



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de  
Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP "Luis N.  
Sáenz", 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Hernán Junior Meléndez Riega (ORCID: 0000-0003-1251-9224)

**ASESOR:**

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles (ORCID: 0000-0003-3538-2009)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos de la Salud

**Lima - Perú**

**2019**

**Dedicatoria:**

*“A mi hija Valentina y mi esposa por su paciencia y ser mi aliento constante en cada paso que avanzo”*

**Agradecimiento:**

*A la Universidad César Vallejo y a cada Maestro del Posgrado, por sus conocimientos y compromiso para mi formación académica.*

*A los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación que, con su participación voluntaria, me permitieron realizar este estudio.*

*A mi familia, por su paciencia y comprensión y además por ser la motivación que querer ser mejor cada día, a nivel personal y profesional.*

## **Página del jurado**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, **Hernán Junior Meléndez Riega**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado: **“Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario Luis N. Sáenz, Lima- 2019”** presentado, en 65 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Agosto de 2019



**Br. Hernán Junior Meléndez Riega**  
DNI: 43444671

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Definición y operacionalización	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
<b>III. Resultados</b>	21
<b>IV. Discusión</b>	27
<b>V. Conclusiones</b>	30
<b>VI. Recomendaciones</b>	31
<b>VII. Referencias</b>	32

<b>Anexos</b>	<b>Pág.</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	38
Anexo 3: Certificados de validación del instrumento	39
Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento	45
Anexo 5: Matriz de datos	46
Anexo 6: Consentimiento informado	52
Anexo 7: Constancia de aplicación del instrumento	53

<b>Índice de Tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción percibida del paciente	14
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir nivel de satisfacción percibida del paciente	17
Tabla 3: Validez del contenido por juicio de expertos del cuestionario SERVPERF adaptado	18
Tabla 4: Prueba de confiabilidad del instrumento	19
Tabla 5: Distribución de la frecuencia y porcentaje de pacientes según el nivel de satisfacción percibida	21
Tabla 6: Distribución de la frecuencia y porcentaje de pacientes según la dimensión de fiabilidad	22
Tabla 7: Distribución de la frecuencia y porcentaje de pacientes según la dimensión de capacidad de respuesta	23
Tabla 8: Distribución de la frecuencia y porcentaje de pacientes según la dimensión de seguridad	24
Tabla 9: Distribución de la frecuencia y porcentaje de pacientes según la dimensión de empatía	25
Tabla 10: Distribución de la frecuencia y porcentaje de pacientes según la dimensión de aspectos tangibles	26

<b>Índice de Figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: Fórmula para Tamaño de la muestra	15
Figura 2: Distribución porcentual de la variable nivel de satisfacción percibida	21
Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad	22
Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	23
Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión seguridad	24
Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión empatía	25
Figura 7: Distribución porcentual de la dimensión aspectos tangibles	26

## Resumen

La investigación titulada: Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Sáenz”, tuvo como propósito principal determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes que acuden a recibir su respectiva atención en el Departamento de Medicina de Rehabilitación.

El método de investigación a utilizar fue el deductivo, de tipo básica, con nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una población conformada de 820 pacientes, obteniendo una muestra de 262 pacientes, y siendo el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario SERVPERF, habiendo sido adaptado por el investigador para su aplicación en el Departamento de Medicina de Rehabilitación de Complejo Hospitalario, con la respectiva validación de un juicio de expertos en el tema; comprobando su confiabilidad con el coeficiente de medición (Alpha de Cronbach) alcanzando un nivel confiable de 0,8756 (aceptable). Se concluyó que se encontró una satisfacción percibida de manera global en un 87.8% del total de pacientes encuestados, mientras que encontró una insatisfacción en un 12,8%. Las dimensiones evaluadas en donde se mostró un mayor nivel de insatisfacción fueron los Aspectos intangibles con un 45.8% del total de pacientes evaluados y la Fiabilidad con un 34.15%.

**Palabras claves:** Satisfacción percibida del paciente, Calidad, Departamento de Medicina de Rehabilitación.

## **Abstract**

The main objective of the investigation: Level of perceived satisfaction of the patients of the Department of Rehabilitation Medicine of the PNP Hospital Complex "Luis N. Sáenz", was to determine the level of satisfaction perceived in the patients who come to receive their respective care in the Department of Rehabilitation Medicine.

The research method to be used was the deductive, basic type, with a descriptive level, a quantitative approach, using a non-experimental, cross-sectional design. We worked with a conformed population of 820 patients, obtaining a sample of 262 patients, and the sampling was non-probabilistic for convenience. The survey was applied as a data collection technique and as an instrument the SERVPERF questionnaire, having been adapted by the researcher for application in the Department of Rehabilitation Medicine of the Hospital Complex, with the respective validation of an expert opinion on the subject; checking its reliability with the measurement coefficient (Cronbach's Alpha) reaching a reliable level of 0.8756 (acceptable). It was concluded that overall perceived satisfaction was found in 87.8% of the total number of patients surveyed, while dissatisfaction was found in 12.8%. The dimensions evaluated where a higher level of dissatisfaction was shown were Intangible Aspects with 45.8% of the total number of patients evaluated and Reliability with 34.15%.

**Keywords:** Perceived patient satisfaction, Quality, Department of Rehabilitation Medicine.

## **I. Introducción**

El mercado de servicios en salud, se ha ido constituyendo cada vez más; y con una mayor competitividad, por lo que es indispensable que los profesionales más allá de estar académicamente actualizados, también tomen en consideración y den importancia a desarrollar otras cualidades como la empatía, la solidaridad, la calidez, el carisma entre otras; teniendo como propósito orientar los servicios ofrecidos en beneficio de los pacientes, tomando en cuenta que muchas veces no solamente es afectado su salud física, sino también el aspecto psicológico, emotivo y social. De esta manera, al ofrecer nuevos enfoques y soluciones, se brindará un cuidado integral durante la atención y permanencia de los pacientes buscando su óptima satisfacción.

Hoy en día existe un nuevo enfoque biopsicosocial, en donde los pacientes cada vez más prefieren ser atendidos por profesionales de la salud que no solo puedan resolver sus problemas de salud de manera efectiva, sino que además de ello puedan actuar de forma humanitaria con empatía y en condiciones de infraestructura y equipamiento adecuados.

Dentro de los principales retos para las autoridades del sector sanitario a nivel mundial, está crear y organizar sistemas de salud que promuevan el deseo en aquellos profesionales que busquen mejorar los aspectos de calidad de servicio en salud, así como satisfacer aquellas carencias o exigencias por parte de los usuarios. Uno de los problemas con la palabra satisfacción es que tiene un significado distinto para cada persona ya que por lo general está relacionado con eficiencia, efectividad y eficacia.

Muchos de los países de Latinoamérica han logrado interesantes innovaciones dentro de los esquemas de sus instituciones de salud, considerando a la satisfacción usuaria y la valoración de la atención (calidad), como fundamentos principales en las distintas actividades sanitarias ofertadas. Por tanto, si hablamos de calidad en salud, es prudente referirnos al cuidado oportuno del paciente, de acuerdo a los valores y criterios médicos actuales, para compensar aquellas exigencias de salud del paciente, del personal de salud y la entidad sanitaria. De allí partimos que la satisfacción se basa en brindarle seguridad a cada usuario, reduciendo cualquier inconveniente durante su atención, y generando a su vez la implementación de un proceso gestionable sobre calidad dentro de aquellas entidades de salud, para buscar mejorar sus aspectos de evaluación.

Al hacer referencia sobre estos dos temas de salud a nivel nacional, nos basaremos al año 2003; en donde el MINSA elaboró un documento con una serie de normativas estandarizadas en cuanto a calidad, para las distintas entidades sanitarias públicas y privadas; teniendo como propósito garantizar al usuario el beneficio de la atención de salud en términos de comodidad, calidad, seguridad; obteniendo los mejores tratos y una satisfacción, tomando en cuenta lo que un usuario espera y percibe con respecto a los servicios de salud prestados.

El complejo hospitalario PNP Luis N. Sáenz, perteneciente al sistema de salud nacional para el sector público, siendo promovido dentro de la Fuerzas Armadas y Policiales y financiado por el Ministerio del Interior y la Sanidad Policial, es una entidad sanitaria de tercer nivel de atención que ofrece cobertura universal y atención integral en salud beneficiando al personal policial (actividad y retiro) y a sus familiares directos; enfatizando la parte preventiva y promocional de la salud. El departamento de Medicina de Rehabilitación que brinda una atención integral para la rehabilitación de todos los pacientes, ha estado presentado algunas pequeñas falencias desde punto de vista de gestión, como el desconocimiento de una valoración del servicio por parte del paciente que acude a su atención, por tanto, existe una falta de continuidad de la evaluación de satisfacción percibida del paciente como un medio de reabastecimiento para lograr la optimización en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad en el servicio prestado por el mencionado departamento.

Tomando en cuenta que la valoración del paciente es de mucha importancia para evaluar las prestaciones de servicios ofertados en salud y al no haberse registrado estudios que valoren la satisfacción del paciente dentro del mencionado contexto, se tiene por necesidad conocer el tipo de satisfacción percibida de aquellos pacientes que acuden al departamento de Medicina de Rehabilitación, puesto que ello, será importante para evaluar y mejorar las prestaciones que se brindan, con el objeto principal de conseguir la mayor y plena satisfacción del paciente y poder a su vez identificar algún aspecto por mejorar. Esta investigación ha visto por conveniente como parte de su metodología el uso de encuestas, siendo uno de los instrumentos más viables y confiables para evaluar criterios y dimensiones relacionados a la percepción satisfactoria o no de los pacientes; de acuerdo a la prestación recibida.

Dentro de los antecedentes internacionales semejantes y relacionados al tema de investigación, encontramos a Almeida, Nogueira y Lajoine (2015), quienes analizaron en su artículo de investigación, la satisfacción de los usuarios en un hospital público en el área de fisioterapia- Brasil; empleando para ello un estudio descriptivo, encuestando a una muestra total de 95 usuarios y reportando como resultados que un 69,5% de los encuestados se sintieron satisfechos con la atención, sobre todo en relación a la dimensión de capacidad de respuesta del personal del hospital; mientras que un 31,5% de la muestra se encontró insatisfecha sobretodo en relación a las dimensiones de empatía y tangibilidad.

Los autores Jimeno, Medina y Escolar (2013), dentro de investigación, tuvieron como finalidad relacionar la satisfacción y la familiaridad existente de los pacientes con el desempeño del terapeuta físico del servicio de rehabilitación en tres hospitales de la red MAPFRE – España. Para ello emplearon un estudio descriptivo, trabajando con 465 pacientes de muestra, concluyendo a través de la recolección de información que el 90% de los evaluados se sintieron satisfechos y desarrollaron una óptima confianza hacia los fisioterapeutas, en especial aquellos que presentaron una mejoría a nivel funcional; mientras que un 10% de la muestra evaluada mostró escasas situaciones de incomodidad sobre determinados aspectos de atención brindada.

Rodríguez (2013) por su parte, en su estudio descriptivo, planteó determinar desde la perspectiva del usuario, los aspectos críticos de la calidad de atención brindada en un centro de fisioterapéutico-Chile. Para ello aplicó, como técnica de recolección de datos las encuestas a una muestra de 100 usuarios. Se registró como resultados que el 54% de encuestados estaban insatisfechos en relación a la espera de turnos para poder ser atendidos, el 61% de usuarios estaban satisfechos en relación a la evaluación de la infraestructura, un 87% de usuarios quedaron insatisfechos por la falta de preocupación y dedicación de parte del personal al no poder dar alguna solución a sus necesidades y un 63% quedaron insatisfechos con la entrega de información oportuna. Dentro de las conclusiones se determinó que la evaluación usuaria en cuanto a las dimensiones de seguridad e infraestructura fueron positivas para el centro.

Nieto, Vicente, Calvo, Lobato, Gil y Rodríguez (2016) a través de su investigación buscaron identificar el tipo satisfacción de los usuarios que acudían al servicio de rehabilitación en el complejo asistencial universitario en Salamanca- España. Para ello realizaron un estudio descriptivo, trabajando con 163 usuarios como muestra. Entre los resultados obtenidos se encontró que el 87,5% de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos con su mejoría tras el tratamiento y en relación a los aspectos del servicio como: la información recibida, el trato personal, el tiempo de dedicación. Mientras que un 22,5% manifestaron su insatisfacción con respecto a las falencias existentes en el tiempo de espera de consultorio y de tratamiento, así como la también en el tema de la comodidad del área de espera.

