

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
ESPECIALIDAD DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**



**TESIS**

**NIVEL DE EMPATÍA DEL FISIOTERAPÉUTA Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL  
REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TECNOLOGÍA MÉDICA - ESPECIALIDAD DE TERAPIA FÍSICA Y  
REHABILITACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Karen Lizbe Cruz Sifuentes**

**Asesora:**

**Mg. TM. Karla Gabriela Olazábal Boggio**

**ORCID: [0000-0002-2171-3443](https://orcid.org/0000-0002-2171-3443)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Salud Integral Humana**

**Pimentel, Perú, 2024.**



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Mg. T.M Karla Gabriela Olazábal Boggio**, asesor (a) del Programa/Escuela de TECNOLOGIA MÉDICA, especialidad "TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN" he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, 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 EMPATÍA DEL FISIOTERAPEUTA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2023**"; presentado por la estudiante

**Cruz Sifuentes Karen Lizbe**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **15%**, 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, 11 de julio del 2024

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO  
C.I.P. N. 3228  
TRAYectoria y Rehabilitación  
Instituto H.R.A.A.



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



**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL**

Siendo las 06:30 p.m. del miércoles 27 de noviembre del año 2024, ante el Jurado constituido por:

**PRESIDENTE (A) : DR. JOSÉ GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ**  
**SECRETARIO (A): MG. ANA ESCALANTE BAUTISTA**  
**VOCAL : MG. VICENTE ALCALDE FARROÑAY**

La Bachiller : **CRUZ SIFUENTES KAREN LIZBE**

El título de la Tesis a sustentar es: **NIVEL DE EMPATÍA DEL FISIOTERAPEUTA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE 2023**

Para optar el Título de **LICENCIADA EN TECNOLOGÍA MÉDICA – ESPECIALIDAD: TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**, obteniendo el siguiente calificativo **APROBADA POR MAYORIA**

DR. JOSÉ GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ  
Presidente (a)

MG. ANA ESCALANTE BAUTISTA  
Secretario (a)

MG. VICENTE ALCALDE FARROÑAY  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la oportunidad de ser una profesional y guiarme día a día, dándome la fuerza para no rendirme.

A mi familia que son mi apoyo incondicional y por siempre creer en mí.

## **Agradecimiento**

A los profesionales Tecnólogos Médicos del servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital referencial de Ferreñafe por sus enseñanzas y orientación hacia este gran paso.

A todos los pacientes que me apoyaron con sus opiniones para conseguir este resultado.

A mi asesora por su apoyo y motivación.

## Índice de contenidos

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Dedicatoria.....  | 2                             |
| Agradecimiento.....   | 5                             |
| Índice de contenidos.....   | 6                             |
| Índice de tablas.....   | 8                             |
| Resumen.....  | 9                             |
| Abstract.....   | 10                            |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 11                            |
| II. DESARROLLO.....   | 13                            |
| BASES TEÓRICAS.....   | ¡Error! Marcador no definido. |
| DEFINICION DE EMPATIA SEGÚN LA OMS.....                                 | ¡Error! Marcador no definido. |
| HISTORIA DE LA EMPATIA.....   | ¡Error! Marcador no definido. |
| EMPATÍA TERAPÉUTICA.....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| LAS NEURONAS ESPEJO Y SU CONEXIÓN CON LA EMPATIA.....                   | ¡Error! Marcador no definido. |
| DIMENSIONES DE LA EMPATIA.....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1 EMPATÍA COGNITIVA.....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2 EMPATÍA EMOCIONAL.....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3 PREOCUPACIÓN EMPÁTICA.....  | ¡Error! Marcador no definido. |
| TEORIAS DEL DESARROLLO DE LA EMPATIA.....                               | 19                            |
| IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN SALUD.....                                 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Qué características tienen las personas empáticas.....                  | 20                            |
| ¿QUÉ BENEFICIOS TIENE LA EMPATÍA?.....                                  | 21                            |
| VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA EMPATIA.....                               | ¡Error! Marcador no definido. |
| DEFINICION DE CALIDAD DE ATENCION.....                                  | ¡Error! Marcador no definido. |
| DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....                              | ¡Error! Marcador no definido. |
| IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN LOS SERVICIOS DE SALUD..... | 23                            |
| CONCEPTO DE FISIOTERAPIA.....   | 23                            |
| FUNCIONES DEL FISIOTERAPEUTA.....                                       | 24                            |
| PERFIL DEL FISIOTERAPEUTA.....  | 24                            |
| III. METODOLOGÍA.....   | 24                            |
| 3.1. Tipo de investigación.....   | 24                            |
| 3.2. Diseño de investigación.....                                       | 24                            |
| 3.3. Variables y operacionalización.....                                | 24                            |
| 3.4. Población, muestra y muestreo.....                                 | 28                            |

|  |    |
|--|----|
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....       | 29 |
| ESCALA DE PERCEPCIÓN DE EMPATÍA MÉDICA DE JEFERRSON MODIFICADA . | 29 |
| Validez y Confiabilidad .....                                    | 29 |
| CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN.....                            | 31 |
| Validez y confiabilidad .....                                    | 31 |
| 3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....  | 31 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....          | 31 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                     | 33 |
| DISCUSIÓN .....  | 38 |
| V. CONCLUSIONES .....  | 41 |
| RECOMENDACIONES .....  | 43 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....                                 | 44 |
| ANEXOS.....  | 48 |

## Índice de tablas

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla 1</b> Datos sociodemográficos de los pacientes que participaron en el estudio de empatía del fisioterapeuta y calidad de atención del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe 2023----- | <b>33</b> |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de empatía del fisioterapeuta en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023-----  | <b>35</b> |
| <b>Tabla 3</b> Calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023-----  | <b>36</b> |
| <b>Tabla 4</b> Relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023 -----                               | <b>37</b> |
| <b>Tabla 5</b> Relación entre la edad, el sexo y la calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023-----   | <b>38</b> |

## Resumen

La investigación plasmó como objetivo general Determinar la relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe 2023. La metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional, prospectiva y de corte transversal, con una muestra de 82 pacientes en los meses de julio – agosto del año 2023.

Los resultados indican un nivel alto de empatía (87,8%) y media (12,2%) de los fisioterapeutas hacia sus pacientes, una calidad de atención buena (92,7%) y regular (7,3%), la edad más frecuente está entre 30 a 59 años con un 56,1%, la mayoría son mujeres con un 63,4%, la mayoría tienen secundaria con un 53,7% y la mayoría presentan lumbalgias y cervicalgias con un 42,7%.

Concluye que existe relación significativa entre el nivel de empatía y la calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023, que el 87.8% de los fisioterapeutas presentaron un nivel alto de empatía hacia sus pacientes, que la calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del HRF fue buena con un 92,7% y que no existe relación significativa entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe 2023, según edad y sexo.

### **Palabras claves:**

Nivel de empatía del fisioterapeuta, calidad de atención, datos sociodemográficos y pacientes.

## **Abstract**

The research embodied as a general objective to determine the relationship between the level of empathy of the physiotherapist and quality of care in patients of the Physiotherapy Service of the Referential Hospital Ferreñafe 2023. The methodology was quantitative, non-experimental, correlational, prospective and cross-sectional, with a sample of 82 patients in the months of July - August of the year 2023.

The results indicate a high level of empathy (87.8%) and medium (12.2%) of the physiotherapists towards their patients, a good (92.7%) and regular (7.3%) care quality, the the most frequent age is between 30 to 59 years with 56.1%, the majority are women with 63.4%, the majority have secondary education with 53.7% and the majority present low back and neck pain with 42.7%.

It concludes that there is a significant relationship between the level of empathy and the quality of care in patients of the Physiotherapy Service of the Referential Hospital of Ferreñafe, 2023, that 87.8% of the physiotherapists presented a high level of empathy towards their patients, that the quality of care in patients of the HRF Physiotherapy Service was good with 92.7% and that there is no significant relationship between the level of empathy of the physiotherapist and quality of care in patients of the Physiotherapy Service of the Referential Hospital of Ferreñafe 2023, according to age and sex.

Keywords:

Level of empathy of the physiotherapist, quality of care, sociodemographic data and patients.

## I. INTRODUCCIÓN

En la vida hay pequeños detalles que te ayudan a sentir mejor: El saludo de un buen amigo, sentir cariño en un abrazo sincero, ver felices a tus seres queridos o tan solo recibir unas palabras de motivación. (1) Se sabe que cada paciente se siente a gusto con el buen trato del profesional, lo que crea un vínculo de relación de empatía y afectividad cercana. (2) A nivel mundial se muestra una disminución de empatía por parte del profesional de salud, debido a que se preocupa por curar la enfermedad y no al paciente. (3) El principal factor que influye en la satisfacción del paciente es la calidad de la atención prestada por los profesionales médicos. (4) Con el tiempo se muestra menos empatía por parte de los residentes, centrándose en su mayoría por el lado clínico, de igual forma aumenta la fatiga y estrés en los médicos de distintas especialidades. (5)

Por ello, sólo cuatro de cada diez personas del grupo reciben consejos relacionados con la salud a través de la red, mientras que el veintidós por ciento lo hace a través de las redes sociales. (6) Para contratar a un profesional, los kinesiólogos ya no solo toman en cuenta el lado clínico, sino también los valores y habilidades personales, resaltando así la empatía. (7) Teniendo en cuenta estos factores, se prevé que refuerce la relación entre el médico y el paciente, al tiempo que eleva el nivel de la atención sanitaria, lo que redundará en la satisfacción que se buscaba. (8) El personal sanitario trata bien a los pacientes y muestra empatía porque es bien sabido que uno de los problemas de los servicios sanitarios es la calidad de la atención prestada. (9)

Para garantizar que los pacientes reciben atención y cuidados de calidad, se da la máxima importancia a la calidad del servicio sanitario. (10) Debido a una mala calidad de atención, existe una cifra según la OMS de entre 5,7 y 8,4 millones de personas que pierden la vida anualmente por un mal trato. (11) El tener un buen servicio y calidad de atención a nivel mundial, se toma en cuenta muchas variantes, sin embargo, en el área de Fisioterapia para obtener este buen trato se basa en la confianza adquirida del fisioterapeuta – paciente y a su vez los instrumentos utilizados en su tratamiento. (12) En la actualidad para considerar una buena calidad de atención se debe tener en cuenta las expectativas y necesidades de cada paciente, para tener como resultado un buen servicio. (Thompson & Sunol, (1995). (1) (13)

El inicio de este estudio nos daría información importante sobre las prácticas de los fisioterapeutas porque no existen estudios sobre la relación entre la calidad del servicio y sus niveles de empatía en el Perú. En un estudio realizado en un hospital público de

Lambayeque se encontró que el personal de salud de ese lugar tenía este comportamiento en niveles medios a bajos. Ante este hecho, nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la empatía del fisioterapeuta y calidad de atención que se proporciona a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital de Referencial Ferreñafe en 2023?

Este proyecto es el resultado de la necesidad de demostrar que la calidad de la atención al paciente en el servicio sanitario depende de algo más que de los recursos tecnológicos o parte de ellos; para los pacientes que reciben tratamiento de fisioterapia en el Hospital Referencial Ferreñafe, el trato humano es aún más crucial. Las generaciones futuras encontrarán un enorme valor en los hallazgos de la investigación, que también les servirán de importante evidencia y relevancia. Los hallazgos de la investigación facilitarán la adquisición y ampliación de conocimientos sobre las variables estudiadas. El objetivo general de esta investigación es conocer la correlación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de la atención recibida por los pacientes del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023.

