Médica Peruana. 2022; 40(2).
19. Reyes Canturin P. Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un Hospital de Sanidad de Lima, abril, 2022. maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.

20. Camacho Palomino I. Teleterapia y nivel de satisfacción en adultos con lumbalgia de un Centro de Salud de Lima 2021. tesis. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, Facultad de Tecnología Médica.
21. Suclupe Paricahua G, Ortogorin Ludeña. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero 2019. tesis. Lima: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Tecnología Médica.
22. Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP "Luis N. Sáenz", 2019. maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
23. Mora Contreras. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. ReMark - Revista Brasileira de Marketing. 2011; 10(2).
24. Cubillos Rodríguez , Rozo Rodríguez. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle. 2009; 2009(48).
25. UNIR Revista. [Online]; 2021. Acceso 23 de diciembre de 2023. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-asistencial/>.
26. Vázquez Guerrero dC. Atención integral y digna a las personas en situación terminal de enfermedad. Actitudes ante la muerte y opiniones sobre la atención al final de la vida en estudiantes de Ciencias de la Salud. tesis doctoral. Murcia: Universidad Católica de Murcia, Escuela Internacional de Doctorado.
27. Fontova Almató. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias Hospitalario. tesis doctoral. Girona: Universitat de Girona, departamento de Enfermería.
28. Khan J. Gestión de calidad en los centros sanitarios Barcelona: S.G. Editores; 1990.
29. López Parra E. Importancia de la calidad del servicio al cliente. El buzón de Pacioli. 2013;(82).
30. Morales Sánchez , García Ubaque J. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Revista Salud Pública. 2019; 21(1).

31. Ministerio de Salud. normas y documentos legales - MINSA. [Online].; 2011
Acceso 23 de diciembre de 2023. Disponible en:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->.
32. Mena López V, Soliz Aguayo N, Cando Loachamin L. Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Yura: Relaciones internacionales. 2018;(13).
33. Lezcano Tobón A, Cardona Arias A. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. MedPub Journals. 2018; 14(4:4).
34. Hernández Sampieri , Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Quinta ed. Mares Chacón , editor. México: Mc Graw Hill; 2010.

ANEXOS.

Anexo 01 Solicitud de permiso



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CHICLAYO
OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO
UNIDAD DE CAPACITACION

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNIN YAYACUCHO"

Expediente W215238298-0

CARTA DE AUTORIZACIÓN N°005

REALIZAR PROYECTO DE TESIS

Srta. Juana Katherine López Tapia.
Estudiante de Tecnología Médica - Terapia
Física Universidad Particular de Chiclayo.

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Oficina de Capacitación de esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque AUTORIZA realizar su proyecto de investigación titulado. "NIVEL DE SATISFACCION DE LA ATENCION DE PACIENTES CON LUMBOCIATICTALCIA EN EDADES DE 20º 60 A AOS CENTRO DESALUD CHICLAYO 2023 ", expedida según Memorando W194-2023-CI-TM-FCS-UDCH, de fecha 07 de Agosto del 2023, en mérito al Convenio Marco interinstitucional firmado entre su Universidad y nuestra Gerencia Regional de Salud.

A realizarse en el Centro de Salud José I.Ortiz a partir del:

Del:19 de abril del 2024

Al :19 de mayo del 2024

Solicitando al jefe del establecimiento de salud brindar las facilidades para la realización del proyecto de investigación, respetando la privacidad espacios y tiempos. El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: capacitación.geresa@gmail.com

Chiclayo 18 de abril del 2024

RLW/nypn
ce:Archivo

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Dra. Rosa Luz Villacorta Velasquez
JEFE DEL AREA DE CAPACITACION RECURSOS HUMANOS

ANEXO 02 ENCUESTA

Cuestionario de satisfacción de los pacientes atendidos con lumbociatalgia en edades de 20 a 60 años en Centro de Salud José Leonardo Ortiz

Bloque I: Datos generales

Sexo (F) (M) Edad: _____

Grado de instrucción: () Primaria () Secundaria () Superior () incompleto

Bloque II: Satisfacción de atención

1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de terapia física y rehabilitación?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

2. ¿El terapeuta físico le atendió en el horario programado?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

4. ¿Su cita con el terapeuta estuvo correctamente asignada?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

5. ¿Las radiografías u otras pruebas de imágenes estuvieron disponibles para el terapeuta físico?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

6. ¿Los trámites en el módulo de admisión fueron rápidos?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

7. ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

8. ¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en terapia física?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

9. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

10. ¿El terapeuta físico le realizó una evaluación inicial completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

11. ¿El terapeuta físico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante su terapia?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

12. ¿El terapeuta físico que le atendió le inspiró confianza?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

13. ¿El terapeuta físico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho () Muy satisfecho ()

14. ¿El terapeuta físico que le atendió, mostró interés por solucionar su problema?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

15. ¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

16. ¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta físico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados que debe de tener?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

17. ¿Los carteles, letreros y señalizaciones fueron adecuados para orientarlo?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

18. ¿Contaron con los materiales necesarios para la terapia toallas, compresas, camillas y otros?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

19. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su terapia?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Poco satisfecho () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()