Fernández, Peiro, Ruiz y Martínez (2016), buscaron determinar dentro de su investigación, el grado de satisfacción percibida en los participantes de un proceso de recuperación y rehabilitación pre y post quirúrgica de ligamento de rodilla (pacientes y profesionales de salud) de un hospital universitario en Murcia, España. Habiéndose realizado dicho estudio con 42 pacientes como muestra, se determinaron como resultados que existía un grado de satisfacción global en un 88,1% de los participantes (pacientes y profesionales) durante el proceso. Por tanto, se concluyó así que existía un alto grado de satisfacción por parte de ambos.

Entre las investigaciones nacionales referidas al ya mencionado estudio, encontramos a Lostaunau (2018), quien, dentro de su estudio descriptivo, tuvo como prioridad relacionar la valoración de la atención, en cuanto a su calidad, y el nivel de satisfacción de los usuarios que acudían al área de terapia física del Hospital Regional en Ica. Para ello encuestó a una muestra de 93 pacientes, determinando como resultados que cerca del 47.3% de los encuestados valoraron la atención del hospital como muy buena; siendo la empatía una de las dimensiones mejor calificadas; y con respecto al nivel de satisfacción, el 36.6% se consideró muy satisfecho. Por tanto, se concluyó la significativa y proporcional relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida.

Rosario (2017), en su investigación descriptiva, propuso describir la correlación entre la satisfacción de los usuarios y calidad de gestión institucional del servicio de terapia física en un centro de salud de Tacna. Para ello realizó entrevistas a una muestra de 60 pacientes, encontrando como resultados que el 63,3% de la muestra entrevistada calificó a la gestión de la institución como regular, mientras que encontró una insatisfacción por el servicio ofrecido en el 43,3%. de la muestra entrevistada. Por tal motivo, concluyó que no existía una correlación para las variables formuladas.

Portilla (2016), planteó dentro de su investigación valorar a través de la opinión y satisfacción usuaria, la calidad de atención del servicio de terapia física en el Instituto Nacional de Rehabilitación- Perú. Su estudio con metodología descriptiva, trabajó con encuestas en una muestra conformada por 260 usuarios, obteniendo como principales resultados, según las escalas de medición, que el 89 % de los usuarios se encontró medianamente satisfecho respecto a la atención brindada, el 8% se encontró satisfecho y el 3% insatisfecho.

Costa (2017), mediante su investigación de tipo descriptiva, pretendió establecer la relación de la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención del servicio de medicina física de niños en el Hospital Regional, en Lambayeque. Para ello realizó encuestas a una muestra de 80 usuarios (madres o familiares de niños que acudían a sus terapias); obteniendo como resultados una insatisfacción en un 71,9% de los participantes encuestados en relación a la atención dada. Por tanto, llegó a la conclusión de que existía una insatisfacción de parte de la muestra encuestada en relación al trato del terapeuta. El otro punto a mencionar fue que la calidad de atención percibida por los encuestados se asociaba al nivel de satisfacción del mismo.

De la Cruz (2015), dentro de su tesis, tuvo como propósito describir el grado de satisfacción de aquellos usuarios que acudían al área de fisioterapia de la clínica San Juan de Dios, en Lima. Para ello, trabajó con encuestas en una muestra conformada de 380 usuarios; obteniendo por resultados que un 70.2% de usuarios encuestados mostraron una satisfacción aceptable, mientras que un 29.8% se sintió insatisfecho.

La conceptualización de la satisfacción es variable según sea su contexto social, es decir está dada por las costumbres que existen en cada sociedad. La medición de la satisfacción y la valoración de la calidad son conceptos que se interrelacionan activamente con la oferta y la demanda que se da al momento de ofrecer un servicio.

Strasser y Davis (1990) definen a la satisfacción como un juicio de valor personal y su reacción subsecuente a las sensaciones que pueden percibir en una institución de salud. Es un concepto multidimensional, ya que se pueden distinguir dimensiones de calidad de servicio, siendo evaluadas individualmente, de modo que, tras conocer la satisfacción en cada una de ellas, se podrá determinar la satisfacción global. Por su parte Urure (2007) refiere que la satisfacción es aquella sensación que una persona percibe cuando siente que se ha repuesto la armonía entre las cosas que necesita o demanda y el logro de estas después de una determinada intervención.

Según Kotler (2013) la percepción es un proceso donde una persona elige, establece e explica todo ese contenido que obtiene, con el fin de crear una imagen inteligible de un tema específico. Es de mucha importancia saber la primera fuente de información para la evaluación de la calidad del servicio, es el usuario, de manera que la percepción subjetiva del este hablará del tipo de servicio que ha recibido. Mientras que Altamirano y Morales (2014) deducen que la satisfacción es, desde el punto de vista de salud, una expresión de confort referido por parte del paciente de acuerdo a su percepción de calidad y calidez en los cuidados en salud recibidos durante la atención, siendo estos categorizados en nivel de percepción: Alto, medio y bajo. La terminología “satisfacción percibida” nos refiere principalmente sentimientos o emociones, de tal manera que pertenece al campo de las actitudes por tanto el afecto y la cognición (Velandia, Ardó, Jara. 2007).

La definición “satisfacción percibida del paciente” es un indicador basado en una valoración subjetiva a través de actitudes y emociones y orientado a criterios concretos y objetivos. El método que generalmente se emplea para su medición es el cuestionario, aplicado mediante encuestas o entrevistas. Para Salazar (2006) la satisfacción percibida del paciente es una manera de apreciación que éste realiza con respecto de la atención recibida en cuanto a su calidad, y será determinada por la percepción del nivel de satisfacción del paciente

Según Oliver R. (1989) dentro de los enfoques teóricos de la satisfacción tenemos dos importantes: *a) Enfoque cognitivo*, caracterizado por la coherencia y el procesamiento consciente de información para la valoración de un servicio a través de la comparación entre el resultado percibido y las expectativas. *b) Enfoque Afectivo*, relacionado con los sentimientos subjetivos (emociones y estados de ánimo) del usuario para analizar y evaluar la satisfacción al recibir un servicio, los cuales se originan en situaciones de interacción con el proveedor del servicio y/o la interacción con los factores ambientales. Entre los afectos que influyen en la satisfacción tenemos los afectos positivos (representan el placer y entusiasmo) y los afectos negativos (representan el desagrado y disgusto).

Es de resaltar que conocer el nivel de satisfacción percibida en los pacientes de los servicios de salud es de mucha consideración para el progreso en salud de ellos mismos; ya que se ha probado que cuando un paciente se encuentra satisfecho con los servicios recibidos en su institución de salud, se encuentra más dispuesto a seguir las recomendaciones dadas por los médicos y los fisioterapeutas. Es por eso que existen conocidos modelos de medición:

- 1) *Modelo basado en la calidad de atención*, propuesto por Avedis Donabedian, (1966), quien estableció tres dimensiones de calidad en salud: estructura (recursos físicos, humanos, financieros), proceso (actividades de diagnóstico, tratamiento y aspectos éticos) y resultado (producto final de la asistencia sanitaria y sus respectivos indicadores).
- 2) *Modelo basado en la calidad percibida del servicio*, diseñado por el médico Christian Grönroos (1984), quien basó su modelo en tres elementos de calidad: la calidad técnica (tipo de servicio que reciben los usuarios), la calidad funcional (proceso de calidad cuando el usuario percibe y recibe los servicios) y el perfil corporativo (resultado de la percepción del usuario con respecto al servicio recibido).
- 3) *Modelo SERVQUAL o Service Quality*, planteado por Parasumaran, Berry y Zeithmal (1991), quienes presentaron su modelo de acuerdo a las discordancias entre las percepciones y expectativas del usuario (brecha), lo cual constituye una medida de calidad, siendo las expectativas aquellos puntos de referencia obtenidas a partir de las experiencias con los servicios.
- 4) *Modelo de Jerarquía Multidimensional*, basado en los niveles de percepciones usuarias en relación a la calificación de la calidad del servicio para determinar su

percepción global. Existen 03 dimensiones fundamentales: calidad de la interacción, el área o ambiente físico y calidad de los resultados.

- 5) *Modelo SERVPERF o Service Performance*, instrumento que fue propuesto para medir la calidad de un servicio, basado exclusivamente para valorar lo que el usuario percibe, a fin de obtener una mejor interpretación y un análisis más fácil. Desarrollado en 22 ítems de evaluación similar al del modelo de Parasumaran (SERVQUAL). Su importancia se basa en la capacidad de explicar mejor la probabilidad total en la medida de la calidad del servicio, teniendo una mejor validez predictiva además de poseer mejores fundamentos analíticas en términos de validación al momento de formular objetivos.

Para este estudio el modelo a utilizarse fue el cuestionario SERVPERF, el cual ha sido sostenido por los autores Cronin y Taylor (1994), presentando un respaldo superior teóricamente y estadísticamente en comparación a la escala SERVQUAL, ya que este modelo evalúa primordialmente lo que perciben los usuarios, siendo la percepción una actitud medible como tal. De acuerdo a Gestalt (1998) decimos por percepción a aquel acto de observar y elegir un argumento sobresaliente, responsable de generar un estado de sensatez y formalidad para permitir un mejor desenvolvimiento de manera razonable y coherente ante cualquier eventualidad.

En base a las dimensiones para la medición del nivel satisfacción percibida en los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación podemos mencionar a las cinco dimensiones propuestas por Parasumaran, Berry y Zeithmal (1991):

- 1) La dimensión de *Fiabilidad*, es aquella habilidad de ofrecer un servicio de manera adecuada y sin errores; con compromiso y responsabilidad. Es también llamada confiabilidad ya que hace referencia a la disposición de brindar un servicio comprometido y digno de confianza.
- 2) La dimensión de *Capacidad de Respuesta*, que es aquella facilidad y voluntad que se tiene para atender a las personas y poder proporcionarles de una prestación en forma rápida y oportuna.
- 3) La dimensión de *Seguridad*, que abarca los conocimientos y habilidades que se deben de tener para transmitir credibilidad y confianza durante la atención del usuario, así como también mostrar cortesía y servicialidad.

- 4) La dimensión de *Empatía*, que está basada en el cuidado y la atención individualizada en cada usuario de acuerdo a sus características y situaciones particulares, teniendo la disponibilidad de ponerse en el lado del paciente.
- 5) La dimensión de *Aspectos Tangibles*, que consta del aspecto de los establecimientos, de los equipamientos, presencia del personal e implementos de comunicación.

Dentro de la escala de niveles de satisfacción percibida podemos mencionar: a) Insatisfacción, es cuando la prestación de servicio percibido no consigue lo deseado por el paciente. b) Satisfacción, es cuando la prestación de servicio percibido concuerda con lo deseado por el paciente. c) Complacencia, es cuando la prestación de servicio percibido excede a lo deseado por el paciente.

El departamento de medicina de rehabilitación siendo una unidad orgánica y eficaz, está constituido por un grupo de medios físicos, medios especializados en tecnología y sobre todo por un grupo humano; que se encargan de diagnosticar, prevenir, tratar y rehabilitar a aquellas personas que presenten alguna limitación funcional, producida por alguna enfermedad o algún tipo de lesión. De acuerdo a las normas técnicas de salud, la unidad de Medicina de Rehabilitación del MINSA, busca como propósito mejorar el tema de calidad para la atención de las personas que presentan alguna disfunción física, estableciendo ciertos principios a estas unidades que se encuentran dentro de los nosocomios o clínicas. Para fines de investigación se menciona a) Las instituciones de salud que cuentan con un área de Medicina de Rehabilitación deben de considerar la infraestructura, equipamientos biomédicos, los recursos humanos y lo que fuera necesario para ofrecer una prestación con calidad y seguridad. b) Las personas que son atendidas en las mencionadas unidades, tienen el derecho de recibir cualquier tipo de información en forma transparente y adecuada, previamente a todo procedimiento de diagnóstico o ciclo de terapia a desarrollarse. c) Las unidades de Medicina de Rehabilitación, deben habilitar la información clara e importante para el usuario como: Horarios de atención, relación del personal profesional, entre otras condiciones.

Es de interés del complejo hospitalario que todos sus departamentos o áreas con las que cuenta, incluyendo el Departamento de Medicina de Rehabilitación, se encarguen de

brindar atención de salud con calidad y calidez, ofertando servicios, y así de esta manera cumplir con todas las normativas que están inscritas en las políticas del MINSA.

Los pacientes que acuden al Departamento de Medicina de Rehabilitación buscan mejorar su salud y recibir una buena atención, pero muchas veces esto se ha visto alterado y cuestionado por algunas falencias que se suscitan como el tema de programación de citas o terapia, agentes fisioterapéuticos para la rehabilitación de los pacientes inoperativos o sin mantenimiento, la excesiva demanda de pacientes entre otras cosas suscitadas manifestándose cierta incomodidad por parte del usuario.