Los objetivos particulares son los siguientes (i) Exponer el nivel de empatía del fisioterapeuta en los pacientes del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023; (ii) Conocer la relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de la atención recibida por los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023. Conocer el nivel de atención prestado a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023, y (iii) Conocer la correlación, por edad y sexo, entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de la atención prestada a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023. Como hipótesis (i) de investigación: existe una relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de atención de los pacientes del servicio de fisioterapia del hospital de referencia de Ferreñafe en 2023. Hipótesis nula: No existe relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y el estándar de atención brindado a los pacientes del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023, Servicio de Fisioterapia.

## II. DESARROLLO

Colombia 2020, El estudio de Gamboa, K. et al, "Nivel de empatía en profesionales y estudiantes de la salud", El objetivo principal de la revisión narrativa era determinar qué tan empáticos eran los estudiantes y los profesionales de la salud. Con el fin de investigar la relación entre profesionales y estudiantes de la salud y sus niveles de empatía, se realizó un examen de artículos originales publicados tanto en español como en inglés en los últimos ocho años. Se utilizaron metodologías cuantitativas para detallar las variables, incluyendo edad, sexo, profesión en el sector sanitario, grado de educación y empatía. Utilizando la escala de Jefferson como guía, los resultados demostraron que la mayoría de las mujeres son más empáticas, con una valoración de (101,9 y 126,7), en comparación con los hombres, que tienen una proporción de (97 y 115,4).

Los valores entre 20 y 140 indican 20 menos empatía y 140 mucha empatía. En cuanto a farmacia y obstetricia, los especialistas del sector sanitario con mayor puntuación en empatía se encuentran en los departamentos de enfermería y medicina (de 100 a 115 y de 105 a 110, respectivamente). En resumen, las mujeres muestran mayores niveles de empatía que los hombres porque, a nivel cerebral, tienen más neuronas espejo que se han desarrollado a lo largo de la infancia y están asociadas al rol maternal; además, sus mayores niveles de participación son coherentes con la alta demanda en profesiones sanitarias como obstetricia, enfermería, nutrición y psicología (14).

2020 en Ecuador "Evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa del HGDA" fue el objetivo principal del estudio "Evaluación de la Calidad de la Atención y la Satisfacción de los Usuarios en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)" realizado por Jaramillo, C., Fabara, G., y Falcón, R. Mediante la técnica SERVQUA, se tomaron 384 muestras de pacientes y usuarios en total. En cuanto a los resultados, los usuarios expresan su insatisfacción con el servicio ambulatorio del HGDA en aspectos como la seguridad, la empatía y la fiabilidad. La tangibilidad y la capacidad de respuesta sólo se cumplieron parcialmente. La calidad de la atención se evaluó mediante la identificación de los factores que contribuyen a la impresión y satisfacción de los usuarios que acuden al ambulatorio del HGDA. El análisis concluyó con un 80% de satisfacción de las expectativas como percepciones, desarrollando la satisfacción del servicio y los fundamentos teóricos de la calidad de la atención. (15)

Ecuador 2018, El objetivo general del estudio de Bravo, S. es "Analizar cuál es el nivel de empatía en estudiantes de medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)". Se titula "Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), en el periodo de diciembre 2017 a abril 2018, Quito." Se realizó un estudio analítico, transversal y observacional en los cursos primero, tercero y quinto de la Facultad de Medicina de la PUCE entre diciembre de 2017 y abril de 2018. utilizando como herramienta la Escala de Empatía de Jefferson en su versión E para alumnos. Un puntaje promedio de empatía de 112,58, es decir nivel de empatía Médica (NEM excelente), fue la conclusión del estudio. El valor NEM sobresaliente del primer año fue de 112,53, el del tercer año de 113,92 y el del quinto año de 111,41. Sobre la base de los resultados de la escala de Jefferson (JSE), puede concluirse que los estudiantes de medicina de la PUCE muestran una empatía excepcional, y que las mujeres obtienen puntuaciones más altas en la escala de empatía médica, solidaridad y "capacidad para ponerse en el lugar del paciente" (16).

Grecia 2018, estudio de Bogiatzaki, V etc al. "Investigar el nivel de empatía y burnout de los profesionales sanitarios en los Hospitales Públicos y sus determinantes" fue el objetivo general del estudio "Empathy and Burnout of Healthcare Professionals in Public Hospitals of Greece". En mayo de 2018, se realizó una encuesta transversal con una muestra de 173 profesionales de servicios de salud de diversas disciplinas. Los datos se recopilaron utilizando la Escala Jefferson de Empatía Médico-Profesionales de la Salud (JSE-HP) y el Inventario Meshach de Burnout (MBI). Como resultado de la evaluación del burnout se obtuvo una puntuación rutinariamente moderada (valor medio = 38,1, DE  $\pm$  18,8), mientras que la puntuación algo alta (valor medio = 102, DE  $\pm$  16,2). En cuanto a las variables demográficas, las mujeres participantes y los empleados que trabajaban en urgencias, pediatría, cardiología, patología, consultas externas rutinarias, psiquiatría y unidad de riñón artificial obtuvieron puntuaciones altas en empatía. Una mayor duración del servicio se asocia con puntuaciones más altas en despersonalización y niveles más bajos de burnout en general. Se concluye que existe una correlación negativa entre empatía y burnout, y que deberían aplicarse programas sistemáticos de formación para mejorar la empatía del personal sanitario y contrarrestar eficazmente el burnout (17).

Colombia 2018 El propósito general del estudio realizado por Cobo, E., et al. fue "describir la percepción de la calidad de la atención en un centro de fisioterapia de una institución universitaria de Boyacá." El estudio se denominó "Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de-" En los meses de septiembre y octubre de 2017, una muestra

de cuarenta personas visitaron el departamento de fisioterapia de una institución universitaria de Boyacá. Los hallazgos arrojaron que se deben mejorar varios aspectos, como la accesibilidad del servicio y la señalización del camino que las personas realizan para llegar. Se determina que el 27% de los pacientes expresaron conformidad con el servicio, mientras que el 71% de los pacientes indicaron satisfacción general. (18)

Lima 2022, Reyes, S. El objetivo general del estudio "Calidad de la atención y satisfacción de los pacientes en tiempo de pandemia en un hospital de salud de Lima, abril de 2022" fue conocer "la calidad de la atención y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por el personal fisioterapeuta en un hospital de salud de Lima en tiempo de pandemia". Se obtuvo una muestra de ochenta y un pacientes atendidos por fisioterapeutas. Se aplicó la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario SERVPERF. Se confirmó su confiabilidad mediante el coeficiente de medición (Alfa de Cronbach), arrojando un nivel sólido de 0,87. En cuanto a la satisfacción general, las puntuaciones fueron 93,8%, 2,5% para regular, 6,2% para regular y 97,5% para buena calidad de tratamiento. En definitiva, se descubrió que ambos factores tienen una asociación amplia y significativa (19).

Huancavelica (2021) Un segundo estudio de Arroyo, J. y Picho, B. se tituló "Nivel de empatía en el personal de salud que labora en una microred en la provincia de Tayacaja-Huancavelica, 2021" y su objetivo principal fue conocer dicho nivel. Utilizando como instrumento el Test de Empatía Afectivo Cognitivo (T.E.C.A.), la muestra estuvo conformada por noventa individuos. Los resultados mostraron que existían cuatro niveles de empatía: 8,9% bajo, 2,2% extremadamente bajo, 63,3% medio y 25,6% alto. En conclusión, el personal encargado de cada área de trabajo debería realizar cursos de formación para mantener y mejorar su empatía, ya que actualmente el nivel de empatía es medio (20).

Arequipa (2021) En un estudio realizado por Borda, M., titulado "Efecto de la calidad de la atención fisioterapéutica en el estado de ánimo de los pacientes del Instituto de Rehabilitación y Bienestar Integral, Arequipa - 2021" el objetivo general fue "determinar el efecto de la calidad de la atención de fisioterapia en el estado de ánimo de los pacientes del Instituto de Rehabilitación y Bienestar Integral, Arequipa, 2021". A la muestra de cuarenta individuos se le aplicó la escala SERVQUAL, que mide la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente, y la escala EVEA, que mide el estado de ánimo antes y después de la terapia. Una puntuación del 92,5% indicaba que la atención de fisioterapia era de buena calidad, mientras que una puntuación del 3% indicaba insatisfacción con el

nivel de atención. En resumen, el estado de ánimo de los pacientes se ve positiva y significativamente afectado por la calidad del tratamiento que reciben (21).

El estudio realizado en Trujillo en el año 2020 por Vigo, M. se tituló "Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020" y su objetivo general fue "determinar si existe relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física y Rehabilitación de Salud Primavera, junio 2020." Se utilizó una muestra de 45 participantes, a quienes se les aplicó el SERVPERF para calidad de atención y el cuestionario PANAS para satisfacción. Los resultados mostraron que los encuestados están satisfechos con el nivel de atención. En cuanto a la calidad, hay un 6,7% de buenos, un 68,9% de regulares y un 24,4% de malos; un 11,1% de buenos, un 66,7% de regulares y un 22% de malos. Concluyendo que el mayor porcentaje es regular, lo que sugiere una correlación directa entre la calidad del tratamiento y la satisfacción del cliente externo (22).

Chota 2018 Zavaleta, E y García, L, su objetivo general fue "conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del Minsa y Essalud Chota", según consta en el estudio "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de los establecimientos de Salud del Minsa y Essalud. Se solicitó 40 pacientes del centro médico (Essalud) Chota y 59 pacientes del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital José Hernán Soto Cadenillas (Minsa) en marzo, abril y mayo del 2018. Tras la terapia de medicina física y rehabilitación, los pacientes completaron un cuestionario. Los resultados mostraron un 78,0% de satisfacción regular con la calidad de la atención en Minsa y un 67,8% de satisfacción media en Essalud. Simultáneamente, el nivel de satisfacción promedio en Minsa fue de 72.5%, mientras que la calidad de la atención en Essalud fue de 82.5% regular. Conclusiones: Minsa tiene buena calidad de atención con 3,4%, regular con 78,0% y mala con 18,6%, mientras que Essalud tiene buena calidad de atención con 15,0%, regular con 82,5% y mala con 2,5% (23).

En el año 1993 la OMS incluyó en la lista del año a la empatía como una de las 10 capacidades indispensables para la vida. La capacidad de ponerse en el lugar del otro e identificarse con los demás es la esencia de la empatía. Esto indica que la capacidad de empatizar con los demás y ponernos en su situación es una habilidad que aprendemos con la experiencia. Desarrollar la empatía es de mucha ayuda para poder tener una buena

comunicación y entendimiento con los demás. Es favorable saber cómo se sienten los demás ya sea en su lugar de trabajo, entorno familiar u otras ocasiones. (24)

La palabra empatía procede de la raíz griega epathón, que significa sentir, y del prefijo εν, que significa dentro. La palabra empatía, que Tichener tradujo por primera vez del inglés (einfühlung) al alemán (einführung), significa "sentir entrando en el otro, empatizar" (25).