Es por ello que, al analizar, durante la atención de salud de los pacientes, el significado de su satisfacción desde un enfoque de percepción y así mismo la incursión de valores en los servicios de salud, se planteó como principal problema de esta investigación, el determinar ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes del departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz -2019?

Si bien es cierto para evaluar de la satisfacción percibida en los pacientes es necesaria identificar sus dimensiones correspondientes, para luego puedan también ser medidas y mejorarlas, por lo tanto, quedaron expuestas las siguientes interrogantes:

- 1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida en los pacientes con respecto a la fiabilidad que brinda el departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?
- 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida en los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta en la atención del departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?
- 3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida en los pacientes con relación a la seguridad que brinda el personal de terapia física del departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?
- 4) ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida en los pacientes con relación a la empatía que existe con el personal de terapia física del departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?
- 5) ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida en los pacientes con relación a los aspectos tangibles del departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?

La justificación teórica de este estudio tuvo como finalidad mejorar los aspectos en relación atención con calidad y calidez, implicando que sirva como referencia a partir de los resultados obtenidos para poder aportar conocimientos sobre la satisfacción del paciente desde su enfoque perceptivo en todas sus dimensiones y sobre la calidad; así como también pueda servir de información para futuros estudios o su comparación con estudios similares. Cabe mencionar que últimamente a nivel internacional la estructura organizacional de la mayoría de las instituciones de salud ha progresado y hoy en día la satisfacción que percibe el paciente es considerada uno de los elementos clave y de mucho valor en la atención global de salud.

La justificación práctica de este estudio estuvo basada en descubrir qué nivel de satisfacción existía en la población, tras recibir sus atenciones de terapia física. También se conoció aquellos aspectos que se tienen que mejorar en la atención al paciente. Así mismo este estudio permitirá en forma positiva conocer, contribuir y mejorar la calidad de atención e imagen institucional para generar un sistema que permita que los pacientes, tanto nuevos como continuadores se sientan satisfechos de la atención brindada y así cumplir con las medidas de calidad que exige el Complejo Hospitalario. La información obtenida permitirá contribuir con muchas bases para tomar en cuenta cuando se disponga plantear y crear modelos de atención a personas.

La justificación metodológica de este estudio radicó en la aplicación de la encuesta SERVPERF que fue adaptada con fines de la investigación, buscando medir las percepciones tanto buenas como malas en los pacientes que acudían a sus atenciones de terapia física; y así lograr determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción que puedan tener al finalizar sus atenciones dentro del mencionado departamento. Dicha investigación ha permitido generar herramientas de medición que se podrán utilizar en posteriores trabajos de investigación referidos al tema. El propósito del estudio fue demostrar el requerimiento de realizar una mejora permanente de calidad, que permita poder consolidar el desarrollo de la institución, para así tener un servicio óptimo y mejorado cada día.

Sabiendo que la satisfacción percibida en el paciente se puede considerar como un indicador subjetivo del cumplimiento adecuado de un servicio, al estar relacionado directamente con la forma como percibe el paciente la atención que se le pueda dar. Por

tanto, el tema principal de investigación tuvo como idea general: Determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz - 2019.

Es importante saber que el reconocimiento del ambiente de atención, la información y trato del entorno es captado por el paciente, garantizando estos la formación de conceptos subjetivos, influencias en algún tipo de juicio, acción y reacción por parte de cada uno, por tanto, teniendo una serie de dimensiones en la satisfacción percibida del paciente, se planteó como ideas secundarias:

- 1) Determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes respecto a la fiabilidad que brinda el Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.
- 2) Determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del personal del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.
- 3) Determinar nivel de satisfacción percibida en los pacientes respecto a la seguridad que brinda el personal de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación del complejo hospitalario PNP Luis N. Sáenz.
- 4) Determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes respecto a la empatía con el personal de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.
- 5) Determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes respecto a los aspectos tangibles del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

## II. Método

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La parte metodológica es la base fundamental de un proyecto de investigación; siendo el método empleado para este estudio el *deductivo*, término que Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen referencia como aquel proceso de razonamiento que parte de una o más manifestaciones para llegar a una conclusión.

Según el enfoque o naturaleza, se trata de una investigación *cuantitativa*, la cual nos refiere Abanto (2014), está basado en la recolección y el análisis de aquellos datos que se pueden observar y medir, mediante una serie de técnicas analíticas o pruebas de estadísticas.

Este trabajo ha mostrado una investigación de tipo *básica*, para lo cual Marín (2008) lo menciona como aquella que presenta una parte de inicial (marco teórico) y cuyo propósito es fomentar nuevos conceptos, sin buscar realizar algún razonamiento hipotético.

El nivel presentado por esta investigación fue de tipo *descriptiva*, la cual según Hernández (2010) comprende la especificación, el análisis e interpretación de aquellos fenómenos que se buscan estudiar (variable: satisfacción percibida del paciente).

El diseño empleado fue el *no experimental*, refiriéndose Hernández (2010) a este tipo de diseño, como aquel en donde no se puede manipular en ningún momento la variable a estudiar, simplemente observarla para luego ser analizada. Asimismo, nos refiere un diseño de *corte transversal*, al ser esta investigación un tipo de estudio realizado en un momento y tiempo único.

### 2.2. Definición y Operacionalización

Una variable, tal como lo define Gómez (2006), es una característica o propiedad del objeto de estudio, que puede asumir de dos o más valores. La variable a estudiar en este trabajo de investigación es la siguiente:

*Definición de la Variable: Satisfacción percibida del paciente*

Para Oliva y Hidalgo (2004) la satisfacción percibida del paciente se define como aquella medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades del paciente, tomando en cuenta criterios o dimensiones como el trato que brinda el personal al usuario, la operatividad del personal durante la atención al usuario, la información otorgada por parte del personal, el acceso y facilidad que se le da al usuario para su atención, la convicción y actitud reservada que se le brinda al usuario durante su atención y por último los elementos tangibles que están relacionados a la infraestructura durante la atención; para así obtener mayor valoración de los pacientes. La satisfacción percibida del paciente es aquella valoración de manera concientizada sobre la atención terapéutica y el trato basado en características fundamentales como la infraestructura, los procedimientos realizados y por último los resultados de la percepción de los servicios recibidos” (Gurdal et al., 2000). Dicha valoración tiende a medirse a través de una encuesta estructurada. ítem

Tabla 1:

*Operacionalización de la Variable Satisfacción percibida del paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Fiabilidad	Atención de pacientes según un horario	1,2,3,4,5	Escala Ordinal de Likert
	Atención de pacientes de manera adecuada Atención en los ambientes de manera correcta		
Capacidad de Respuesta	Atención en recepción es rápida y viable	6,7,8,9	Muy insatisfecho (1)
	Atención en ambiente de terapia es viable La salud está mejorando con la terapia		
Seguridad	Privacidad de paciente se respeta	10,11,12,13	Insatisfecho (2)
	Evaluación minuciosa a los pacientes Personal de terapia inspira confianza		
Empatía	Personal trata con amabilidad y respeto	14,15,16,17,18	Indiferente (3)
	Personal muestra interés por salud del paciente Personal escucha al paciente atentamente		
Aspectos tangibles	Señalización para orientar al paciente	19,20,21,22	Satisfecho (4)
	Ambientes de terapia limpios y ordenados Equipos de terapia disponibles y operativos		
			Muy satisfecho (5)

### 2.3. Población, muestra, muestreo

La población, de acuerdo a la definición de Vara (2012), es una agrupación de personas u objetos, que poseen de una a varias características afines; y se encuentran situados en un determinado lugar o espacio disponible para poder ser investigados. Por tanto, la población puede variar de un espacio de tiempo.

Para el mencionado estudio se presentó una población universo constituida de 820 pacientes pertenecientes al Departamento de Medicina de Rehabilitación, que acudieron entre los períodos de mayo y junio del 2019, para realizar su atención en los distintos ambientes especializados de terapia física con su respectivo personal. Dicho universo estuvo constituido a su vez por aquellos pacientes titulares y pacientes familiares que cuenten con el fondo de aseguramiento de salud de la PNP (SALUDPOL).

Según Vara (2012), la muestra es aquel número de casos obtenidos de la población a investigar, seleccionados a través de un método con validez para los estudios científicos, tomando como punto de partida a la población. La muestra de estudio para esta investigación estuvo constituida por 262 pacientes, la cual se obtuvo mediante la siguiente fórmula de cálculo según margen de error:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Figura 1. Fórmula para calcular el Tamaño de la muestra

Dónde se analiza lo siguiente:

p= 0.5 (probable ocurrencia del evento)

q= (1-p)

e= margen del error=5%=0.05

Z=1.95 (nivel de confianza de 95%)

N=población para estudio

Sustituyendo los datos se obtuvo que n=262

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. De acuerdo a la definición de Vara (2012) el muestreo es aquel procedimiento que se sigue para extraer la muestra a estudiar.

El muestreo se dió a través de la encuesta SERVPERF adaptado para el Departamento de Rehabilitación. Se recogió la información dada por los mismos pacientes, para poder establecer las características y peculiaridades en la interpretación de la satisfacción en el tratamiento fisioterapéutico del grupo de personas de la muestra.

La población que acudió a los distintos consultorios y ambientes de terapia física tanto en los turnos de mañana y tarde, dentro del Departamento de Rehabilitación durante un mes fue un total de 820 pacientes por lo que se tuvo que trabajar con una muestra del total de la población, tomando en consideración los siguientes puntos:

#### **Criterios de inclusión**

- 1) Pacientes de uno u otro sexo pertenecientes al departamento DEPMEREH.
- 2) Pacientes que hayan iniciado o se encuentren realizando las sesiones de terapia física programadas en el turno mañana o tarde.
- 3) Pacientes que reciben tratamiento y que acepten participar de manera voluntaria del estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- 1) Pacientes hospitalizados pertenecientes al Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.
- 2) Pacientes que aún no hayan iniciado su tratamiento de rehabilitación en los ambientes de terapia física.
- 3) Pacientes que puedan presentar algún tipo de discapacidad, que les dificulte poder expresar su opinión.

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

Para este estudio realizado se utilizó como técnica para recolectar los datos, *la encuesta*, recogiendo la información mediante un procedimiento estandarizado. Según Hurtado (2000), las encuestas brindan la información oportuna para el autor y todo su estudio.

El instrumento aplicado fue el *cuestionario estructurado*, siendo previamente estandarizado por el MINSA para los servicios prestados de salud y validado con estudios similares, en donde se determinó que grado de satisfacción existía en los pacientes del departamento de medicina de rehabilitación. Al respecto Vara (2012) planteó que este tipo de elemento, es muy primordial y práctico para una investigación, cuando se desea conocer la opinión de las personas, enfatizando que las encuestas son herramientas sistemáticamente elaboradas y que cumplen una serie de requisitos y parámetros establecidos por los cánones de la investigación científica, con el objeto de medir aquello que se desea medir.

El cuestionario estuvo estructurado en 22 preguntas que evaluaron las percepciones del paciente según los servicios ofrecidos dentro del departamento. Estas preguntas estuvieron distribuidas en dimensiones: la fiabilidad o confiabilidad (05), la capacidad de respuesta (04), la seguridad (04), la empatía (05) y los aspectos tangibles (04). Cada pregunta, consta con 05 alternativas de posibles respuestas, ordenadas en forma creciente con respecto a cómo perciben los pacientes su estadía dentro del departamento. El propósito fue determinar el grado de satisfacción, recogiendo la información de los encuestados al término de su terapia.

Tabla 2:

*Ficha técnica del instrumento para medir Nivel de Satisfacción Percibida del Paciente*

---

Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVPERF modificado sobre la satisfacción del usuario - PERCEPCIONES
Autor(a):	Cronin y Taylor
Adaptado por:	Hernán Meléndez Riega (autor del estudio)
Lugar:	Ambientes del DEPMEREH del CH PNP
Fecha de aplicación:	15 Mayo -15 Junio
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción percibida
Administrado a:	Pacientes que asisten sus tratamientos de terapia física en los meses de Mayo –Junio
Tiempo:	18 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Aplicación de encuestas personal y anónima

---

Fuente: Instrumento de recolección de datos (Anexo 2)

Vara (2012) refiere que la validez es aquel nivel de una determinada herramienta de medición que mide precisamente lo que realmente se tiene que medir. Para establecer la validación del contenido del cuestionario SERVPERF adaptado sobre la satisfacción, se realizó una evaluación de juicio del instrumento con expertos en el tema; con el propósito de determinar si los indicadores seleccionados para cada dimensión eran propicios en concordancia a su pertinencia, relevancia y claridad, así como definir su suficiencia y aplicabilidad.

Tabla 3:

*Validez de juicio de expertos sobre el contenido del cuestionario SERVPERF adaptado*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Metodólogo	Carlos Humberto Fabián Falcón	Aplicable
02	Magister	José Luis Fuentes Tafur	Aplicable
03	Magister	Janet Florez Ibarra	Aplicable

Fuente: Certificado de la Validación del instrumento (Anexo 3)

La fiabilidad de un instrumento de medición según Vara (2012,) es aquella facultad que éste posee para proyectar resultados parecidos o iguales, al ser empleado en varias ocasiones y en similares condiciones para un estudio.

De acuerdo a Hernández (2003) el indicador Alpha de Cronbach muestra confiabilidad, seguridad y estimación desde del proceso de análisis del promedio correlativo de los ítems de una herramienta medible (cuestionario), dándole un valor que parten del 0 al 1, en donde mientras se acerca a la unidad de valor máximo, se pone en manifiesto la credibilidad y confianza del instrumento a utilizar.

Con el propósito de lograr la confiabilidad del instrumento empleado para la investigación, se aplicó la encuesta a una muestra piloto de 20 pacientes que asistieron a sus atenciones de terapia física al Servicio de Rehabilitación del Policlínico Carabayllo PNP; y

cuyos resultados se sometieron al indicador Alpha de Cronbach”, comprobándose una fuerte fiabilidad y confianza del instrumento con una validez de 0,857.

Tabla 4:

*Prueba de fiabilidad del instrumento*

Nº de elementos	Alfa de Cronbach	Nivel
20	0,857	Fuerte

Fuente: Anexo (4)

*Niveles de fiabilidad*

Valores Estimados	Niveles
Del -1 al 0	No es fiable
Del 0.01 al 0.49	Fiabilidad Baja
Del 0.50 al 0.75	Fiabilidad Moderada
Del 0.76 al 0.89	Fiabilidad Fuerte
Del 0.90 al 1.00	Fiabilidad Alta

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar, C. (2002)

## 2.5. Procedimiento

El procedimiento de ejecución de la investigación consiste inicialmente en la petición de permisos a las autoridades del Complejo Hospitalario PNP “Luis N. Sáenz”. Posteriormente a ello se procedió a tomar la encuesta, empleando el instrumento adaptado y validado para tal fin. Con la información recolectada se procedió a elaborar una base de datos en formato Excel donde se elaboraron las tablas y gráficos descriptivos.

## 2.6 Método de análisis e interpretación de datos

La metodología para analizar los datos está basada en cómo serán tratados los datos que han sido recogidos en sus distintas fases. En este estudio fundamentalmente se empleó como instrumento básico a la *estadística*, aplicándose posteriormente al uso de nuestro

cuestionario y habiendo terminado la recolectar los datos. Los datos que se obtuvieron a través de las encuestas realizadas para este trabajo fueron procesados y analizados en tablas de frecuencia en una computadora utilizando programas estadísticos como el Programa Excel 2016.

## **2.7. Aspectos éticos**

Dentro del cumplimiento formal del estudio, tanto para aplicar los cuestionarios y recoger la información, se tuvieron que hacer las respectivas coordinaciones y documentaciones dirigidas a la autoridad máxima del departamento, para realizar este trabajo dentro de sus instalaciones durante el tiempo que fue determinado, dando veracidad a su aprobación y aplicación del instrumento a través de una constancia. (Ver Anexo 7)

La aplicación del instrumento de medición, se realizó al momento en que los pacientes terminaban su tratamiento de terapia física en los respectivos ambientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación, para lo cual se les informo en términos muy comprensibles, la importancia y objetivos de este estudio; y detallándoles a su vez la manera adecuada del llenado de la encuesta. Para la confidencialidad de sus respuestas se les brindó una carta de consentimiento informado mediante la cual se pudo contar con su autorización y participación. (Ver Anexo 6)

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

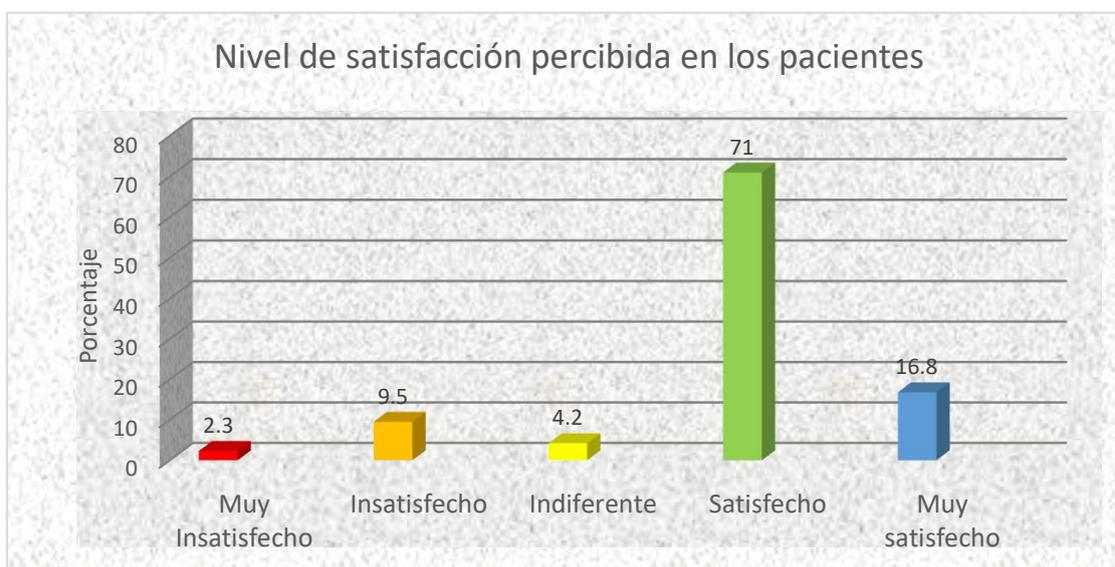
##### Descripción de los resultados de la variable: Satisfacción percibida del paciente

Tabla 5:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de acuerdo al nivel de satisfacción percibida en los pacientes*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy Insatisfecho	6	2.3
Insatisfecho	25	9.5
Indiferente	11	4.2
Satisfecho	186	71.0
Muy satisfecho	44	16.8
Total	262	100.0

Fuente: Base de datos de la Encuesta Realizada (Anexo 5)



*Figura 2. Distribución porcentual de la variable nivel de satisfacción percibida*

Se puede observar de acuerdo a la tabla 5 y figura 2, que el 71,0% (186 pacientes) de la población encuestada, se encuentra satisfecha con los servicios ofrecidos durante su estancia en el mencionado departamento, mientras que un 16,8 % (44 pacientes) se encuentra muy satisfecho; muy por el contrario, se evidencia un porcentaje del 9.5% (25 pacientes) se encuentra insatisfecho y solamente un 2,3% ( 6 pacientes) muy insatisfecho.

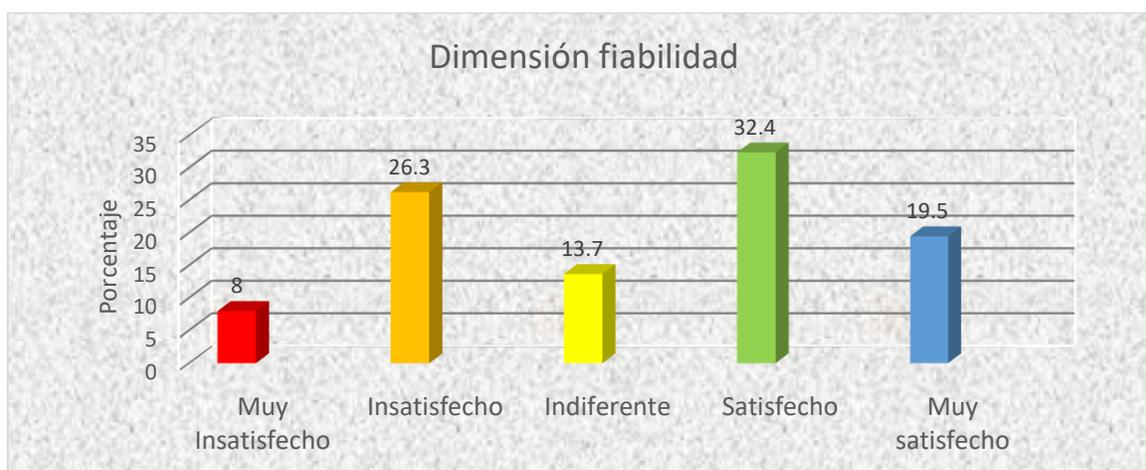
## Descripción de resultados de acuerdo a cada de dimensión de la variable satisfacción percibida del paciente

Tabla 6:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión de fiabilidad*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy Insatisfecho	21	8.0
Insatisfecho	69	26.3
Indiferente	36	13.7
Satisfecho	85	32.4
Muy satisfecho	51	19.5
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos de la Encuesta Realizada (Anexo 5)



*Figura 3. Distribución porcentual de satisfacción percibida en su dimensión de fiabilidad*

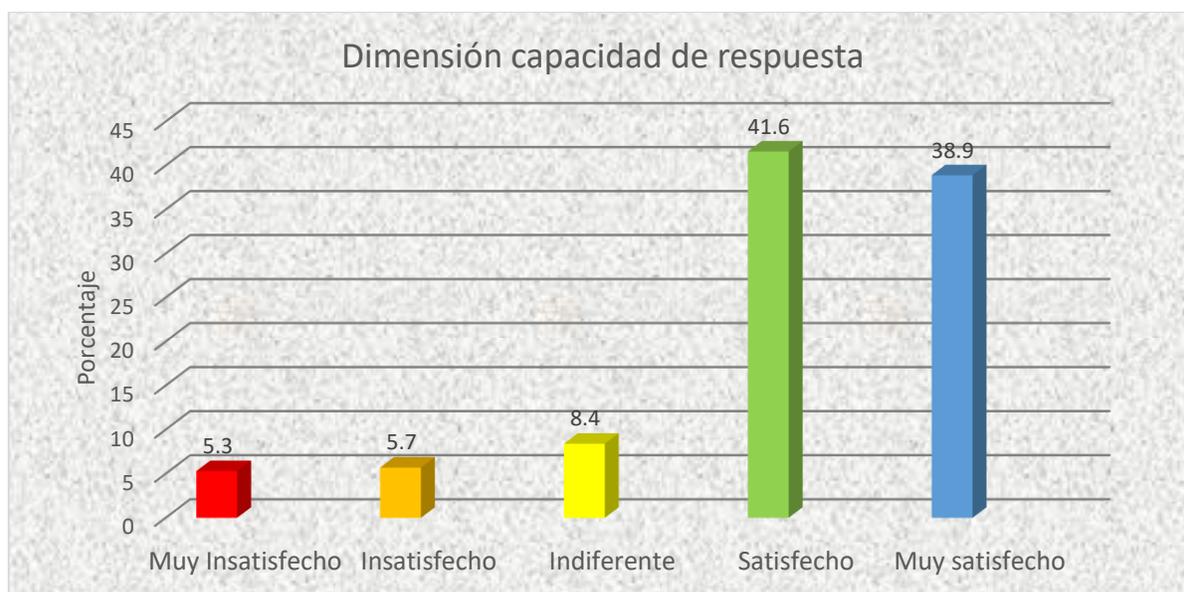
Se puede observar de acuerdo a la tabla 6 y figura 3, con respecto a la dimensión de fiabilidad que el 32,0% (85 pacientes) de la población encuestada, se encuentra satisfecha con los servicios ofrecidos durante su estancia en el mencionado departamento, mientras que un 19,5 % (51 pacientes) se encuentra muy satisfecha, un porcentaje del 13,7%(36 pacientes) no precisa su nivel de satisfacción; muy por el contrario se evidencia que el 26.3% (69 pacientes) se encuentra insatisfecha y solamente un 8%( 21 pacientes) muy insatisfecha.