Einführung es un estado del alma que se despierta en mí y que percibo en las cosas (Lipps, T.: Aesthetik, Hamburgo, 1903-1906). Es una forma de identificación, de penetración del ser sensible del observador con el objetivo de la contemplación. Los Fundamentos de la Estética, traducido al español por Ovejero y Maury, volúmenes I y II, Daniel Jorro, Madrid, 1923-1924. Schopenhauer lo precisó aún más al afirmar que es "acto por el cual nosotros, al contemplar las cosas, establecemos con ellas una corriente mutua de influencias, una especie de endosmosis, por la cual al mismo tiempo que les infundimos nuestros propios sentimientos, recibimos de su configuración y de sus propiedades, ciertas impresiones" . (25)

La empatía es una estrategia cognitiva que pretende proporcionar al paciente una sensación de comprensión y la capacidad de articular sus sentimientos. El objetivo principal es demostrar que usted comprende la perspectiva del paciente y, al mismo tiempo, ofrecerle apoyo emocional. Además, haga un esfuerzo por asegurar al paciente que usted es un amigo y que puede confiar en usted para que le apoye en cualquier reto que pueda tener, tanto emocional como intelectualmente (26).

Para lograr estos objetivos, el terapeuta puede emplear tres técnicas de escucha eficaces. El terapeuta se concentra en las palabras del paciente mientras utiliza la técnica de desarme. Incluso cuando el paciente hace afirmaciones irracionales e irrazonables, el terapeuta puede descifrar alguna parte de la motivación del paciente a partir de sus palabras. Empatía de pensamientos y emociones: El terapeuta demuestra comprensión de las palabras del paciente interpretándolas (empatía del pensamiento); del mismo modo, el terapeuta demuestra comprensión de los sentimientos del paciente actuando de un modo que refleje la autoexpresión del paciente (empatía de los sentimientos). (26)

Exploración: Cuando el terapeuta empatiza con el paciente, aplica dos potentes técnicas de autoexpresión de forma sensible. Se trata de las afirmaciones "yo siento", en las que el terapeuta transmite los sentimientos de forma suave y apropiada a través de las palabras, de un modo adecuado y profesional. Apoyo: Incluso en situaciones en las que el paciente

y el terapeuta están irritados o frustrados el uno con el otro, el terapeuta muestra respeto por el paciente. Manejar bien estas cinco técnicas es una tarea difícil que requiere mucha pericia. Aunque sobre el papel parezcan perfectamente racionales, en la práctica se convierten en todo un reto, normalmente cuando el terapeuta se siente herido por la rabia del paciente o cuando éste hace afirmaciones que, en opinión del terapeuta, son totalmente ilógicas. (26)

En concreto, la empatía es crucial a lo largo de tres etapas cruciales de la terapia: 1) Al inicio del curso de la terapia. 2) En cualquier momento de la terapia en que el paciente experimente un estallido intenso de furia, pánico, temor o desesperación. 3) En cualquier momento en que el malestar del paciente con el terapeuta provoque una ruptura de la alianza terapéutica. (26)

Cuando un animal o una persona realiza una acción y otra la repite, se cree que se activa un tipo de células del sistema nervioso conocidas como neuronas espejo. Según las teorías científicas, las neuronas Cubelli, también conocidas como neuronas espejo, son cruciales para la cognición social, como la empatía y la imitación. Nos permiten comprender los pensamientos, sentimientos y elecciones de los demás poniéndonos en su lugar. (27)

Recientemente se ha descubierto que las neuronas espejo existen. Durante su estudio en 1992 del cerebro de macacos, un equipo de científicos italianos descubrió unas neuronas llamadas neuronas Cubelli que reaccionan ante actos conocidos como "gestos dirigidos", es decir, actividades que implican un objeto, como comida o bebida. La probabilidad de que la persona que está conmigo coma algo también aumenta cuando yo como algo. (27)

En teoría, las neuronas espejo participan tanto en la interpretación como en la imitación de las acciones de otras personas. Ejemplos de emociones y sensaciones bien conocidas son el miedo, el asco, la alegría, el dolor y la melancolía. (27)

Ver a alguien feliz contagia, mientras que ver a alguien triste puede contagiar su dolor. Es importante señalar que estas neuronas no son las únicas implicadas en la empatía; también hay otras áreas. No cabe duda de que las "neuronas de la empatía" ayudan a nuestra comprensión tanto del yo como del otro. (27)

Goleman amplía esta idea de empatía proponiendo tres aspectos, o tres enfoques distintos, para experimentar las emociones de otras personas

La empatía cognitiva instruye y modela la autoexpresión significativa de los líderes. Se les pide que tengan en cuenta tanto sus propias emociones como las de los demás. Esto implica ponerse en el lugar del otro y hacer un esfuerzo por sentir y pensar como lo haría la otra persona (28).

Proviene de las regiones cerebrales básicas que nos ayudan a sentir las cosas con rapidez y sin pensar mucho en ellas. Nos conectamos cuando las experiencias emocionales de los demás despiertan en nuestro cuerpo (28).

Está estrechamente relacionada con la empatía emocional. Aunque la empatía cognitiva o emocional nos permite identificar los pensamientos y sentimientos de otra persona, no se traduce directamente en compasión o en el deseo de que se sientan cómodos. Ser empáticos con los demás nos permite percibir sus necesidades, además de sus sentimientos. Goleman advierte que algunas personas pueden sufrir mucho si desarrollan esta preocupación empática (28). Como prestan atención a sus propios sentimientos y reconocen que los demás dependen de ellos, los líderes son capaces de controlar sus preocupaciones. La capacidad de regular las emociones y los impulsos, así como de comunicarse eficazmente con los demás, se ve favorecida por la atención (28).

Teóricamente, la empatía y las facultades mentales son esenciales para la interacción social porque nos permiten comprender el comportamiento de otras personas y moldear nuestras propias interacciones sociales en consecuencia. La relación conceptual y evolutiva entre la teoría de la mente y la empatía es el principal énfasis de este trabajo (29). Empatía y teoría de la mente. Relación conceptual y evolutiva La expresión "teoría de la mente" (ToM) fue utilizada en 1979 por Premack y Woodruff para referirse a la capacidad cognitiva de asignar estados mentales. Desde entonces, la TdM se considera un concepto unitario que aclara la capacidad de caracterizar los estados internos como emocionales (deseos, sentimientos) o epistémicos (creencias, intenciones, pensamientos).

Sin embargo, al identificar diferentes sustratos cerebrales para la atribución de estados epistémicos y estados emocionales, los recientes avances en neurociencia cognitiva están permitiendo con frecuencia separar la ToM cognitiva de la ToM afectiva (29) La teoría cognitiva de la mente (TdM cognitiva) requiere la capacidad de considerar o influir en los pensamientos, puntos de vista y objetivos de los demás, además de la capacidad de reflexionar sobre los propios pensamientos, creencias e intenciones (mediante un proceso

explícito) a la luz de las características neuroanatómicas del córtex. Por el contrario, la teoría afectiva de la mente (TdM) implica tener en cuenta no sólo los propios sentimientos y emociones, sino también los de los demás. Investigaciones recientes en neurociencia cognitiva sugieren una conexión entre la empatía y la Teoría de la Mente. La capacidad de expresar, anticipar y comprender con precisión los sentimientos de los demás en relación con una situación se conoce como empatía cognitiva. En un principio, se podría suponer que la ToM afectiva y la empatía cognitiva están relacionadas. Sin embargo, los estudios analíticos de la empatía cognitiva sólo abordan la parte más fundamental de la atribución de estados emocionales, que es la atribución de emociones básicas a partir de gestos faciales (como felicidad, terror, tristeza o ira) o de la experiencia de una emoción asociada a una situación (29).

Diferentes redes cerebrales que interactúan entre sí apoyan vías de desarrollo distintas para la empatía afectiva y cognitiva. La empatía cognitiva parece encontrarse en áreas compartidas por la ToM, pero la empatía afectiva se encuentra en regiones más primitivas del sistema límbico, como la ínsula y la amígdala. Los niños que adquieren este tipo de empatía están mejor equipados para responder y comprender, ya que primero deben ser capaces de participar en un cierto nivel de experiencia o de compartir emociones. (29)

Para construir una relación entre un paciente y un profesional sanitario, la empatía es necesaria para todo, desde el diagnóstico hasta el curso de la terapia médica. El Libro Blanco de las Profesiones Sanitarias (Generalitat de Catalunya, Departament de Sanitat i Seguritat Social. Barcelona, 2003) certifica el valor de la empatía y el altruismo en la formación de los profesionales de las ciencias de la salud. Habla de "la relación entre el profesional y el paciente" y afirma que la empatía es necesaria para un trato bueno, cómodo y tranquilo.

Sin embargo, el desarrollo de las relaciones humanas interpersonales y su entrenamiento es un punto débil en la formación de las profesiones sanitarias. (30) Demostrar empatía es útil para construir una relación terapéutica sólida, que permite a los pacientes revelar más detalles sobre sus síntomas y, al mismo tiempo, sentirse más satisfechos y comprometidos con el curso del tratamiento, todo lo cual disminuye la ansiedad y mejora la calidad de vida. Así pues, la empatía desempeña un papel crucial en la relación asistencial. Las personas necesitamos un contexto para demostrar empatía hacia los demás, ya que hay situaciones en las que no podemos exigir ser empáticos (30). La empatía es una capacidad humana que evolucionó a lo largo de la evolución, permitiendo a nuestros antepasados sentir lo que otros sentían y, al mismo tiempo, comprender lo que otros podían necesitar. También es bien sabido que sentirse vinculado al sufrimiento ajeno tiene efectos negativos que pueden provocar tensión y ansiedad, entre otras cosas. Estas áreas facilitan la integración de los

componentes emocionales y educativos y proporcionan un marco valioso en el que las experiencias vitales de los estudiantes contribuyen al desarrollo de recursos afectivos y personales para navegar por las exigencias de su línea de trabajo (30).

### **características tienen las personas empáticas**

Para ser una persona empática hay que agrupar una serie de características:

sensibilidad y capacidad de sentir las emociones de los demás. Las personas con empatía son perceptivas y conscientes de las emociones de los demás. Aunque el desacuerdo no tenga nada que ver con ellas, podrían sentirse presionadas a relacionarse activamente con el otro, lo que podría resultar incómodo. Disfrutan escuchando a los demás. Escuchan atentamente todo lo que los demás tienen que decir, lo que no les molesta; en cambio, prestan atención para entender lo que sienten los demás y ofrecen sus propias opiniones bien razonadas. No son radicales. Esto indica que piensan que siempre hay un poco de bueno y de malo y que nada es completamente bueno o malo. Por ejemplo, buscan soluciones agresivas a los problemas en lugar de dejarse llevar por sus emociones. Son respetuosas y tolerantes.

Las personas empáticas respetan las decisiones de los demás, aunque ellos no estén de acuerdo con esas mismas decisiones. Por ejemplo: Los hermanos Fernando y Karen pasaron recientemente por un momento difícil en el que los padres de él no le apoyaron; sin embargo, Karen siempre le ha respetado y ha estado a su lado. Son conscientes de las señales no verbales. Es decir, perciben tanto las señales verbales como las no verbales, incluidos los gestos, las expresiones y el tono de voz. Reconocen el mensaje que intentan transmitir con su lenguaje corporal. Creen que los seres humanos son buenos en su mayoría. Siempre que se encuentran con alguien, asumen automáticamente lo mejor aunque tenga "mala reputación" o muestre rasgos negativos. Creen que todo el mundo es bueno en el fondo.