Tabla 7:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión de capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy Insatisfecho	14	5.3
Insatisfecho	15	5.7
Indiferente	22	8.4
Satisfecho	109	41.6
Muy satisfecho	102	38.9
Total	262	100.0

Fuente: Base de datos de la Encuesta Realizada (Anexo 5)



*Figura 4. Distribución porcentual de satisfacción percibida en su dimensión capacidad de respuesta*

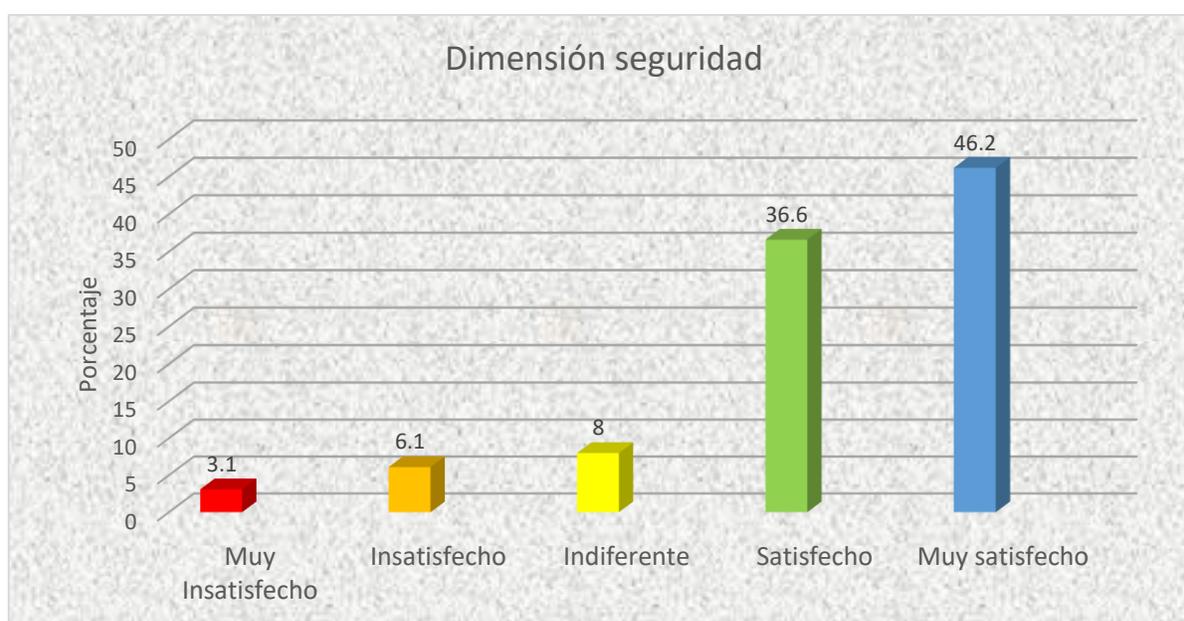
Se puede observar de acuerdo a la tabla 7 y figura 4, con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, que el 41,6% (109 pacientes) de la población encuestada, se encuentra satisfecha los servicios ofrecidos durante su estancia en el mencionado departamento, mientras que un 38,9 % (102 pacientes) se encuentra muy satisfecha, un porcentaje del 8,4%(22 pacientes) no precisa su nivel de satisfacción; muy por el contrario se evidencia que el 5,7% (15 pacientes) se encuentra insatisfecha y solamente un 5,3%(14 pacientes) muy insatisfecha.

Tabla 8:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión de seguridad*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy Insatisfecho	8	3.1
Insatisfecho	16	6.1
Indiferente	21	8.0
Satisfecho	96	36.6
Muy satisfecho	121	46.2
Total	262	100.0

Fuente: Base de datos de la Encuesta Realizada (Anexo 5)



*Figura 5. Distribución porcentual de satisfacción percibida en su dimensión seguridad*

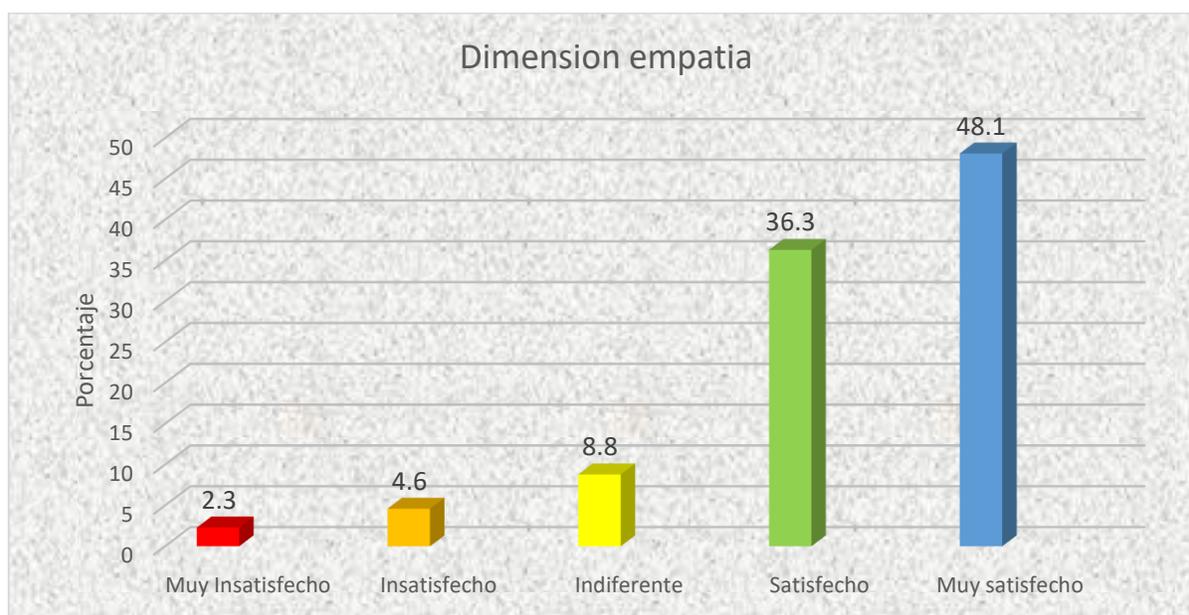
Se puede observar de acuerdo a la tabla 8 y figura 5, con respecto a la dimensión de seguridad, que el 46,2% (121 pacientes) de la población encuestada, se encuentra muy satisfecho los servicios ofrecidos durante su estancia en el mencionado departamento, mientras que un 36,6 % (96 pacientes) se encuentra satisfecho, un porcentaje del 8,0%(21 pacientes) no precisa su nivel de satisfacción; muy por el contrario se evidencia que el 6.1% (16 pacientes) se encuentra insatisfecho y solamente un 3,1%(8 pacientes) muy insatisfecho.

Tabla 9:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión de empatía*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy Insatisfecho	6	2.3
Insatisfecho	12	4.6
Indiferente	23	8.8
Satisfecho	95	36.3
Muy satisfecho	126	48.1
Total	262	100.0

Fuente: Base de datos de la Encuesta Realizada (Anexo 5)



*Figura 6. Distribución porcentual de satisfacción percibida en su dimensión empatía*

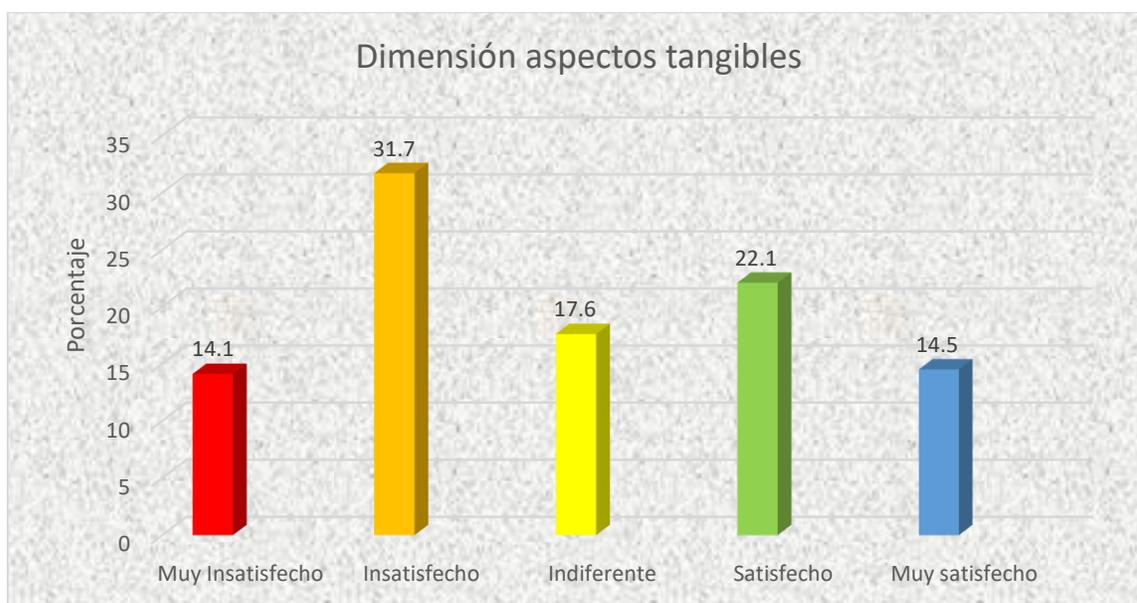
Se puede observar en la tabla 9 y figura 6, con respecto a la dimensión de empatía que el 48,1% (126 pacientes) de la población encuestada se encuentra muy satisfecha con los servicios ofrecidos durante su estancia en el mencionado departamento, mientras que un 36,3 % (95 pacientes) se encuentra satisfecha, un porcentaje del 8,8%(23 pacientes) no precisa su nivel de satisfacción; muy por el contrario se evidencia que el 4.6% (12 pacientes) se encuentra insatisfecha y solamente un 2,3%(6 pacientes) muy insatisfecha.

Tabla 10:

*Distribución de la frecuencia y porcentaje de aspectos tangibles*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy Insatisfecho	37	14.1
Insatisfecho	83	31.7
Indiferente	46	17.6
Satisfecho	58	22.1
Muy satisfecho	38	14.5
Total	262	100.0

Fuente: Base de datos de la Encuesta Realizada (Anexo 5)



*Figura 7. Distribución porcentual de satisfacción percibida en su dimensión aspectos tangibles.*

Se puede observar en la tabla 10 y figura 7, con respecto a la dimensión de aspectos tangibles que el 31,7% (83 pacientes) de la población encuestada, se encuentra insatisfecho los servicios ofrecidos durante su estancia en el mencionado departamento, mientras que un 17,6% (46 pacientes) se encuentra muy insatisfecho, un porcentaje del 17,6%(21 pacientes) no precisa su nivel de satisfacción; muy por el contrario se evidencia que el 22.1% (58 pacientes) se encuentra satisfecho y solamente un 14,5%(38 pacientes) muy satisfecho.

#### **IV. Discusión**

En este estudio se determinó el nivel satisfacción percibida en los pacientes pertenecientes al departamento Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario Luis N. Sáenz, 2019.

El estudio encontró un nivel de satisfacción percibida, en forma global (satisfecho y muy satisfecho), en un 87, 80 % del total de pacientes encuestados, siendo este resultado mayor al del estudio hecho por los investigadores Almeida, Nogueira y Lajoine; quienes analizaron en su artículo de investigación, el nivel de satisfacción de los usuarios en un hospital de fisioterapia-Brasil y reportaron como principal resultado, dentro de sus cuestionarios SERVQUAL adaptados, que existía una satisfacción global en un 69,5% de su muestra encuestada. Un resultado casi similar al del estudio, fue el que se encontró en el estudio de Nieto, Vicente, Calvo, Lobato, Gil y Rodríguez, quienes a través de su investigación buscaron identificar el tipo satisfacción de los usuarios que acudían al servicio de rehabilitación en el complejo asistencial universitario de Salamanca- España; hallando como resultado principal que el 87,5% de los usuarios evaluados, se encontraron satisfechos con su mejoría tras el tratamiento recibido. De igual manera en el estudio que hizo De la Cruz, con el propósito de describir el grado de satisfacción de aquellos usuarios de la Clínica San Juan de Dios que acudían al área de rehabilitación, tuvo por resultados que un 70.2% del total de usuarios encuestados mostraron una satisfacción aceptable en relación a la atención recibida. Dentro de las investigaciones nacionales referenciales encontramos a Lostaunau, quien dentro de su investigación tuvo como prioridad relacionar la calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos en el área de medicina física y rehabilitación del hospital regional de Ica, determinando entre sus resultados que cerca del 47.3% de los encuestados se sintió muy satisfecho y evaluó a la calidad de atención como muy buena.

Otro de los resultados casi similares fue el encontrado en el estudio de Fernández, Peiro, Ruiz y Martínez, los cuales buscaron determinar dentro de su investigación el nivel de satisfacción percibido de los pacientes y profesionales de salud del hospital clínico universitario Virgen de la Arrixaca- España, obteniendo como resultados determinantes que existía un grado de satisfacción en un 88,1% de los evaluados entre pacientes y profesionales durante el desarrollo de la vía clínica. Así también Portilla, quien planteó dentro de su investigación valorar a través

de la opinión y satisfacción usuaria, la calidad de atención en el servicio de terapia física y rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación- Perú, obtuvo como resultados mediante una escala de valoración, que el 89 % de los usuarios se encontraron medianamente satisfecho respecto a la calidad de atención, el 8% se encontraron satisfechos y el 3% insatisfechos.

Por el contrario, en el estudio de Rosario, quien buscó conocer en su investigación, la relación de satisfacción de los usuarios y calidad de gestión institucional del área de terapia física en un centro de salud en Tacna, se obtuvo como resultados que un 43,3% de los evaluados, tipificaron como mala la satisfacción en relación a la atención de forma global. Cabe mencionar también al investigador Costa, quien, mediante su tesis, quiso establecer la relación de calidad de atención y satisfacción de usuarios en el área medicina física de niños del hospital regional de Lambayeque, obteniendo como resultados un nivel de insatisfacción en el 71,9% del total de usuarios encuestados.

Dentro de las dimensiones que fueron evaluadas en esta investigación, se determinó un considerable nivel de insatisfacción percibida en un 45,80% del total de la muestra de encuestada con relación a la dimensión de elementos tangibles del departamento de medicina de rehabilitación. Un caso similar fue en el estudio realizado por Nieto, Vicente, Calvo, Lobato, Gil y Rodríguez en donde un 22,5% de los usuarios evaluados manifestaron su insatisfacción con respecto a la comodidad de la sala de espera. Así podemos mencionar al trabajo de investigación de Almeida, Nogueira y Lajoine, en donde se reportó un nivel de insatisfacción en un 31,5% de la muestra encuestada. Cabe resaltar que, en el estudio de Rodríguez, se registró entre sus resultados que un 61% de los usuarios encuestados manifestaron su satisfacción en relación a la evaluación de la infraestructura.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad, reflejado en el adecuado procedimiento de atención, la disposición del personal para atender al usuario, así como el tiempo de espera en la atención, encontramos dentro del estudio que el 51,90% del total de la muestra encuestada, se sintieron satisfechos. Nieto, Vicente, Calvo, Lobato, Gil y Rodríguez a través de su investigación obtuvieron como resultados que un 22,5% de los pacientes encuestados manifestaron su insatisfacción con respecto a las falencias existentes en el tiempo de espera para la atención en los consultorios y los tratamientos, así como también en el tema de la comodidad del área de espera.

Al abarcar la rapidez y la viabilidad que dispone el personal del departamento de Medicina de Rehabilitación para brindar una buena atención a los pacientes, es necesario basarnos en su capacidad de respuesta. De acuerdo a esta dimensión, se observó como resultado que el 79,50% del total de encuestados se sintieron satisfechos; mientras que, en el estudio presentado por Nieto, Vicente, Calvo, Lobato, Gil y Rodríguez, se mostraron como resultados que un 87,5% de los usuarios se encontraron satisfechos con su mejoría tras recibir el tratamiento por los profesionales de salud.

Basándonos en la confianza y la privacidad que pueda darle el personal asistencial del departamento de Medicina de Rehabilitación a los usuarios, es necesario referirnos a la seguridad. Según los aspectos de esta dimensión se observó como resultados que un 82,80% del total de la muestra encuestada, se mostró satisfecha. Semejantes resultados encontramos en el estudio de los autores Jimeno, Medina y Escolar, quienes, tuvieron la finalidad de relacionar la satisfacción y confianza de los pacientes hacia el desempeño del terapeuta físico del servicio de rehabilitación de tres hospitales, obtuvieron como resultados que el 90% de los evaluados manifestaron su satisfacción y desarrollaron una óptima confianza hacia los fisioterapeutas, en especial aquellos que presentaron una mejoría a nivel funcional.

En cuanto a la dimensión de empatía, que evalúa la comprensión y el buen trato del personal de salud con el paciente, se encontró que el 84,40% de los pacientes encuestados del departamento de Medicina de Rehabilitación se sintió satisfecho. De igual manera el estudio realizado por Lóstana, obtuvo como resultados que cerca del 47.3% de los encuestados se sintió muy satisfecho con la calidad de atención brindada; siendo la empatía, una de las dimensiones con mayor promedio de calificación (36% de encuestados). A diferencia del estudio hecho por Costa, el cual encontró que el 72,5% de los usuarios evaluados percibieron un nivel de insatisfacción con respecto al trato del fisioterapeuta. Por su parte el investigador Rodríguez, dentro de su estudio registró entre sus resultados que existía un 87% de usuarios encuestados insatisfechos por la falta de preocupación y dedicación de parte del personal de salud al no poder dar alguna solución a sus necesidades y un 63% de insatisfechos con la entrega de información oportuna.

## V. Conclusiones

**Primera conclusión:** Se determinó una satisfacción percibida en un 87,8% (230 pacientes) de la muestra total de pacientes, pertenecientes al departamento de Medicina de Rehabilitación, los cuales se encontraron satisfechos con la atención recibida en forma global. A su vez se encontró un nivel de insatisfacción percibida de 12,8% (32 pacientes) por parte de los pacientes del mencionado departamento.

**Segunda conclusión:** Se determinó una satisfacción percibida en un 51,90% (136 pacientes) de la muestra total de pacientes, pertenecientes al departamento de Medicina de Rehabilitación, en relación a la dimensión de fiabilidad; los cuales se encontraron satisfechos con la programación y las atenciones de los ambientes del mencionado departamento. A su vez se encontró un nivel de insatisfacción percibida de 34,3% (90 pacientes) en el mencionado departamento.

**Tercera conclusión:** Se determinó una satisfacción percibida en un 79,50% (210 pacientes) de la muestra total de pacientes, pertenecientes al departamento de Medicina de Rehabilitación, en relación a la dimensión de capacidad de respuesta; los cuales se encontraron satisfechos con la atención en los ambientes y la mejoría de su salud.

**Cuarta conclusión:** Se determinó una satisfacción percibida en un 82,80% (217 pacientes) de la muestra total de pacientes, pertenecientes al departamento de Medicina de Rehabilitación, en relación a la dimensión de seguridad; los cuales se encontraron satisfechos con la privacidad en los ambientes y la confianza hacia el personal.

**Quinta conclusión** Se determinó una satisfacción percibida en un 84,40% (221 pacientes) de la muestra total de pacientes pertenecientes al departamento de Medicina de Rehabilitación, en relación a la dimensión de empatía; los cuales se encontraron muy satisfechos por el trato e interés del personal que los atendieron.

**Sexta conclusión** Se determinó una insatisfacción percibida en un 45,80% (120 pacientes) de la muestra total de pacientes pertenecientes al departamento de Medicina de Rehabilitación, en relación a la dimensión de los aspectos tangibles; los cuales se encontraron insatisfechos de las condiciones de los equipos de terapia y señalizaciones de los ambientes.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera recomendación:** Se recomienda al Jefe del Departamento y la Oficina de Gestión de Calidad del Complejo Hospitalario revisar y mejorar el instrumento aplicado durante el estudio, con el fin de poder implementar o establecer un modelo estándar de cuestionario para su aplicación en los distintos servicios y poder conocer los niveles de satisfacción percibidos en los pacientes.

**Segunda recomendación:** Se recomienda a la Jefatura y al personal del Departamento de Medicina de Rehabilitación, sigan continuando con su excelente desempeño como profesionales de salud destacándose en el buen trato, buena evaluación y sobre todo tratando de escuchar y ayudar a los pacientes sobre aquellos problemas de salud que los aquejan.

**Tercera recomendación:** Se recomienda al Jefe de Departamento de Medicina de Rehabilitación gestionar la documentación de requerimientos de nuevos equipos médicos de terapia, para brindar un mejor tratamiento a los pacientes y lograr una satisfacción aceptable, adjuntando para esto los resultados de dicho estudio realizado como un sustento.

**Cuarta recomendación:** Se recomienda al Jefe de Departamento permitir realizar los cuestionarios SERVPERF adaptados con la finalidad de medir el grado de satisfacción percibida de los pacientes que acuden a sus terapias, monitorearlos mensualmente a través de estudios analíticos con el fin de poder encontrar otras dimensiones que hay por mejorar aún más la satisfacción del paciente.

**Quinta recomendación:** Se recomienda al Jefe del Departamento y al Director del complejo hospitalario fomentar el planteamiento de incentivo hacia su personal, instaurando los formatos de reconocimiento a quien asuma el compromiso de implementar las acciones de mejora continua dentro de su servicio.

**Sexta recomendación:** Se recomienda al Jefe de Departamento y todo su personal e interactuar de manera multidisciplinaria con el fin de denotar las debilidades y fortalezas que existan dentro del departamento que son primordiales en el mejoramiento de los diferentes aspectos o elementos de la satisfacción del paciente.

## VII. Referencias

- Abanto, W. (2013). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación. Guía de Aprendizaje*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Almeida R., Nogueira L. (2013) *Análisis del nivel de satisfacción del usuario en un servicio público de fisioterapia. Revista brasileña de Fisioterapia*. Volumen ((Nº17). Rio de Janeiro-Brasil. Original de <https://www.scielo.br>
- Arias, F. (2006) *El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología científica*. (5ª ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Ayala, G. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
- Berry, Z. (1990) Five Imperatives for Improving Service Quality. *Sloan Management Review*, Summer: 29-38
- Carman JM. Consumer perceptions of service: An assessment of the SERQUAL scale. *J retail*.1990; 66(1): 33-5.
- Costa B. (2017) *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del Hospital regional Lambayeque Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Contreras M, Enrique C. (2011) La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. Vol. (Nº10): pp:146-162.
- Cronin J, Taylor S. (1992) Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*.; Vol (Nº56) (3): pp 55-68.
- De la Cruz R.(2015) *Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Donabedian A. (1978). *The quality of medical care*.. *Science Review*. Vol.200: pp.856-864.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund*. Vol. (Nº 44): pp 166-203. Recuperado de: <https://ncbi.nlm.nih.gov>
- Fernández I., Peiro M., Ruiz G. y Martínez I. (2016) Satisfacción percibida por pacientes y profesionales participantes de una vía clínica del ligamento cruzado anterior del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca, *Revista de Rehabilitación*. Volumen (Nº50).pp: 207-214 Murcia-España. Original de <https://www.elsevier.es>

- Lostanau J. (2018) *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Winner, Perú.
- Grapentine T. The history and future of service quality assessment: connecting customer needs and expectations to business processes . *Marketing research*
- García C. Raúl.. *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. Curso de Posgrado. ESPG UNJBG Mc Graw Hill. Tacna Perú
- Gea, M.; Casacuberta, A., & Ferrer, A. (2001). Application of Experimental Design Technique to the Optimization of Bench-scale Composting Conditions of Municipal Raw Sludge. *Journal Compost Science & Utilization* . 11(4). (Barcelona), Spain. Recuperado de <https://www.tandfonline.com>
- Grönroos C. (1984) *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*.; Vol 18(4): 36-44.
- Harvey, E. (1994). Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education. *Journal Assessment & Evaluation in Higher Education*. 18(1). Recuperado de <https://www.tandfonline.com>
- Hernández R, Fernández C., Baptista L. (2014) *Metodología de la investigación*., (6ª ed) México: Editorial McGraw Hill.
- Jarais E, Lagares N, Pereira M. (2013) *Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria*. *Revista Española de Ciencia Política*.; 32: 161-181.
- Jimeno F., Medina F., Escolar P. y Del Baño M. (2012) *Satisfacción y experiencias de los pacientes en centros de rehabilitación asociados con su confianza en la profesionalidad de los fisioterapeutas*. *Revista de Rehabilitación*. Volumen (Nº46) pp: 227-235. Murcia-España. Original de <https://www.elsevier.es>
- Ley General de Salud. Ley N° 26842. Perú: Diario Oficial El Peruano, N° 6232, (20 de julio de 1997).
- Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. *Salud Uninorte*, Vol. (No26): pp143-154.
- Ministerio de Salud del Perú. (2003) *Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*.
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Norma técnica de salud de la unidad productora de Servicios de Medicina de Rehabilitación*. NTS 079-MINSA/DGSP-INR-V.01, aprobada por RM N° 308-2009/MINSA

- Ministerio de Salud del Perú (2009). *Documento técnico: Política nacional de calidad en salud*, aprobado por RM N° 727-2009/MINSA.
- Nieto J., Vicente M., Calvo A., Lobato L., Gil F., Mendoza J., Rodríguez M. (2018) *Estudio de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del CAUSA. Revista de Rehabilitación. Volumen(N°52). Pp: 28-37. Salamanca-España.* Original de <https://www.elsevier.es>
- Oliver R (1997). *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer.* Singapur: Editorial McGraw-Hill.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Bery LL. (1988) SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing.*; 64(1): 12-40.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Bery LL (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing.*; 49(4): 41-50
- Revilla E, Pimentel C. (2012). *Calidad de los servicios de salud en México.* Evidencia Médica e Investigación en Salud. Vol. (N°5):pp. 76-78.
- Pérez J., Tamayo C. (2012) *Medición de la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Fisioterapia del Centro de Medicina del Ejercicio y Rehabilitación Cardíaca.* (Tesis de maestría). Universidad de Centros de Estudios de la Salud- Medellín, Colombia.
- Portilla J. (2016) *Calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaiza Flores, Lima.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Revilla E, Pimentel C. (2012) *Calidad de los servicios de salud en México.* Evidencia Médica e Investigación en Salud. Vol. (No 5): pp76-78.
- Rosario F. (2017) *Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario en el área de terapia física y rehabilitación del centro de salud San Francisco-Tacna (Tesis de maestría) Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua-Perú.*
- Torres M, Vásquez C. *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.* *Compendium.* 2015; 35: 57-76.
- Vargas V, Valecillos J, Hernández C. (2013) *Calidad en la prestación de servicios de salud. Parámetros de medición.* *Revista de Ciencias Sociales.* Vol.(N°19) pp.663 – 671. Maracaibo-Venezuela. <https://www.redalyc.org>
- Varo J, Revert R, Fuster R, Rubio E, Rubini S, García JE. *Satisfacción del cliente de los Servicios de Salud.* *Todo Hospital* 1996;128:51-6
- Velandia F, Ardón N, Jara M. (2007) *Satisfacción y Calidad; Análisis de la equivalencia o no de términos.* *Revista Gerencia y Políticas de Salud.*; Vol. (N°6): pp 139-168.