Es posible que se comuniquen de forma pasiva. Por ejemplo, Karen opta por ser comprensiva y apoyar a su hermano, aunque eso la enfrente a sus padres. Hablan despacio y vigilan constantemente su forma de hablar para no ofender a alguien con una palabra malinterpretada. Para no dar una impresión equivocada, se esfuerzan por ser prudentes y mantener una actitud positiva. Son conscientes de la singularidad de cada individuo, de que no hay dos personas iguales y de que cada persona tiene necesidades distintas, y saben cómo tratar a cada individuo en función de su situación particular. (31

La empatía tiene muchos aspectos positivos. Algunos de sus beneficios son: aumenta nuestra autoestima, nos hace respetables, nos ayuda a ser justos, evita que juzguemos a los demás, fomenta el desarrollo emocional, contribuye a la inteligencia emocional, nos ayuda a sentirnos bien con nosotros mismos, resuelve problemas de forma asertiva, desarrolla habilidades sociales, nos ayuda a mantener el respeto por las personas, nos ayuda a conectar mejor con los demás, etc. (30).

La empatía Es la forma más eficaz de moldear tu personalidad como ser humano, enseñándote a: Escuchar a los demás, comprender los problemas y las emociones, mantener relaciones sanas, mejorar la convivencia interpersonal, mantener el equilibrio emocional, ayudarte a expresar emociones tanto positivas como negativas cuando sea necesario, apoyar la estabilidad social, ayudarte a desarrollar la intuición, convertirte en alguien de fiar y ser más sereno e introspectivo. (32)

En conclusión, estos rasgos evitan que seamos egoístas e irrespetuosos y nos ayudan a ser mejores individuos que se comunican bien con los demás.

Desventajas de la empatía.

empatía excesiva.Su motivación surge del impulso de gestionar, arreglar o satisfacer las necesidades de los demás a expensas de las propias. Esto puede acabar provocando resentimiento, sobrecarga emocional, tensión, pena y rabia. Pueden llegar a ser demasiado indulgentes o incluso excesivamente protectores con su familia, lo que les impide tener la libertad de crecer, experimentar la vida y hacer juicios sensatos. (32)

El grado en que los servicios sanitarios se esfuerzan por ofrecer a los pacientes el buen trato deseado se denomina calidad de la asistencia. Toda nación que aspire a la sanidad universal debe tener en cuenta la calidad de la asistencia sanitaria y los servicios relacionados.Hay varias formas de definir la calidad de la asistencia sanitaria, pero una que cada vez está más aceptada es que unos servicios sanitarios eficaces deben ser capaces de ofrecer un tratamiento basado en la evidencia a las personas que lo necesiten; una asistencia segura implica no hacer daño a los pacientes mientras se administra y ajustarse a

Percepción de las distribuciones basada en cinco criterios de evaluación de la calidad. a) Fiabilidad (F): La capacidad y disposición para llevar a cabo el servicio prometido con prudencia y fiabilidad. b) Capacidad de respuesta (CR): La capacidad de atender a las personas y ofrecerles un servicio oportuno y eficiente. Seguridad (S): Capacidad de comunicar fiabilidad con cautela y sin riesgos, incertidumbres o peligros. d) Empatía (E): Capacidad de ponerse en el lugar de los demás, dar prioridad al paciente y comprender a la luz de rasgos y circunstancias específicos. e) Factores tangibles (T): Incluyen las diversas instalaciones físicas, el equipo personal y los materiales de comunicación (1). (20).

La calidad es un concepto relativo que se basa en percepciones individuales. Como no hay una definición única que se aplique a todo, la calidad podría definirse como la capacidad de un producto o servicio para satisfacer los deseos de los clientes cuando los necesitan. En el contexto de la asistencia sanitaria, la calidad adquiere mayor importancia porque abarca no sólo la satisfacción de las necesidades del paciente, sino también la mejora de su calidad de vida, la prevención de enfermedades, la prolongación de su vida y la evitación de la muerte. La calidad es hoy una de las bases fundamentales que sustentan la demanda de servicios sanitarios en un entorno en el que satisfacer las demandas de los pacientes y sus familias -cada vez más exigentes e informados- requiere ofrecer calidad sin errores (33).

De forma similar, el paciente define la calidad en términos de lo que espera recibir, como una asistencia adecuada, una atención rápida y la capacidad de los expertos para mantener la seguridad, la ética y el respeto a lo largo del tratamiento. Del mismo modo, espera recibir una atención adecuada y una comunicación eficaz para satisfacer sus necesidades y alcanzar sus objetivos, lo que redundará en la recuperación de su salud. En consecuencia, para hablar de calidad de la atención prestada por los servicios sanitarios hay que evitar errores o fallos que puedan poner en peligro la vida de las personas. Si comparamos la mala calidad de un producto con la de un servicio sanitario, la primera puede resolverse alterando el producto, mientras que la segunda no puede poner en peligro la vida humana. Afortunadamente, los servicios sanitarios se han desarrollado y mejorado con el objetivo de ofrecer una atención de alta calidad y resultados positivos (33).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describió en 1959 la fisioterapia como "el arte y la ciencia del tratamiento mediante ejercicio terapéutico, frío, calor, agua, luz, electricidad y masaje". Además, el desarrollo de pruebas eléctricas y manuales para evaluar la fuerza y la afectación

muscular, las capacidades funcionales, la amplitud de movimiento articular y las mediciones de la capacidad vital, junto con las herramientas de diagnóstico para el control de la evolución, se incluyen en la fisioterapia. (34)

## **FUNCIONES DEL FISIOTERAPEUTA**

Los fisioterapeutas manejan un amplio espectro de dificultades relacionadas con los sistemas circulatorio (corazón y pulmones), neuromuscular (cerebro y sistema nervioso) y musculoesquelético (tejidos, articulaciones y huesos). Trabajan en contextos muy diversos y con un gran número de pacientes. He aquí algunos ejemplos: Clínicas: prestar atención a pacientes con trastornos de la columna vertebral y las articulaciones, personas que se recuperan de lesiones, Hospitales: incluidas las unidades de cuidados críticos (donde la fisioterapia respiratoria desempeña un papel fundamental para ayudar a los pacientes a recuperarse de una intervención quirúrgica), Colegios: asistir a estudiantes con determinadas patologías o dificultades de coordinación Lugares de trabajo: ayudar a los empleados a prevenir accidentes y lesiones y a recuperarse de ellos, Personas mayores: ofrecer tratamiento para la enfermedad de Parkinson, asistir a quienes se recuperan de caídas o conmociones cerebrales, Pacientes con dificultades de aprendizaje: trabajan para conseguir un incremento de la independencia y ayudar a las personas alcanzar todo su potencial, (34)

## **PERFIL DEL FISIOTERAPEUTA**

Un fisioterapeuta debe ser paciente y compasivo para tratar a los pacientes según su patología y gestionar ejercicios difíciles o dolorosos. También debe tener interés por la ciencia y habilidades de aprendizaje científico. habilidades para escuchar, capacidad para dilucidar con claridad, habilidades de observación, habilidades de comunicación escrita para mantener registros y realizar informes, capacidad para trabajar en equipo para coordinarse con enfermeras, médicos y presentaciones públicas. (34)

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación.**

Cuantitativa

### **3.2. Diseño de investigación.**

No Experimental, correlacional, prospectivo y de corte transversal.

### **3.3. Variables y operacionalización.**

- Variable 1: Nivel de empatía del fisioterapeuta

- Variable 2 : Calidad de atención
- Variable Interviniente: Edad, sexo y grado de instrucción.

**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

| VARIABLE  | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSION  | INDICADORES  | ESCALA  | INSTRUMENTO  |
|---|--|---|--|--|---------|--|
| <u>VARIABLE 1</u><br>EMPATÍA DEL FISIOTERAPEUTA | La capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y desarrollar un vínculo mental y emocional con ella se conoce como empatía. La capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y desarrollar un vínculo mental y emocional con ella se conoce como empatía. Así pues, es necesaria la capacidad de comprender las emociones de los demás y ponerse "en su lugar".. | Variable que será evaluada mediante las dimensiones (Toma de perspectiva, Fantasía, Preocupación empática y Malestar Personal) en el momento de la interacción del paciente y del fisioterapeuta. | Toma de Perspectiva                                | 1, 2, 6, 7, 8 y 9  | Ordinal | ESCALA DE PERCEPCIÓN DE EMPATÍA MÉDICA DE JEFFERSON MODIFICADA |
|   |  |   | Atención por compasión                             | 3, 4, 5, 10 y 11   |         |  |
|   |  |   | Habilidad para ponerse en los zapatos del paciente | 12, 13 y 14  |         |  |
| <u>VARIABLE 2</u><br>CALIDAD DE ATENCIÓN        | La medida en que los servicios sanitarios, tanto para individuos como para poblaciones, aumentan la posibilidad de obtener los resultados de salud deseados se conoce como calidad de la atención, es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal y se basa en conocimientos profesionales respaldados por hechos.   | Se refiere a la evaluación de la calidad del servicio que se han brindado al paciente, medido con el cuestionario Calidad de Atención.  | Dimensión técnica - científica                     | La realización de cambios favorables (efectos) en el estado de salud de un individuo se denomina eficacia.                     | Ordinal | CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN                               |
|   |  |   |  | Eficacia es el término utilizado para describir el logro o la impresión de lograr los objetivos de la prestación de servicios. |         |  |
|   |  |   |  | Continuidad.<br>Integridad.  |         |  |
|   |  |   | Dimensión humana                                   | Mostrar interés por los puntos de vista, los deseos y las aspiraciones de la otra persona.                                     |         |  |
|   |  |   |  | Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario.  |         |  |
|   |  |   |  | respeto por las cualidades, la cultura y los derechos únicos de cada persona.  |         |  |

|                                  |   |  |  |   |             |              |
|----------------------------------|---|--|--|---|-------------|--------------|
|                                  |   |  | Dimensión del entorno                                      | Comodidad de las instalaciones.                                   |             |              |
|                                  |   |  |  | Tiempo de atención.   |             |              |
|                                  |   |  |  | Confianza.  |             |              |
| <b>VARIABLES INTERVINIENTES:</b> |   |  |  |   |             |              |
| EDAD                             | Tiempo de vida que tiene la persona desde su nacimiento hasta el momento actual.                                      | Años de vida que tiene el paciente cuando se realiza la encuesta.      | Número de años vividos por el paciente                     | Años  | Razón       | Cuestionario |
| SEXO                             | Compuesto de cualidades y propiedades físicas internas y externas que diferencia y caracteriza como hombre y/o mujer. | Situación al que corresponde el paciente                               | Peculiaridad física que desemeja a un hombre de una mujer. | Masculino<br>Femenino   | Nominal     | Cuestionario |
| GRADO DE INSTRUCCIÓN             | Trabajo u oficio que desempeña una persona con o sin remuneración económica.  | Estado laboral actual del usuario hasta la realización de la encuesta. | Condición laboral actual                                   | Ninguna<br>Su casa<br>Independiente<br>Público<br>Privado<br>Otro | Cualitativa | Cuestionario |

### 3.4. Población, muestra y muestreo.

#### Población

82 pacientes en total acudieron al Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe, más 03 tecnólogos médicos en terapia física, durante dos turnos en julio y agosto de 2023, conformando la población.

| <b>Lic. Tecnólogo Médico</b> | <b>Edad</b> | <b>Años de servicio</b> | <b>Áreas que desempeña</b>                                       |
|------------------------------|-------------|-------------------------|--|
| TM (1)                       | 66          | 20                      | Terapia física   |
| TM (2)                       | 52          | 12                      | Terapia física<br>Terapia deportiva<br>Terapia traumatólogica    |
| TM (3)                       | 35          | 7                       | Terapia física<br>Terapia traumatólogica<br>Terapia respiratoria |

#### Muestra

Con 82 pacientes en la muestra, se eligió una muestra no probabilística.