Thompson, A., & Sunol, R. (1995). *Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence*. International Journal for Quality in Health Care. Mediline.

Wensing, M., Elwyn, G., (2003). Methods for incorporating patient's views in health care. *BJM.*; 326: 877-879.

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS <b>Autor:</b> Hernan Junior Melendez Riega					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable e Indicadores</b>			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	Variable 1: Satisfacción Percibida del Paciente			
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS - 2019?	Determinar el nivel de satisfacción percibida en los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS-2019.	Fiabilidad	* El departamento de Medicina de Rehabilitación atiende a los pacientes de acuerdo a su programación. * El personal del Departamento de Medicina de Rehabilitación atiende de manera adecuada. * La atención en los ambientes de terapia se dan de manera correcta.	1,2,3, 4,5	Escala ordinal de Likert  Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)  Nivel: <i>Politómica</i>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>				
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes respecto a la fiabilidad que brinda el Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la fiabilidad que brinda el Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS.	Capacidad de Respuesta	* La atención en el módulo de recepción es rápida y viable. * La atención en el ambiente de terapia física es viable. * El problema de salud esta mejorando con las terapia.	6,7,8,9	
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes respecto a la capacidad de respuesta en la atención del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del personal del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS.				
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes respecto a la seguridad que brinda el personal de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS?	Determinar nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la seguridad que brinda el personal de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS.	Seguridad	* La privacidad del paciente se respeta dentro de los ambientes . * El personal de terapia física realiza una evaluación minuciosa. * El personal de terapia física inspira confianza.	10,11,12,13	
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes respecto a la empatía que existe con el personal del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la empatía del personal del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS.	Empatia	* El personal de terapia física explica bien el tratamiento . * El personal de terapia física muestra interes en la salud del paciente. * El personal de terapia física trata con amabilidad y respeto.	14,15,16,17,18	
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida de los pacientes respecto a los aspectos tangibles del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS?	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a los aspectos tangibles del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP LNS.	Aspectos Tangibles	* El departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta señalizacion para orientar a los los pacientes. * El departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta con ambientes limpios y comodos. * El departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta con equipos disponibles y operativos.	19,20,21,22	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Método:</b> <i>Deductivo</i></p> <p><b>Enfoque:</b> <i>Cuantitativa</i></p> <p><b>Tipo:</b> <i>Básica</i></p> <p><b>Nivel:</b> <i>Descriptiva</i> <i>No correlacional</i></p> <p><b>Diseño:</b> <i>No experimental</i> <i>Transversal</i></p>	<p><b>Población:</b> <i>820 Pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario Luis N. Saenz</i></p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> <i>Muestreo No probabilístico</i></p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> <i>262 pacientes</i></p>	<p><b>Variable:</b> <i>Satisfacción Percibida del Paciente</i></p> <p><b>Técnica:</b> <i>Encuesta</i></p> <p><b>Instrumentos:</b> <i>Cuestionario SERVPERF adaptado (22 ítems)</i></p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> <i>Los resultados se presentaron empleando tabla de frecuencias y gráfico de barras.</i></p> <p><b>INFERENCIAL:</b> <i>No aplica por no presentar hipótesis.</i></p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO

ENCUESTA SERVPERF MODIFICADA SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO PERCEPCIONES							
Lea atentamente y califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, en cuanto a la atención en el Departamento de Medicina de Rehabilitación. Utilice una escala numérica del 1 al 5, considerando 1 como muy insatisfecho, 2 como insatisfecho, 3 como indiferente, 4 como satisfecho y 5 como muy satisfecho.							
Nº	Dimensiones	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Fiabilidad	¿El personal de recepción le oriento y explicó en forma clara y adecuada sobre los procedimientos para su atención en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?					
2		¿Encontró Ud. citas o horarios disponibles para su atención de terapia física en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?					
3		¿El médico rehabilitador lo atendió de acuerdo a la fecha y horario que le fue programada su consulta en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?					
4		¿La atención en el ambiente de terapia física correspondiente fue respetando la programación y de acuerdo al orden de llegada de los pacientes?					
5		¿La tarjeta u orden de tratamiento se encontró disponible en el ambiente de terapia física correspondiente para su atención de manera correcta?					
6	Capacidad de respuesta	¿La atención en el módulo de recepción para la obtención citas en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y viable?					
7		¿La atención en el consultorio médico para la evaluación de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y viable?					
8		¿La atención en el ambiente de terapia física para el tratamiento de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y viable?					
9		¿El problema de salud por la cual usted ha sido atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación está mejorando con sus terapias?					
10	Seguridad	¿Se respetó su privacidad durante su tratamiento en el ambiente de terapia física del Departamento Medicina de Rehabilitación?					
11		¿El personal del ambiente de terapia física realizo una evaluación minuciosa del problema de salud por el que Ud. fue atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?					
12		¿El personal del ambiente terapia física le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas o consultas que pueda tener sobre su problema de salud?					
13		¿El personal de terapia física que le brindo la atención durante su tratamiento le inspiró confianza?					
14	Empatia	¿El personal del ambiente de terapia física lo escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia durante su atención?					
15		¿El personal del ambiente de terapia física que lo atendió mostro gran interés en la solución de su problema de salud?					
16		¿El personal del ambiente de terapia física le explicó de manera entendible a Ud. o algunos de sus familiares sobre el tratamiento terapéutico que le realizaron?					
17		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre su problema de salud?					
18		¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre los cuidados que debe de tener en casa o en sus labores?					
19	Aspectos tangibles	¿La señalización (carteles, flechas, letreros) le parecen los adecuados para orientar a los pacientes y/o acompañantes en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?					
20		¿La sala de espera y los ambientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación mostraban comodidad y se encontraban limpios?					
21		¿Los ambientes de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación contaron con los equipos disponibles y necesarios para ser usados en su atención?					
22		¿El Departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta con un personal para informar y orientar a los pacientes durante su estancia?					

### Anexo 3: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del Usuario

Nº	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	¿El personal de recepción le oriento y explicó en forma clara y adecuada sobre los procedimientos para su atención en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
2	¿Encontró Ud. citas o horarios disponibles para su atención de terapia física en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
3	¿El médico rehabilitador lo atendió de acuerdo a la fecha y horario que le fue programada su consulta en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
4	¿La atención en el ambiente de terapia física correspondiente fue respetando la programación y de acuerdo al orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿La tarjeta u orden de tratamiento se encontró disponible en el ambiente de terapia física correspondiente para su atención de manera correcta?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	¿La atención en el módulo de recepción para la obtención citas en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y accesible?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el consultorio médico para la evaluación de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y aceptable?	✓		✓		✓		
8	¿La atención en el ambiente de terapia física para el tratamiento de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y aceptable?	✓		✓		✓		
9	¿El problema de salud por la cual usted ha sido atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación está mejorando con sus terapias?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su tratamiento en el ambiente de terapia física del Departamento Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
11	¿El personal del ambiente de terapia física realizó una evaluación funcional del problema de salud por el que Ud. fue atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
12	¿El personal del ambiente terapia física le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas o consultas que pueda tener sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de terapia física que le brindo la atención durante su tratamiento le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	¿El personal del ambiente de terapia física lo escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia durante su atención?	✓		✓		✓	
15	¿El personal del ambiente de terapia física que lo atendió mostro gran interés en la solución de su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿El personal del ambiente de terapia física le explicó de manera entendible a Ud. o algunos de sus familiares sobre el tratamiento terapéutico que le realizaron?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre su problema de salud?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre los cuidados que debe de tener en casa o en sus labores?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Aspectos Tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	¿La señalización (carteles, flechas, letreros) le parecen los adecuados para orientar a los pacientes y/o acompañantes en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓	
20	¿La sala de espera y los ambientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación se mostraban comodidad y se encontraban limpios?	✓		✓		✓	
21	¿Los ambientes de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación contaron con los equipos disponibles y necesarios para ser usados en su atención?	✓		✓		✓	
22	¿El Departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta con un personal para informar y orientar a los pacientes durante su estancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir ( )  No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del evaluador: (Dr. /Mg.)

*Dr. Carlos Humberto Fabian Falcón*

Especialidad del evaluador:

*Terapeuta ocupacional*

DNI:

*43580084*

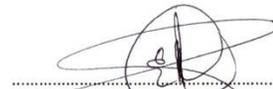
Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem pertenece al concepto teórico formulado

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión constructo.

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*21* de *Noviembre* del 20*18*

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del Usuario**

Nº	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	¿El personal de recepción le oriento y explicó en forma clara y adecuada sobre los procedimientos para su atención en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
2	¿Encontró Ud. citas o horarios disponibles para su atención de terapia física en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
3	¿El médico rehabilitador lo atendió de acuerdo a la fecha y horario que le fue programada su consulta en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
4	¿La atención en el ambiente de terapia física correspondiente fue respetando la programación y de acuerdo al orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿La tarjeta u orden de tratamiento se encontró disponible en el ambiente de terapia física correspondiente para su atención de manera correcta?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	¿La atención en el módulo de recepción para la obtención citas en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y accesible?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el consultorio médico para la evaluación de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y aceptable?	✓		✓		✓		
8	¿La atención en el ambiente de terapia física para el tratamiento de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y aceptable?	✓		✓		✓		
9	¿El problema de salud por la cual usted ha sido atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación está mejorando con sus terapias?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>								
10	¿Se respetó su privacidad durante su tratamiento en el ambiente de terapia física del Departamento Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
11	¿El personal del ambiente de terapia física realizo una evaluación funcional del problema de salud por el que Ud. fue atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
12	¿El personal del ambiente terapia física le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas o consultas que pueda tener sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de terapia física que le brindo la atención durante su tratamiento le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	¿El personal del ambiente de terapia física lo escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia durante su atención?	✓		✓		✓	
15	¿El personal del ambiente de terapia física que lo atendió mostro gran interés en la solución de su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿El personal del ambiente de terapia física le explicó de manera entendible a Ud. o algunos de sus familiares sobre el tratamiento terapéutico que le realizaron?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre su problema de salud?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre los cuidados que debe de tener en casa o en sus labores?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Aspectos Tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	¿La señalización (carteles, flechas, letreros) le parecen los adecuados para orientar a los pacientes y/o acompañantes en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓	
20	¿La sala de espera y los ambientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación se mostraban comodidad y se encontraban limpios?	✓		✓		✓	
21	¿Los ambientes de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación contaron con los equipos disponibles y necesarios para ser usados en su atención?	✓		✓		✓	
22	¿El Departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta con un personal para informar y orientar a los pacientes durante su estancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (X)     Aplicable después de corregir ( )     No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del evaluador: (Dr. /Mg.) Mr. FUENTES TAFUR LUIS ALBERTO

Especialidad del evaluador: Especialista en Salud Publica DNI: 27725375

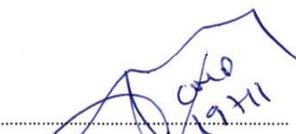
**Pertinencia<sup>1</sup>:** El ítem pertenece al concepto teórico formulado

**Relevancia<sup>2</sup>:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión constructo.

**Claridad<sup>3</sup>:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de Noviembre del 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del Usuario**

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de recepción le oriento y explicó en forma clara y adecuada sobre los procedimientos para su atención en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
2	¿Encontró Ud. citas o horarios disponibles para su atención de terapia física en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
3	¿El médico rehabilitador lo atendió de acuerdo a la fecha y horario que le fue programada su consulta en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
4	¿La atención en el ambiente de terapia física correspondiente fue respetando la programación y de acuerdo al orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿La tarjeta u orden de tratamiento se encontró disponible en el ambiente de terapia física correspondiente para su atención de manera correcta?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿La atención en el módulo de recepción para la obtención citas en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y accesible?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el consultorio médico para la evaluación de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y aceptable?	✓		✓		✓		
8	¿La atención en el ambiente de terapia física para el tratamiento de su problema de salud en el Departamento de Medicina de Rehabilitación fue rápida y aceptable?	✓		✓		✓		
9	¿El problema de salud por la cual usted ha sido atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación está mejorando con sus terapias?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿Se respetó su privacidad durante su tratamiento en el ambiente de terapia física del Departamento Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
11	¿El personal del ambiente de terapia física realizó una evaluación funcional del problema de salud por el que Ud. fue atendido en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓		
12	¿El personal del ambiente terapia física le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas o consultas que pueda tener sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de terapia física que le brindo la atención durante su tratamiento le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	¿El personal del ambiente de terapia física lo escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia durante su atención?	✓		✓		✓	
15	¿El personal del ambiente de terapia física que lo atendió mostro gran interés en la solución de su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿El personal del ambiente de terapia física le explicó de manera entendible a Ud. o algunos de sus familiares sobre el tratamiento terapéutico que le realizaron?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre su problema de salud?	✓		✓		✓	
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal del ambiente de terapia física durante el tratamiento sobre los cuidados que debe de tener en casa o en sus labores?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Aspectos Tangibles		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	¿La señalización (carteles, flechas, letreros) le parecen los adecuados para orientar a los pacientes y/o acompañantes en el Departamento de Medicina de Rehabilitación?	✓		✓		✓	
20	¿La sala de espera y los ambientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación se mostraban comodidad y se encontraban limpios?	✓		✓		✓	
21	¿Los ambientes de terapia física del Departamento de Medicina de Rehabilitación contaron con los equipos disponibles y necesarios para ser usados en su atención?	✓		✓		✓	
22	¿El Departamento de Medicina de Rehabilitación cuenta con un personal para informar y orientar a los pacientes durante su estancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del evaluador: (Dr. /Mg.) Mg. Jannett Maribel Flórez Ibarra

Especialidad del evaluador: Maestra en Salud Pública    DNI: 09321208

Pertinencia<sup>1</sup>: El ítem pertenece al concepto teórico formulado

Relevancia<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión constructo.

Claridad<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de Noviembre del 2018

  
Firma del Experto Informante

## Anexo 4: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### CONFIABILIDAD Y VALIDACION DE INSTRUMENTO

#### BASE DE DATOS - SATISFACCION PERCIBIDA DEL PACIENTE

	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatia				Aspectos Tangibles				Totales	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
1	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	94
2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	104
3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	96
4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	98
5	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	83
6	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	103
7	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	99
8	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	84
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	91
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	74
11	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	94
12	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	79
13	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	98
14	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	93
15	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	96
16	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	94
17	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	93
18	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	91
19	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	92
20	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	77
<b>Vi</b>	0.38	0.53	0.48	0.43	0.47	0.68	0.77	0.66	0.80	0.79	0.62	0.48	0.54	0.408	0.59	0.45	0.37	0.26	0.53	0.33	0.26	0.37	68.13

Datos

K = 22  
 $\sum Vi = 11.19$   
 $Vt = 68.13$

Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha = 0.87561223$

Fuente: Encuesta realizada en el Servicio de Terapia Fisiica y Rehabilitacion del Policlinico PNP "Carabayllo", 2019

Anexo 5: MATRIZ DE DATOS (EXCEL 2013)

BASE DE DATOS - SATISFACCION PERCIBIDA DEL PACIENTE  
 DEPARTAMENTO DE MEDICINA DE REHABILITACION  
 COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LNS

	E d a d	S e x o	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatia					Aspectos Tangibles			
			p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	28	M	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	1	2
2	34	M	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	1	2	
3	46	M	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	1	2	
4	28	M	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	1	2	
5	35	M	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	1	2	
6	35	M	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	1	2	
7	28	M	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2
8	42	M	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	1	2	
9	36	M	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	2	
10	36	M	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	1	2	
11	36	M	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	2	
12	29	M	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	1	4	
13	34	M	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4
14	36	M	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	
15	38	M	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	1	4	
16	28	M	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	1	5	
17	36	M	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	3	
18	43	M	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	1	3	
19	36	M	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	
20	48	M	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	1	3	
21	36	F	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4
22	36	F	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	5	
23	42	F	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	
24	28	F	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	1	5	
25	39	F	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	
26	39	F	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	
27	47	F	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	1	
28	43	F	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	
29	55	F	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	
30	28	F	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	
31	39	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	1	
32	34	F	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	
33	47	F	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	
34	44	F	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	
35	55	F	2	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	2	
36	65	F	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	
37	27	F	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	

38	34	M	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2
39	38	M	4	2	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2
40	67	M	4	2	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2
41	22	M	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
42	28	M	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2
43	43	M	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	
44	27	M	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	
45	37	M	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	2	
46	33	M	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
47	31	M	3	2	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	
48	35	M	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	
49	44	M	4	2	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	
50	36	M	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	2	
51	26	M	4	2	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
52	44	M	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
53	39	M	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	
54	57	M	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	
55	44	M	4	2	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
56	28	M	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	
57	52	M	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	
58	21	M	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	
59	31	M	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	
60	27	M	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	
61	40	M	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
62	33	M	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	
63	41	M	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
64	36	M	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
65	32	M	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	
66	38	M	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
67	39	M	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	45	M	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
69	46	M	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
70	41	M	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
71	37	M	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
72	33	M	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
73	22	M	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	
74	56	M	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
75	28	M	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	
76	54	M	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
77	59	M	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
78	44	M	2	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
79	31	M	2	2	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	
80	47	M	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
81	32	M	2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	
82	33	M	2	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
83	35	M	2	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	
84	28	M	2	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	

85	42	M	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2
86	36	M	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2
87	36	M	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	
88	36	M	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2
89	29	M	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	2	
90	34	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	
91	36	M	2	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	
92	38	M	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	
93	28	M	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	
94	36	M	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	
95	43	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	
96	36	F	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2
97	48	F	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	
98	36	F	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
99	36	F	2	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	2	
100	44	F	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
101	55	F	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	
102	68	F	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
103	33	F	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3
104	39	F	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	3
105	35	F	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2
106	33	F	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2
107	36	F	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2
108	26	F	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2
109	28	F	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2
110	26	F	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2
111	26	F	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2
112	29	F	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2
113	33	F	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
114	26	F	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	2	3
115	36	F	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
116	32	F	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5
117	41	F	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4
118	29	F	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2
119	28	F	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2
120	45	F	2	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
121	25	F	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	
122	43	F	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	
123	35	F	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
124	44	F	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	
125	37	F	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
126	58	F	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
127	33	F	2	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
128	32	F	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
129	48	F	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	
130	39	F	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	44	F	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4

132	68	M	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	34	M	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2
134	75	M	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	
135	44	M	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	
136	46	M	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	
137	36	M	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2		
138	36	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2		
139	29	F	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2		
140	25	F	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2		
141	33	F	1	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
142	31	F	1	4	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	
143	31	F	1	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
144	36	F	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	
145	26	F	1	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
146	26	F	1	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
147	33	M	1	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	
148	68	M	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
149	62	M	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
150	22	M	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	
151	60	M	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
152	68	M	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
153	68	M	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
154	33	M	1	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
155	39	M	1	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
156	35	M	1	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
157	33	M	1	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
158	36	M	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
159	26	M	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
160	28	M	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
161	26	M	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
162	26	M	4	2	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
163	29	M	4	3	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	
164	35	M	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
165	44	M	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
166	31	M	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
167	41	M	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
168	33	M	4	2	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
169	33	M	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
170	37	M	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
171	37	M	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
172	48	M	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
173	38	M	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
174	23	M	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
175	44	M	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
176	47	M	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	
177	33	M	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
178	32	M	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	

179	55	M	2	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
180	38	M	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
181	67	M	2	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
182	34	M	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
183	26	M	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
184	26	M	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4
185	29	M	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
186	35	M	2	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	
187	44	M	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	
188	31	M	2	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	
189	41	M	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	
190	33	M	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	
191	47	M	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
192	44	M	2	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
193	55	M	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
194	65	M	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
195	27	M	2	5	5	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	1	5	5	
196	34	M	2	4	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	
197	38	M	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	1	5	5	
198	67	M	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	2	
199	22	M	3	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2	
200	28	M	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	1	2	2	
201	43	M	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	
202	27	M	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	
203	37	M	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	
204	33	M	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	2	
205	31	M	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	1	2	2	
206	65	M	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2	2	
207	35	M	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	1	2	2	
208	43	M	2	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	2	
209	43	M	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	
210	54	M	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	2	
211	37	M	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	
212	44	M	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	
213	34	M	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	1	5	5	
214	48	M	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	
215	49	M	4	5	4	2	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	1	5	5	
216	43	M	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	
217	38	F	2	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
218	43	F	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	
219	38	F	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	5	5	
220	44	F	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
221	43	F	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	
222	39	F	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	
223	38	F	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	1	5	5	
224	48	F	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4	
225	38	F	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	1	5	5	

226	35	F	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	
227	45	F	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	
228	38	F	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	5	
229	27	F	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	1	5
230	45	F	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	1	4
231	27	M	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5
232	67	M	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	1	3
233	29	M	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5
234	34	M	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4
235	33	M	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5
236	46	M	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4
237	55	M	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5
238	41	M	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
239	36	M	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
240	43	M	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
241	54	M	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	39	M	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4
243	41	F	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
244	69	F	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
245	48	F	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
246	37	F	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
247	42	F	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4
248	26	F	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5
249	33	F	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3
250	68	F	2	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
251	41	F	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
252	22	F	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
253	35	F	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4
254	35	M	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
255	68	M	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5
256	31	M	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5
257	39	M	2	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5
258	35	M	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
259	33	M	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
260	36	M	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5
261	26	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
262	28	M	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5

## **Anexo 6: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Carta de Consentimiento Informado**

**Nivel de Satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2019**

Yo.....  
Historia clínica..... Condición..... Edad.....

- He sido informado sobre el estudio que se está realizando en el departamento de medicina de rehabilitación y he podido hacer preguntas por sí mismo.
- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- He hablado con el Lic. Hernán Meléndez Riega, quién es autor de este estudio y ha contestado mis preguntas de forma amplia y satisfactoria.
- Comprendo que puedo ser informado si lo deseo, de los resultados de este estudio y que no corro de ningún riesgo de participar en el mismo.
- Comprendo que mi participación es voluntaria.
- Mi negativa a esta encuesta no afectara la atención a recibir bajo ninguna circunstancia.
- Acepto que los datos registrados puedan ser usados para las estadísticas y análisis de este estudio.
- Solamente autorizo su uso a la persona que ejecuta este estudio sujeto al secreto profesional.
- Expreso libremente mi conformidad a participar en este estudio.

Lima ....de..... del 2019

\_\_\_\_\_  
Firma del paciente

\_\_\_\_\_  
DNI N°

## Anexo 7: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



<b>PERÚ</b>	Ministerio del Interior	Policía Nacional del Perú	Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz	Departamento Medicina de Rehabilitación
-------------	-------------------------	---------------------------	---	---

### CONSTANCIA

**EL MAYOR SPNP MEDICO FISIATRA**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA DE REHABILITACION DEL COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LUIS N. SÁENZ**

DR. Jorge Oliver CHAVEZ ZANABRIA

**Hace constar:**

Que el Licenciado Tecnólogo Médico Hernán Junior MELENDEZ RIEGA, identificado con DNI 43444671 Estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, ha aplicado en el Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz un cuestionario de su trabajo de investigación titulada "Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz -2019, a los pacientes que asisten al Departamento de Medicina de Rehabilitación del mes de Mayo-Junio del 2019.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada, para fines correspondientes al trámite de la maestría.

Jesús María, 22 Junio del 2019