#### Muestreo

Dado que el investigador utilizó sus propios criterios para elegir la muestra, se trataba de una muestra intencional.

#### Criterios de Inclusión

- Pacientes que acuden al servicio de terapia física del Hospital Referencial Ferreñafe.
- Pacientes de ambos sexos y con edades entre 18 a más.
- Pacientes que tengan como mínimo 4 sesiones de atención.
- Pacientes que deseen participar del estudio

## **Criterios de Exclusión**

- Pacientes que tengan alguna discapacidad que les impida participar del estudio
- Pacientes que pertenezcan a otros servicios.
- Pacientes que no deseen participar del estudio.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El Cuestionario de Calidad Asistencial, la Escala de Percepción de Empatía Médica Jefferson Modificada (que consta de 14 preguntas) y los datos generales fueron los instrumentos utilizados en la encuesta de recogida de datos. Se solicitará permiso a la administración del Hospital Referencial de Ferreñafe para recoger a los pacientes, a quienes se les hará saber los objetivos del estudio, el carácter anónimo y privado de los datos que envíen y el proceso de Consentimiento Informado.

## **ESCALA DE PERCEPCIÓN DE EMPATÍA MÉDICA DE JEFERRSON MODIFICADA**

Con esta herramienta se evalúa la empatía percibida hacia el profesional tratante. Con una escala tipo Likert que va de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo), consta de 14 preguntas. La empatía percibida aumenta a mayor puntuación. Muestra el grado de empatía que sienten los pacientes hacia el fisioterapeuta que les atiende. Permite evaluar el grado de satisfacción de los pacientes tras la sesión. Es tridimensional.

- **Toma de perspectiva (ítems 1, 2, 6, 7, 8 y 9)** A lo largo de la entrevista, mantenga una actitud positiva, sea capaz de conectar con el paciente y motivarle para que siga las instrucciones que le ayudarán en su recuperación, utilice claves verbales y no verbales sobre el paciente y averigüe qué espera del tratamiento.

- **La atención por compasión (ítems 3, 4, 5, 10 y 11)** Las experiencias del paciente deben utilizarse para mejorar la atención y proporcionar un tratamiento rápido. Los estudiantes de fisioterapia también deben mostrar interés por los problemas de salud que presenta el paciente y desarrollar la confianza mutua teniendo en cuenta los sentimientos y emociones del paciente durante el examen clínico.

- **La habilidad para ponerse en los zapatos del paciente (ítems 12, 13 y 14)** La opinión del paciente sobre la atención del fisioterapeuta y el uso de la empatía como habilidad médica (35) se muestran en el apéndice 03.

## Validez y Confiabilidad

Las encuestas utilizadas en el estudio son instrumentos que se han desarrollado y verificado previamente en proyectos de investigación realizados en otras naciones; se han modificado y ajustado ligeramente. "Influencia de la empatía del fisioterapeuta en la satisfacción del paciente en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Essalud - Chiclayo julio a diciembre 2016" es un estudio de M. Uriarte que fue validado por docentes universitarios y expertos con experiencia profesional relevante, lo que permitió aplicarlo al ámbito hospitalario real en el que se realizó la investigación.

Cada uno de ellos evaluó las herramientas y las preguntas correspondientes del cuestionario. A continuación, se modificaron las preguntas de acuerdo con las sugerencias de los expertos hasta llegar a un resultado final. La fiabilidad del instrumento se evaluó calculando el coeficiente alfa de Cronbach tras la realización de una prueba piloto, que demostró la fiabilidad de los instrumentos. A continuación se presentan los resultados de las estadísticas de fiabilidad de la "Escala de percepción de la empatía médica Jefferson modificada": Dado que los 14 ítems de esta escala tienen un alfa de Cronbach de 0,951, puede concluirse que este instrumento es muy fiable. A continuación, se presentan los resultados de los estadísticos de fiabilidad de la "Escala de percepción de empatía médica Jefferson modificada": Dado que los 14 ítems de esta escala tienen un alfa de Cronbach de 0,951, se puede concluir que este instrumento es muy fiable. El programa estadístico SPSS utiliza tres escalas o niveles:

| <b>NIVELES DE EMPATÍA</b> | <b>SIGNIFICADO</b> | <b>INTERVALO</b> |
|---------------------------|--------------------|------------------|
| Nivel bajo                | Poco empático      | 0 – 81           |
| Nivel medio               | Empático           | 82 – 93          |
| Nivel alto                | Muy empático       | 94 – 98          |

Es crucial destacar que los hallazgos producidos por la herramienta estadística SPSS tienen un intervalo de confianza del 95,0%. (4) En un estudio titulado "Validación de la escala médica Jefferson en estudiantes de medicina", realizado en Argentina en 2018, Czapski, Lassi y Ghini informaron que la Consistencia Interna exhibió un nivel de confiabilidad similar a otras adaptaciones en contextos latinoamericanos, como lo demuestra un Alfa de Cronbach de .759 para toda la escala. (36)

## **CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN**

Esta herramienta evalúa los requisitos y el nivel de atención que perciben los pacientes externos que asisten a las sesiones de fisioterapia. Con una escala tipo Likert que va desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, consta de catorce preguntas. Consulte el apéndice 04

### **Validez y confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach en un estudio realizado por Chávez, Y. et al. titulado "Asociación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios ambulatorios del área de terapia física y rehabilitación Cusco agosto - diciembre 2021" utilizando una prueba piloto de 15 pacientes. La variable calidad de atención arrojó un valor de 0,881 (37).

### **3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.**

La primera etapa para completar el proyecto fue pedir autorización a la dirección del hospital. A continuación, se encuestó a los pacientes que utilizaban el servicio de fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe durante su segundo turno; se recogieron datos demográficos como la edad, el sexo y la ocupación, se utilizaron criterios de inclusión y exclusión y se utilizaron el cuestionario de calidad de la atención y la escala de percepción de empatía de Jefferson modificada.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

El nivel de significación de la determinación del proceso para el presente proyecto de investigación es del 95% de confianza con un margen de error del 5%. Se utilizará el test estadístico chi cuadrado para evaluar hipótesis y comprobar si existe relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de la atención prestada a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe - 2023. Se aceptará H1 en el análisis estadístico si el valor p calculado es inferior a 0,05. También se utilizará la

estadística descriptiva para el análisis de datos con el fin de determinar frecuencias y porcentajes de acuerdo con los objetivos particulares del estudio. Los resultados se presentarán en tablas de doble y triple entrada.

## IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1 Datos sociodemográficos de los pacientes que participaron en el estudio de empatía del fisioterapeuta y calidad de atención del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe 2023

| Datos sociodemográficos |                             | N  | %      |
|-------------------------|-----------------------------|----|--------|
| Edad                    | 18-29 joven                 | 7  | 8,5%   |
|                         | 30-59 adulto                | 46 | 56,1%  |
|                         | Más de 60<br>adulto mayor   | 29 | 35,4%  |
|                         | Total                       | 82 | 100,0% |
| Sexo                    | Hombre                      | 30 | 36,6%  |
|                         | Mujer                       | 52 | 63,4%  |
|                         | Total                       | 82 | 100,0% |
| Grado de<br>Instrucción | Analfabeto                  | 2  | 2,4%   |
|                         | Primaria                    | 20 | 24,4%  |
|                         | Secundaria                  | 44 | 53,7%  |
|                         | Superior técnica            | 12 | 14,6%  |
|                         | Superior<br>universitaria   | 4  | 4,9%   |
|                         | Total                       | 82 | 100,0% |
| Enfermedad              | Artrosis                    | 9  | 11,0%  |
|                         | Artritis                    | 1  | 1,2%   |
|                         | Fracturas                   | 10 | 12,2%  |
|                         | Lumbalgias,<br>Cervicalgias | 35 | 42,7%  |
|                         | Hombro<br>doloroso          | 5  | 6,1%   |
|                         | Hemiplejia                  | 2  | 2,4%   |
|                         | Lesión de<br>nervios        | 6  | 7,3%   |
|                         | Otros                       | 14 | 17,1%  |
|                         | Total                       | 82 | 100,0% |

*Fuente elaboración propia*

Según los resultados de la Tabla 1, el 56% de los participantes en el estudio eran adultos de entre 30 y 59 años, el 35,4% eran personas mayores de 60 años y el 8,5% eran jóvenes de entre 18 y 29 años. Asimismo, el 36,6% de los pacientes eran hombres y el 63,4%

mujeres. En cambio, el porcentaje de personas con estudios secundarios era del 53,7%, el de estudios elementales del 24,4%, el de estudios técnicos superiores del 14,6%, el de estudios universitarios superiores del 4,9% y el de analfabetos del 2,4%. Las afecciones más frecuentes que traen pacientes son lumbalgia-cervicalgia (42,7%), fracturas (12,2%), artrosis (11%), lesiones nerviosas (7,3%), hombro dolorido (6,1%), hemiplejía (2,4%), artritis (1,2%) y otras afecciones (17,1%). Información verificable en la figura N1.

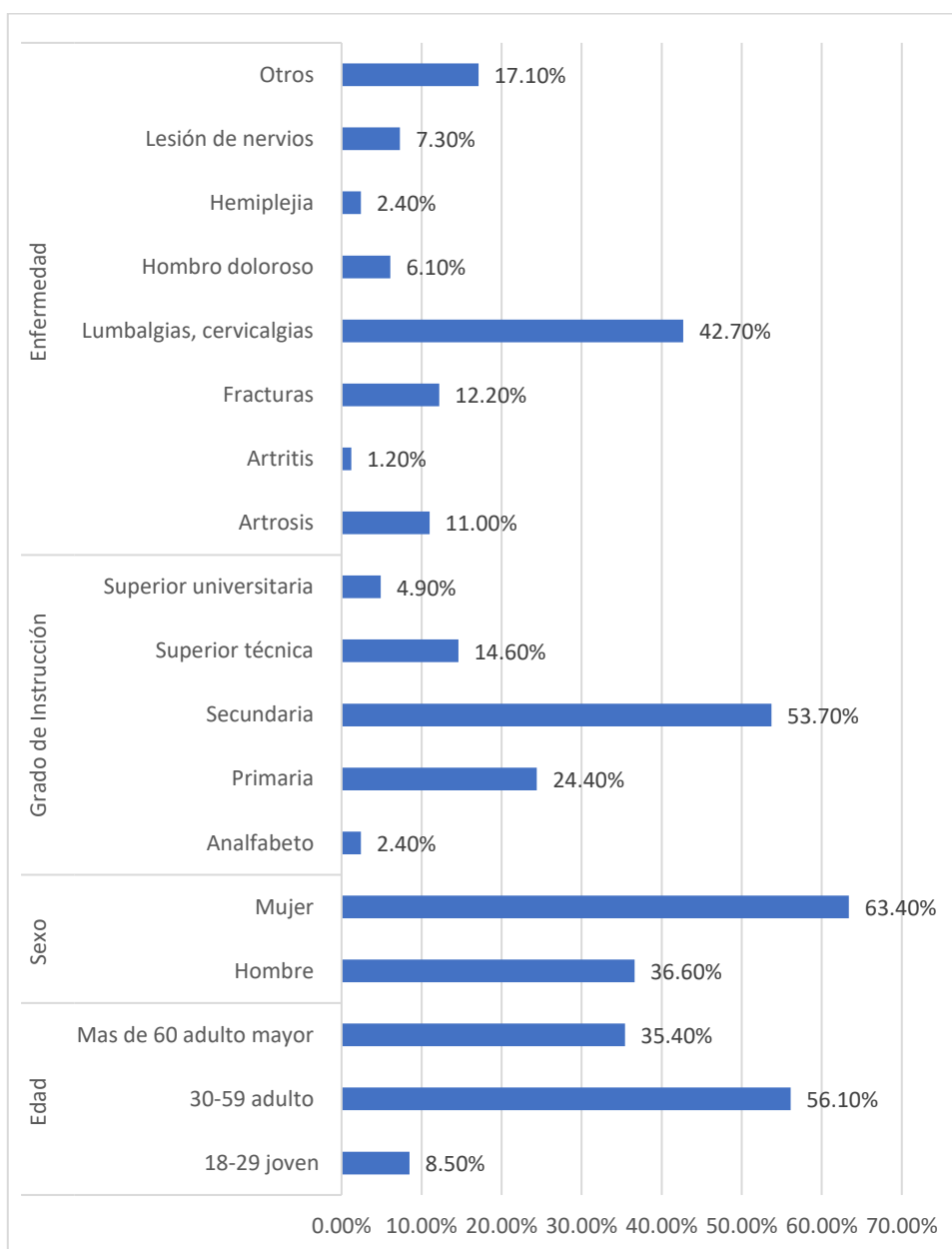


Figura n 1. Datos sociodemográficos de pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

Tabla 2 Nivel de empatía del fisioterapeuta en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

| Empatía |       | N  | %     |
|---------|-------|----|-------|
| Nivel   | Media | 10 | 12,2  |
|         | Alta  | 72 | 87,8  |
| Total   |       | 82 | 100,0 |

*Fuente elaboración propia*

La Tabla 2 presenta los resultados, que indican que el 87,8% de los fisioterapeutas tenían un alto nivel de empatía hacia sus pacientes, mientras que el 12,2% tenían un nivel medio de empatía. Estos datos se corroboran en la Figura 2.

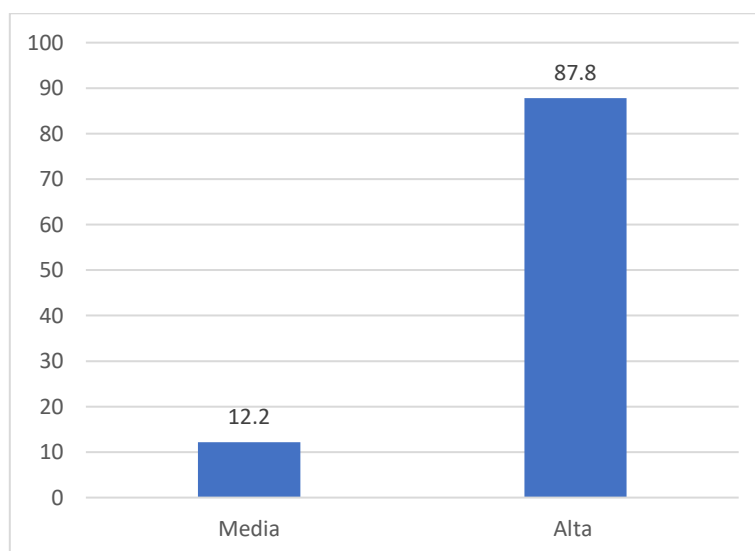


Figura n 2. Empatía del fisioterapeuta en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

Tabla 3 Calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

| Calidad de atención |         | N  | %     |
|---------------------|---------|----|-------|
| Nivel               | Regular | 6  | 7,3   |
|                     | Buena   | 76 | 92,7  |
| Total               |         | 82 | 100,0 |

*Fuente elaboración propia*

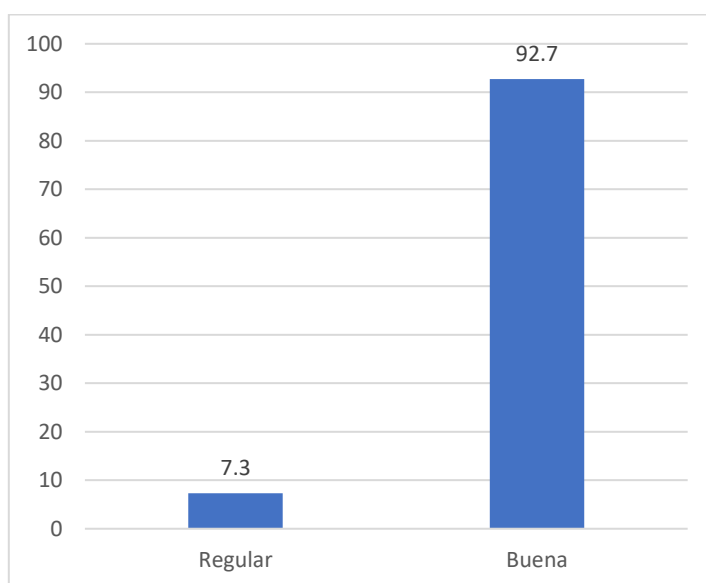


Figura n 3. Calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

La Tabla 3 muestra los datos, que indican que el 92,7% de los pacientes pensaban que el servicio de fisioterapia proporcionaba una atención de buena calidad, y el 7,3% pensaba que proporcionaba una atención de calidad regular. Estos datos se muestran en la figura 3.

Tabla 4 Relación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

|         |       | Calidad de atención |       | Total |
|---------|-------|---------------------|-------|-------|
|         |       | Regular             | Buena |       |
| Empatía | Media | 5                   | 5     | 10    |
|         | Alta  | 1                   | 71    | 72    |
| Total   |       | 6                   | 76    | 82    |

*Fuente elaboración propia*

| Pruebas de chi-cuadrado |                     |    |                           |
|-------------------------|---------------------|----|---------------------------|
|                         | Valor               | Gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 30,595 <sup>a</sup> | 1  | ,000                      |
| N de casos válidos      | 82                  |    |                           |

La tabla 4 muestra los resultados de la prueba chi-cuadrado. Se observa que la sig. asintótica o valor p calculado es de 0,000 menor que 0,05 (error permitido en el estudio). En base a estos resultados, se concluye que la calidad de la atención brindada a los pacientes del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023, y su nivel de empatía están significativamente correlacionados.

Tabla 5 Relación entre la edad, el sexo y la calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

| Edad      | Calidad de atención |       | Total |
|-----------|---------------------|-------|-------|
|           | Regular             | Buena |       |
| 18-29     | 0                   | 7     | 7     |
| 30-59     | 2                   | 45    | 47    |
| Mas de 60 | 4                   | 24    | 28    |
| Total     | 6                   | 76    | 82    |

*Fuente elaboración propia*

| Sexo   | Calidad de atención |       | Total |
|--------|---------------------|-------|-------|
|        | Regular             | Buena |       |
| Hombre | 3                   | 27    | 30    |
| Mujer  | 3                   | 49    | 52    |
| Total  | 6                   | 76    | 82    |

*Fuente elaboración propia*

| Pruebas de chi-cuadrado      |                    |    |                           |
|------------------------------|--------------------|----|---------------------------|
|                              | Valor              | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson-edad | 3,207 <sup>a</sup> | 2  | ,201                      |
| Chi-cuadrado de Pearson-sexo | 0,502 <sup>a</sup> | 1  | ,479                      |
| N de casos válidos           | 82                 |    |                           |

El cuadro 4 presenta los resultados de la prueba de chi-cuadrado. Se observa que la sig. asintótica o valor p calculado es de 0,201 para la edad y de 0,502 para el sexo, ambos resultados superiores a 0,05 (error permitido en el estudio). En base a estos resultados, se concluye que no existe relación significativa entre estas variables y que tener una edad o sexo diferente no afecta a la calidad asistencial del servicio de fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023.

Tabla N° 6. Cuadro de Empatía según sus 3 dimensiones

| <b>DIMENSIÓN</b>                                   | <b>PACIENTES</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--|------------------|-------------------|
| Toma de perspectiva                                | 33               | 40.24             |
| Atención por compasión                             | 14               | 17.07             |
| Habilidad para ponerse en los zapatos del paciente | 35               | 42.7              |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>82</b>        | <b>100.00</b>     |

## DISCUSIÓN

Podemos afirmar que el 56% de los pacientes que participaron en el estudio sobre la empatía del fisioterapeuta y la calidad asistencial del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe 2023 eran adultos de 30 a 59 años, el 35,4% eran adultos mayores de 60 años o más y el 8,5% eran jóvenes de 18 a 29 años. Esto puede deberse a que la mayoría de los pacientes con problemas osteomusculares son personas económicamente activas. Asimismo, el 36,6% de los pacientes eran hombres y el 63,4% mujeres. Los hombres son los más afectados, aunque cabe señalar que deciden seguir trabajando aun sabiendo que ello pone en riesgo su salud. En cambio, el porcentaje de personas con estudios secundarios era del 53,7%, el de estudios elementales del 24,4%, el de estudios técnicos superiores del 14,6%, el de estudios universitarios del 4,9% y el de analfabetos del 2,4%. Las afecciones más frecuentes que traen pacientes son lumbalgia-cervicalgia (42,7%), fracturas (12,2%), artrosis (11%), lesiones nerviosas (7,3%), hombro dolorido (6,1%), hemiplejía (2,4%), artritis (1,2%) y otras afecciones (17,1%).

En referencia al objetivo general del estudio, los hallazgos han mostrado que la hipótesis general sólo puede ser validada si existe una relación entre la empatía de los pacientes y la calidad de la atención que reciben en el Servicio de Medicina Fisioterapéutica del Hospital Referencial Ferreñafe 2023, donde el valor  $p$  calculado es 0,000 menor que 0,05 (error permitido en el estudio). Estos hallazgos son corroborados por los de Vigo, M. en Trujillo 2020, quien también reporta una correlación directa entre empatía y calidad de trato, y Reyes, S. en Lima 2022, quien encuentra una fuerte asociación entre ambas variables. Por el contrario, Jaramilo, C. y Falcón, R.; Ecuador 2022, presentan datos muy alejados sobre la conexión entre empatía y calidad asistencial. Tras analizar estos datos, podemos afirmar con certeza que los pacientes son los que más valoran la interacción personal y la atención de alta calidad -una atención que suele ser más beneficiosa que no recibir ningún tratamiento-, independientemente de la información médica actualizada que pueda poseer un facultativo.

Respecto al primer objetivo específico Demostrar el nivel de empatía del fisioterapeuta en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe, se encontró que el 87% de los fisioterapeutas mostraron un nivel de empatía alto y el 12,2% un nivel medio. Bravo, S. (2018) reportó datos significativamente más altos, mostrando puntuaciones medias del nivel de empatía del 112,58%, lo que es comparable a un nivel excepcional de empatía médica. Bogiatzaki, V.; Grecia 2018, por otro lado, también revelaron puntuaciones de empatía excepcionalmente altas (valor medio= 102). Además, hubo una

correlación entre una mayor puntuación de empatía y niveles más bajos de burnout, despersonalización y autorrealización. Además, Vigo, M. informó de resultados normales, como un 73,3% de empatía. Los resultados reportados por Arroyo, J. y Picho, B.; Huancavelica 2021 muestran disparidades significativas, con un 25,6% de encuestados con un alto grado de empatía, un 63,3% con un nivel medio, un 8,9% con un nivel bajo y un 2,2% con un nivel muy bajo.

En cuanto al segundo objetivo específico Determinar la calidad de atención en pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe, Según los resultados, el 92,7% de los pacientes opinó que el servicio de fisioterapia proporcionaba una atención de buena calidad, mientras que el 7,3% opinó que proporcionaba una atención regular. Datos similares fueron reportados por Reyes, S.; Lima 2022; estos fueron referidos como regular 2,5% y 97,5% buena calidad de atención; el nivel general de atención fue alto con 93,8% y medio con 6,2%; datos cercanos al 80% fueron obtenidos por Jaramillo, C. y Falcón, R.; Ecuador 2020; estos fueron reportados posteriormente por Cobo, E.; Colombia 2018, quien refirió cifras de 27% y 71% de satisfacción global; Borda, M.; Arequipa 2021, también refirió datos anteriores con 92,5% de buena calidad de atención; Por el contrario, Vigo, M. en Trujillo 2020 reportó valores más bajos de calidad: 22,2% como pésima, 66,7% como regular y 11,1% como buena. Los datos presentados por Zavaleta, E. y García, I. Chota (2018) muestran que en un establecimiento del MINSA, la calidad de atención fue 3,4% buena, 78,0% regular y 18,6% mala. En cambio, en un establecimiento de ESSALUD, la calidad de atención fue 15,0% buena, 82,5% regular y 2,5% mala.

En cuanto al tercer objetivo específico Con el fin de determinar la correlación entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de la atención brindada a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe 2023, según edad y sexo, los resultados de la prueba de chi cuadrado muestran que el valor sig. asintótica o p-valor que se calcula es de 0,201 para la edad y 0,502 para el sexo. 201 edad y 0.502 sexo, ambos resultados mayores a 0.05, permiten concluir que no existe relación significativa entre estas variables; adicionalmente, se encuentra que recibir la empatía del fisioterapeuta y la atención del servicio de fisioterapia del Hospital Referencial Ferreñafe 2023 no se ve afectada por la edad o el sexo; Las mujeres tienden a tener un mayor nivel de empatía médica que los hombres, según datos de Gamboa, K. et al., Colombia 2020; de igual forma, Bravo, S., Ecuador 2018, afirma que las mujeres tienen una proporción entre (101,9 y 126,7), frente a la de los hombres que tienen un puntaje entre (97 y 115,4). Para medir la empatía se toma como referencia la escala de Jefferson, cuyos valores oscilan entre 20 y 140, representando 20 menos empático y 140 muy empático.

## V. CONCLUSIONES

1. La cantidad de empatía y la calidad de la atención prestada a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023, se encuentran significativamente correlacionadas.
2. Se determinó que el 12,2% de los fisioterapeutas demostró un nivel medio de empatía con sus pacientes, frente al 87,8% que mostró un nivel alto.
3. Se determina que el 92,7% de los pacientes atendidos por el Servicio de Fisioterapia de la HRF tuvieron una atención de buena calidad, mientras que el 7,3% recibió una atención regular.
4. El estudio concluye que, teniendo en cuenta la edad y el sexo, no existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de empatía del fisioterapeuta y la calidad de la atención prestada a los pacientes del Servicio de Fisioterapia del Hospital Referencial de Ferreñafe 2023.

## **RECOMENDACIONES**

1. Todo el personal médico del Hospital Referencial de Ferreñafe debería recibir formación continua en habilidades sociales y relaciones interpersonales.
2. El aspecto humano y los cursos de deontología deberían ser prioritarios para las autoridades universitarias que forman a los profesionales de la salud.
3. Para indagar sobre la calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios de sus colegiados, se ha preguntado al Consejo Regional II de Tecnólogos Médicos.
4. Se aconseja que la población usuaria asuma un papel más activo en el seguimiento y control de la actuación de los distintos profesionales sanitarios en cuanto a la calidad percibida de la atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. 7 cualidades que debe tener un buen fisioterapeuta - Blog | Therapycord [Internet]. [citado 5 de abril de 2023].  
Disponibile en: <https://blog.therapycord.mx/cualidades-un-buen-fisioterapeuta/>
2. AdminMZ. La importancia de la empatia [Internet]. Neurofisiosevilla. 2020 [citado 5 de abril de 2023].  
Disponibile en: <https://neurofisiosevilla.com/2020/09/03/la-importancia-de-la-empatia/>
3. Atahuman-Arroyo Fred, Ramírez-Espinoza David Mauro, Segama-Fabián Edinho, Dámaso-Mata Bernardo, Panduro-Correa Vicky, Arteaga-Livias Kovy. Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente en estudiantes de medicina, Perú, 2018. Rev haban cienc méd [Internet]. 2020 abr [citado 2023 Mar 12] ; 19( 2 ): e2673.  
Disponibile en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729519X2020000200013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X2020000200013&lng=es). Epub 22-Abr-2020.
4. Uriarte Santa Cruz M. Influencia de la empatía del Fisioterapeuta en la satisfacción del paciente del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Essalud - Chiclayo Julio a diciembre del 2016. 2017 [citado 6 de abril de 2023];  
Disponibile en: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/2883>
5. El desarrollo de la empatía en el ámbito sanitario: una aproximación cualitativa – Gestión y Economía de la Salud [Internet]. [citado 5 de abril de 2023].  
Disponibile en: <https://saludbydiaz.com/2022/08/12/el-desarrollo-de-la-empatia-en-el-ambito-sanitario-una-aproximacion-cualitativa/>
6. El profesional sanitario del futuro: un guerrero empático | Crisis y Riesgos LLYC [Internet]. [citado 5 de abril de 2023].  
Disponibile en: <https://crisisyriesgos.llorenteycuencia.com/2018/09/20/el-profesional-sanitario-del-futuro-un-guerrero-empatico/>
7. Díaz-Narváez Víctor Patricio, Salas-Alarcón Domingo, Bracho-Milic Fanny, Ocaranza-Ozímica Jaime. Empatía en estudiantes de kinesiología. Universidad Mayor, sede Temuco, Chile. Rev. Cienc. Salud [Internet]. septiembre de 2015 [consultado el 10 de marzo de 2023]; 13(3): 383-393.  
Disponibile en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-72732015000300006&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732015000300006&lng=en). <https://doi.org/10.12804/revsalud13.03.2015.05> .
8. Cabello Morales Emilio. Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? Rev Med Hered [Internet]. 2001 jul [citado 2023 Abr 06] ; 12( 3 ): 96-99.  
Disponibile en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-)

- 130X2001000300005&lng=es.
9. Cobo-Mejía EA, Archila-León LY, Gutiérrez- Barrera E, Araque-Sepúlveda ID. Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 5 de enero de 2018 [citado 12 de marzo de 2023];5(1):48-67.  
Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/305>
  10. Estándares de calidad en salud para el primer nivel de atención médica - Eva [Internet]. 2022 [citado 6 de abril de 2023].  
Disponible en: <https://evacenter.com/blog/estandares-de-calidad-en-salud-para-el-primer-nivel-de-atencion-medica/>
  11. Calidad de la atención [Internet]. [citado 5 de abril de 2023].  
Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
  12. Jiménez Paneque Rosa E. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2004 Mar [citado 2023 Abr 06] ; 30( 1 ). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es).
  13. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud. diciembre de 2007;6(13):139-68.
  14. Gamboa Hernández KA, Gonzalez Velandia DF, Palacios Villamizar CA, Rojas Quintana GO. Nivel de empatía en profesionales y estudiantes de la salud. Una revisión narrativa. 12 de abril de 2021 [citado 17 de marzo de 2023];  
Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/33925>
  15. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 digital Publisher CEIT. 2020;5(Extra 6-1):4-23.
  16. Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), en el período de diciembre 2017 a abril 2018, Quito [Internet]. [citado 17 de marzo de 2023].  
Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HimfFRlk0fgJ:repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16060&cd=1&hl=es&ct=clnk&ql=pe>
  17. EBSCOhost | 138636049 | Empathy and Burnout of Healthcare Professionals in Public Hospitals of Greece. [Internet]. [citado 17 de marzo de 2023].  
Disponible

en: <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authType=crawler&jrnl=17915201&an=138636049&h=hn75hpd7gsaznzd5ow0bkskzfamc0hcnivxovuq3ihk38lp%2fy077u%2b5lns7tnz6dl%2b1nkx0zbjksafu3n3Cfq%3d%3d&crl=&resultns=adminwebauth&resultlocal=errcrlnotauth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authType%3dcrawler%26jrnl%3d17915201%26an%3d138636049>

18. Cobo-Mejía EA, Archila-León LY, Gutiérrez- Barrera E, Araque-Sepúlveda ID. Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 5 de enero de 2018 [citado 21 de mayo de 2023];5(1):48-67.  
Disponibile en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/305>
19. Reyes Canturín SP. Calidad de atención y satisfacción del paciente en tiempo de pandemia en un hospital de sanidad de Lima, abril, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 17 de marzo de 2023];  
Disponibile en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96864>
20. Arroyo Huamán JM, Picho Quispe B. Nivel de empatía en el personal de salud que labora en una Microred de la provincia Tayacaja-Huancavelica, 2021. Universidad Peruana Los Andes [Internet]. 26 de julio de 2022 [citado 17 de marzo de 2023];  
Disponibile en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4290>
21. Acero B, Carmen MLD. Efecto de la calidad de atención de terapia física en el estado de ánimo de los pacientes del instituto de rehabilitación y bienestar integral, Arequipa-2021. Repositorio Universidad Privada Autónoma del Sur [Internet]. 18 de enero de 2023 [citado 17 de marzo de 2023];  
Disponibile en: <http://repositorio.upads.edu.pe/xmlui/handle/UPADS/329>
22. Vigo Seminario MW. Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 17 de marzo de 2023];  
Disponibile en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>
23. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018 [Internet]. [citado 22 de mayo de 2023]. Disponibile en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>
24. admin. ¡Si fueras más empático! ¿Qué es la empatía? [Internet]. Almusalud.com. 2014 [citado 21 de marzo de 2023].  
Disponibile en: <https://almusalud.com/si-fueras-mas-empatico/>

25. Carrillo PO, Berges BM. Evolución conceptual de la Empatía. Iniciación a la Investigación [Internet]. 2009 [citado 21 de marzo de 2023];(4).  
 Disponible en: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/307>
26. Empatía terapéutica Definición, glosario - espacio logopédico [Internet]. [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://www.espaciologopedico.com/recursos/glosariodet.php?Id=201>
27. Las neuronas de la empatía - supercuidadores [Internet]. [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://cuidadores.unir.net/informacion/actualidad/606-las-neuronas-de-la-empatia#:~:text=Se%20conoce%20como%20neuronas%20espejo,se%20trata%20de%20un%20cong%C3%A9nere>.
28. Las 3 dimensiones de la empatía que todo directivo debería dominar | El Arte de Presentar [Internet]. [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://www.elartedepresentar.com/2016/06/las-tres-dimensiones-de-la-empatia-que-todo-alto-directivo-deberia-dominar-para-comunicar-con-eficacia/>
29. Maldonado Recio María Trinidad, Barajas Esteban Carmen. Teoría de la mente y empatía. Repercusiones en la aceptación por los iguales en niños y niñas de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Escritos de Psicología [Internet]. 2018 abr [citado 2023 Mar 20] ; 11( 1 ): 10-24. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1989-38092018000100002&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092018000100002&lng=es). <https://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2018.0105>.
30. ¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla? [Internet]. [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>
31. Las características que definen a una persona empática [Internet]. hola.com. 2020 [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://www.hola.com/estar-bien/galeria/20201217181231/personalidad-empatica-caracteristicas/2/>
32. ¡Empatía! Ventajas y desventajas [Internet]. psicosaludemocional.com. 2020 [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://psicosaludemocional.com/2020/09/10/empatia-ventajas-y-desventajas/>
33. Blog - Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud [Internet]. [citado 21 de marzo de 2023].  
 Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
34. Fisioterapeuta - educaweb.com [Internet]. [citado 21 de marzo de 2023].

Disponible en: <https://www.educaweb.com/profesion/fisioterapeuta-191/#:~:text=los%20fisioterapeutas%20eval%c3%baan%20y%20tratan,de%20tratar%20a%20los%20pacientes.>

35. Malpartida Sánchez AM, Rivera Osorio YM. Nivel de orientación empática de los estudiantes de Odontología en relación a la empatía percibida por los pacientes en la UNHEVAL - 2016. Universidad Nacional Hermilio Valdizán [Internet]. 2017 [citado 3 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/1413>
36. Czapski M. Validación de la escala de empatía médica de Jefferson en estudiantes de la carrera de medicina. 2019.
37. Repositorio Continental: 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 [Internet]. [citado 11 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11293>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: Declaratoria de autenticidad (autor)

#### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Lizbe Cruz Sifuentes, identificado con DNI N° 75257548, me dirijo a Ud. para efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Tecnología Humana, Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, 05 de octubre del 2023

-----  
Bach. Karen Lizbe Cruz Sifuentes

## **Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)**

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Karla Gabriela Olazábal Boggio, identificado con DNI N° 16721431, me dirijo a Ud. para efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Tecnología Humana, Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación declaro bajo juramento que he concluido en el proceso de asesoramiento de la Bachiller Karen Lizbe Cruz Sifuentes, en el desarrollo de la tesis titulada “NIVEL DE EMPATÍA DEL FISIOTERAPÉUTA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2023

Cabe señalar las siguientes bondades de la tesis en mención:

1. Existe coherencia lógica entre el Problema, los Objetivos y las hipótesis.
2. El Marco Teórico desarrollado cumple con los requisitos de claridad y suficiencia.
3. La Metodología utilizada es la adecuada, y coherente con la investigación.

Chiclayo, 05 de octubre del 2023

-----  
MG. TM Karla Gabriela Olazábal Boggio

### Anexo 3. Consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente, yo.....identificado con DNI N°....., declaro que he sido instruido(a) y admito con gusto de forma voluntaria ser parte del estudio “NIVEL DE EMPATÍA DEL FISIOTERAÉUTA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FER..... 2023.”, por ende, confío en que los datos obtenidos serán únicamente para asuntos académicos y garantizándome una absoluta reserva.



MG. TM. KARLA GABRIELA OLAZÁBAL BOGGIO  
C.I.M. 03.3205  
TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACION  
H.N.A.A.A.

Para que conste de mi disponibilidad firmo este documento de consentimiento informado en común con el investigador que me brindo las explicaciones.

Fecha.....

---

Firma del paciente

---

Firma del Investigador

#### Anexo 4. Constancia de Aceptación del proyecto por parte del HRF



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE  
RED DE SALUD FERREÑAFE  
*Hospital Provincia de Ferreñafe*



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

## Constancia

El Director del Hospital Provincia de Ferreñafe, por el presente documento:

AUTORIZA a:

**KAREN LIZBE CRUZ SIFUENTES**

Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud – Escuela Profesional de Tecnología Médica – Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Particular de Chiclayo; a recolectar datos para realizar su Proyecto de Investigación, titulado: **“NIVEL DE EMPATIA DEL FISIOTERAPEUTA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2023”**.

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Peruano.

Ferreñafe, 07 de setiembre del 2023.



  
Cesar Ivan Guerrero Uceda  
CNP: 55913  
R.N.A. 1557  
DIRECTOR HOSPITAL PROVINCIA FERREÑAFE

“Nuestra Prioridad...Tu Bienestar”

Av. Augusto B. Leguía N° 630 – Ferreñafe Teléfono: 500297 RPM: # 978593462  
email: [hospitalprovinciaferre2023@gmail.com](mailto:hospitalprovinciaferre2023@gmail.com)

**Anexo 5.** Instrumentos de Recolección de datos

**DATOS SOCIODEMOGRAFICOS**

Este cuestionario se ha diseñado para conocer algunos datos que son importantes para la investigación en la que usted está participando. El presente cuestionario mantendrá en todo momento el anonimato de las personas encuestadas. Marque la respuesta con una (X).

**I. DATOS GENERALES**

a. Edad

|  | Rango en edad | años |
|--|---------------|------|
|  | 18 – 29       |      |
|  | 30 – 59       |      |
|  | >60           |      |

b. Sexo

|        |  |
|--------|--|
| Hombre |  |
| Mujer  |  |

c. Grado de Instrucción

|                        |  |
|------------------------|--|
| Analfabeto             |  |
| Primaria               |  |
| Secundaria             |  |
| Superior técnica       |  |
| Superior universitaria |  |

**II. ENFERMEDAD O PATOLOGÍA POR LA CUAL ASISTE A REHABILITACIÓN**

|                          |  |                   |  |
|--------------------------|--|-------------------|--|
| Artrosis                 |  | Hemiplejía        |  |
| Artritis                 |  | Lesión medular    |  |
| Fracturas                |  | Amputados         |  |
| Lumbalgias, cervicalgias |  | Parálisis         |  |
| Hombro doloroso          |  | Lesión de nervios |  |
|                          |  | Cáncer            |  |

OTRAS ENFERMEDADES: (especificar)

.....

**Anexo 6.**

**ESCALA DE PERCEPCIÓN DE EMPATÍA MÉDICA DE JEFFERSON MODIFICADA**

Instrumento de evaluación de actitudes de empatía y comunicación del terapeuta físico aplicado al paciente

Instrucciones: Califique usted el grado de satisfacción que tuvo usted ante el terapeuta físico que lo atendió marcando con una X en el recuadro que corresponda utilizando la escala que va del 1 al 7 (un mayor número de escala indica una mayor satisfacción)

| 1                        | 2                 | 3             | 4                              | 5          | 6              | 7                     |
|--------------------------|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| PREGUNTA   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El trato que recibí del terapeuta físico que me atendió fue cortés y amable                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2. El terapeuta físico que me atendió se tomó tiempo para escucharme.  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3. El terapeuta físico que me atendió se interesó ante mis problemas de salud.                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4. El terapeuta físico que me atendió me hizo sentir aliviado ante mis preocupaciones.                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 5. El terapeuta físico que me atendió me permitió hablar sobre mi estado de salud.                               |   |   |   |   |   |   |   |
| 6. El terapeuta físico que me atendió me explicó claramente sobre mi estado de salud                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 7. El terapeuta físico que me atendió me explicó claramente sobre el tratamiento que debo seguir.                |   |   |   |   |   |   |   |
| 8. El terapeuta físico que me atendió me explicó sobre los cuidados que debo seguir                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 9. La información que me dio el terapeuta físico que me atendió, fue clara y oportuna.                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 10. El terapeuta físico que me atendió me dijo que hacer para cuidarme yo mismo.                                 |   |   |   |   |   |   |   |
| 11. El terapeuta físico que me atendió se preocupó por mis sentimientos.   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12. El terapeuta físico que me atendió se preocupó por mis necesidades   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13. El terapeuta físico que me atendió tomó en cuenta la privacidad al momento de revisarme o al hablar conmigo. |   |   |   |   |   |   |   |
| 14. El terapeuta físico que me atendió tomó en cuenta el pudor al momento de revisarme o al hablar conmigo.      |   |   |   |   |   |   |   |

**Anexo 7.**

**CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado usuario estamos haciendo un estudio para conocer sus necesidades y opinión acerca de la Calidad de Atención que se brinda en el Servicio de Terapia Física y Rehabilitación TFR, para lo cual sírvase marcar con una X según considere que sea la respuesta más adecuada o la situación que corresponda. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

|        |           |  |          |  |         |          |
|--------|-----------|--|----------|--|---------|----------|
| Genero | Masculino |  | Femenino |  |         |          |
| Edad   | 18 – 30   |  | 31 - 40  |  | 41 - 50 | 51 a más |

| ESCALA                   |  | VALORACIÓN |   |   |   |
|--------------------------|--|------------|---|---|---|
| Totalmente en desacuerdo |  | 1          |   |   |   |
| En desacuerdo            |  | 2          |   |   |   |
| De a cuerdo              |  | 3          |   |   |   |
| Totalmente de acuerdo    |  | 4          |   |   |   |
| Nº                       | ITEMS  | 1          | 2 | 3 | 4 |
| 01                       | ¿Considera que su salud ha mejorado como producto de la atención que recibió en el área de Terapia Física y Rehabilitación?  |            |   |   |   |
| 02                       | ¿El tratamiento que recibió para sus dolencias o enfermedad fue eficaz para el tratamiento de la misma?  |            |   |   |   |
| 03                       | ¿La explicación sobre los cuidados que debía seguir en su casa fue clara por parte del personal que le atendió?  |            |   |   |   |
| 04                       | ¿El área de terapia física se preocupa por su salud y por brindarle un tratamiento integral a sus dolencias?   |            |   |   |   |
| 05                       | ¿El personal brindo la confianza necesaria para que Ud. expresara su problema?   |            |   |   |   |
| 06                       | ¿Las indicaciones que le dieron en el área de Terapia física y rehabilitación fueron para Ud. claras y precisas?   |            |   |   |   |
| 07                       | ¿El personal le explico sobre los tratamientos y tiempos necesarios para sanar sus dolencias?  |            |   |   |   |
| 08                       | ¿El personal especialista del área de Terapia física y rehabilitación le brindo total respeto y comprensión en cuanto a sus creencias en relación a su enfermedad y su curación? |            |   |   |   |
| 09                       | ¿Los ambientes del consultorio fueron adecuados para su atención?  |            |   |   |   |
| 10                       | ¿El tiempo de la consulta fue adecuado para solucionar todas mis interrogantes al respecto de la enfermedad?   |            |   |   |   |
| 11                       | ¿Su problema de salud fue resuelto?  |            |   |   |   |

Gracias por su participación.

## Anexo 8.



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE  
CHICLAYO FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA SALUD CENTRO DE INVESTIGACION  
TECNOLOGIA MÉDICA**



**MEMORANDO N° 042-2023-CI-TM-FCS-UDCH**

A : **CRUZ SIFUENTES KAREN LIZBE**  
Escuela de Profesional de TECNOLOGÍA MÉDICA  
ESPECIALIDAD: RADIOLOGÍA

ASUNTO : **APROBACION DE TITULO DE INVESTIGACIÓN**  
SOLICITUD : Solicitud vía correo de fecha 08.02.23

FECHA : Chiclayo, 17 de febrero del 2023

---

Por intermedio del presente saludo a Ud. y en atención a la solicitud de la referencia, hago de su conocimiento que, el Título de Investigación denominado: "**NIVEL DE EMPATÍA DEL FISIOTERAPEUTA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE 2023**"; ha sido **APROBADO**, por tal motivo está autorizada para continuar con el trámite correspondiente.

Lo que informo a ustedes, para los fines que estime pertinente.

Atentamente,

**MG. JOSE GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ**  
**COORDINADOR DE INVESTIGACION**  
**ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA**