



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica**

Calidad del servicio con las medidas de
bioseguridad contra el Covid-19 y satisfacción de
los pacientes atendidos en el cerfneuro:
especialistas en dolor persistente 2021

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación**

Presentado por:

Huanca Ramos, Erica Marlene

Asesor: Mg. Arrieta Córdova, Andy

Código ORCID: 0000-0002-8822-3318

**Lima – Perú
2021**

INDICE

1. EL PROBLEMA	6
1.1. Planteamiento del problema	8
1.2. Formulación del problema	9
1.2.1. Problema general	9
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación de la investigación	11
1.4.1. Justificación Teórica.....	11
1.4.2. Justificación Metodológica.....	12
1.4.3. Justificación Práctica	12
1.5. Delimitaciones de la investigación	13
1.5.1. Temporal.....	13
1.5.2. Espacial.....	13
1.5.3. Recursos	13
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Antecedentes Internacionales	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
2.2. Base teórica	18
2.2.1. Calidad del servicio	18
2.2.2. Dimensiones de la calidad del servicio (14).....	20
2.2.3. Satisfacción de los pacientes	21
2.2.4. Calidad y satisfacción del cliente (16).....	21
2.2.5. Calidad en los servicios de salud.....	22
2.2.6. Servicios de salud con las medidas de bioseguridad	22
2.3. Hipótesis	23
2.3.1. Hipótesis general	23
2.3.2. Hipótesis específicas.....	23
3. METODOLOGÍA	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de la investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25

3.5. Población, muestra y muestreo.....	26
3.5.1. Población	26
3.5.2. Muestra	26
3.5.3. Muestreo	27
3.5.4. Criterios de selección.....	27
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1. Técnica.....	31
3.7.2. Descripción de instrumentos	32
3.7.3. Validación.....	35
3.7.4. Confiabilidad	36
3.7.5. Plan de procesamiento	37
3.7.6. Análisis de datos.....	37
3.8. Aspectos éticos.....	37
4. RESULTADOS Y DISCUSION.....	39
4.1. Análisis descriptivo	39
4.2 Validación de hipótesis	42
4.3 Discusión	46
5. CONCLUSIONES Y RECOMENTACIONES.....	47
5.1 Conclusiones	47
5.2. Recomendaciones	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	55
Anexo 2: Instrumentos	58
Anexo 3: Validez del instrumento	60
Anexo 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	69
Anexo 5: Aprobacion del comité de etica.....	70
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	71
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	73
Anexo 7: Informe del porcentaje del turnitin	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez de Juicio de Expertos	36
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	36
Tabla 3 Nivel de género en Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.	39
Tabla 4 Nivel de Edad (Agrupada) en Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.	39
Tabla 5 Nivel de calidad del servicio	39
Tabla 6 Descripción de las dimensiones de Calidad del servicio.....	40
Tabla 7 Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos	40
Tabla 8 Descripción de las dimensiones de Satisfacción de los pacientes atendidos.....	41
Tabla 9 Calidad del servicio y Satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.....	41
Tabla 10 Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	42
Tabla 11 Prueba de correlación de Rho Spearman para calidad del servicio y satisfacción de los pacientes atendidos	43
Tabla 12 Prueba de correlación de Rho Spearman para capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos	44
Tabla 13 Prueba de correlación de Rho Spearman para seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos.....	44
Tabla 14 Prueba de correlación de Rho Spearman para elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos	45

RESUMEN

La pandemia mundial causada por el COVID-19, ha obligado a realizar cambios en los protocolos de atención sanitaria de cada país por lo cual se decretaron nuevas medidas que evitaran la propagación y el contagio del virus, teniendo en cuenta estos nuevos lineamientos es necesario realizar estudios sobre la satisfacción del usuario externo relacionado con los servicios de salud durante la pandemia ya que se han realizado muy pocos estudios que ayuden a brindar información fidedigna que ayude a mejorar la atención brindada por las diversas entidades de salud.

Objetivo: determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro especialistas en el dolor persistente.

Materiales y Método: La muestra estuvo conformada por 80 pacientes de ambos sexos con edad comprendida entre los 20 y 69 años del Centro de Rehabilitación Cerfineuro. Se realizó un estudio cuantitativo, aplicativo, correlacional, observacional y transversal. Se utilizaron dos instrumentos, el cuestionario **SERVERF** para evaluar la calidad de servicio y la escala de afecto positivo y negativo **PANAS** para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos.

Resultados: Existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción con una significancia del .000 y un nivel de correlación moderada del ,553 directamente proporcional con signo positivo.

Conclusiones: Existe relación moderada entre la calidad de servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro.

Palabras Claves: Calidad, servicio, satisfacción

ABSTRACT

The global pandemic caused by COVID-19 has forced changes to the health care protocols of each country, for which new measures were decreed to prevent the spread and contagion of the virus, taking into account these new guidelines it is necessary to carry out studies on external user satisfaction related to health services during the pandemic, since very few studies have been carried out to help provide reliable information that helps improve the care provided by the various health entities.

Objective: to determine the level of relationship between the quality of the service with the biosecurity measures against COVID-19 and the satisfaction of the patients treated at the Cerfineuro specialists in persistent pain.

Materials and Method: The sample consisted of 80 patients of both sexes aged between 20 and 69 years of the Cerfineuro Rehabilitation Center. A quantitative, applicative, correlational, observational and cross-sectional study was carried out. Two instruments were used, the SERVERF questionnaire to evaluate the quality of service and the positive and negative affect scale PANAS to evaluate the satisfaction of the patients attended.

Results: There is a relationship between the variables quality of service and satisfaction with a significance of .000 and a moderate correlation level of .553 directly proportional with a positive sign.

Conclusions: There is a moderate relationship between the quality of service with biosecurity measures against COVID-19 and the satisfaction of patients treated at the Cerfineuro.

Keywords: Quality, service, satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El día 11 de Marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el brote del Coronavirus (COVID-19) como una pandemia al estar en más de 100 países del mundo de manera simultánea (1). La pandemia mundial, ocasionada por la propagación del COVID-19, obligó a realizar grandes cambios en la gestión de los establecimientos de salud a nivel mundial; en nuestro país, se consideró que se decreta nuevas medidas de aislamiento social obligatorio mediante el “Decreto Supremo N°008-2020-SA”, en la cual cada uno de los establecimientos laborales públicos y privados deben contar con medidas de prevención y control sanitario para evitar el contagio y propagación del virus. (2)

La implementación de las nuevas medidas de bioseguridad contra el COVID-19 decretado por el gobierno, es el método más idóneo para garantizar la seguridad de los pacientes mantenido su proceso de recuperación y/o tratamiento y evitar el riesgo de contagio del virus. Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la OMS diseñaron un artículo titulado “Consideraciones relativas a la rehabilitación durante el brote de COVID-19”, teniendo en cuenta el continuo manejo del paciente con o sin COVID-19 en su rehabilitación en algunos servicios y apoya en las medidas que deben tomar los prestadores de servicios durante la pandemia. (3)

Según el Ministerio de Salud, en su “Plataforma digital única del Estado Peruano”, en el compendio “Protocolos y procedimientos durante la emergencia sanitaria” publicado el 1 de julio de 2020 se estableció los procedimientos, protocolos y lineamientos preparados para atender el Estado de Emergencia declarado por la epidemia de COVID-19, denominado como: “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, fue aprobado con la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA y tiene por finalidad establecer los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 en los establecimientos de salud. (4)

Existen muchas investigaciones acerca de la satisfacción del usuario externo antes de la pandemia del COVID-19 y durante de la pandemia del COVID-19 mediante la teleorientación o teleconsulta; sin embargo, hay escasos estudios acerca de la satisfacción del usuario externo de manera presencial en los establecimientos de salud, ya que sería por el poco tiempo de atención que tienen los establecimientos de salud actualmente. Podemos observar un ejemplo en el estudio realizado en Ica – Perú, donde la mayoría (61,7% de los pacientes atendidos) se encontraron insatisfechos con la atención recibida de los servicios de salud. (5)

Por otra parte, también se ha investigado muy poco acerca de la satisfacción del usuario externo relacionado con los servicios de salud durante la pandemia; sin embargo, no se encontró algún estudio acerca de la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 o la evaluación de los establecimientos de salud durante la pandemia. Por lo tanto, con lo dicho anteriormente, es necesario conocer la relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la satisfacción de los pacientes atendidos en un establecimiento de salud como en el Centro de Rehabilitación Cerfineuro: especialistas en dolor persistente; ya que, son variables de gran importancia donde podemos ampliar el conocimiento de este tema al igual que los resultados de esta investigación, nos ayudará a mejorar la gestión de los servicios de la salud en nuestro país con mejoras significativas en la atención del usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.
- Conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.
- Conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.
- Conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La pandemia mundial, ocasionada por el COVID-19, obligó a realizar grandes cambios en la gestión de los establecimientos de salud a nivel mundial; en nuestro país, el gobierno declaró incluir protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad de los pacientes y evitar el riesgo de contagio del virus; por lo que, ahora todos los establecimientos de salud deben implementar estas nuevas medidas de bioseguridad.

Por lo tanto, el presente trabajo se justifica en la existencia de información sobre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente, en el cual se determinará la relación de ambas. Además, dará a conocer la evaluación de la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en diferentes dimensiones; asimismo, la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Rehabilitación. Por último, esta investigación aportará un antecedente más al campo de acción en beneficio de la sociedad peruana.

1.4.2. Justificación Metodológica

El siguiente estudio contará con instrumentos como el Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos, que presentarán validez y confiabilidad realizados por juicio de expertos y prueba piloto respectivamente.

1.4.3. Justificación Práctica

Con los resultados que se obtenga del presente estudio se podrá saber en qué se podrá mejorar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en el Centro de Rehabilitación “Cerfineuro: Especialistas en dolor persistente”, de esta manera los pacientes que se atenderán tendrán un menor riesgo de contagio del virus y una mejor calidad en sus tratamientos.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Esta investigación se realizará entre los meses de Agosto – Diciembre del 2021.

1.5.2. Espacial

Esta investigación se realizará en el Centro de Rehabilitación “Cerfineuro: Especialistas en dolor persistente” con dirección Jr. José Bazzochi 361, La victoria.

1.5.3. Recursos

Para esa investigación se utilizarán los siguientes instrumentos: Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos; como así también, se contará con la población del Centro de Rehabilitación Cerfineuro: Especialistas en dolor persistente.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Dzisi, et al., (2021) en su investigación tuvieron como objetivo “*Modificar la herramienta SERVPERF utilizada para evaluar las inquietudes sobre la calidad del servicio de los usuarios de minibús taxis (trotros), evaluar las diferencias en la calidad del servicio según la perciben los encuestados por hombres y mujeres, y evaluar el atractivo de determinadas características tecnológicas para los viajeros en función de los problemas de calidad del servicio de los trotros.*” Se utilizó una versión en línea de formularios de Google del SERVPERF modificado, se recopilaron las respuestas de casi mil viajeros. El cuestionario se dejó en línea durante un período de un mes en el mes de mayo de 2020, y el enlace al cuestionario se difundió a través de las redes sociales (Whatsapp y Telegram) ya que los datos se recopilaron durante el brote de COVID-19 en Ghana. Luego de una reducción de factores, los factores de calidad de servicio más importantes que se determinaron para afectar a los usuarios de trotro fueron (i) confiabilidad del servicio, (ii) variabilidad en el costo y (iii) capacidad de respuesta. Los encuestados también identificaron tecnologías que podrían ayudarlos a (a) reservar, (b) informar sobre la mala conducta de los conductores, (c) realizar pagos electrónicos seguros y (d) rastrear la ubicación de los trotros, como las más propensas a mejorar la calidad de su servicio de trotro. Los hallazgos sugieren que algunas características de movilidad como servicio podrían tener un posible beneficio para el trotro. Sin embargo, el estudio tiene una capacidad limitada para determinar el impacto exacto de estas tecnologías, ya que utiliza un enfoque de preferencia declarada. (6)

Pérez, et al., (2020) en su investigación tuvieron como objetivo “*Evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero.*” Fue un estudio de tipo observacional, descriptivo, y transversal. La población total estuvo conformada por 691 pacientes ingresados del 12 de Marzo al 30 de Abril al Hospital Universitario Clínico Quirúrgico “Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” de Santa Clara. La

muestra estuvo conformada por 493 pacientes y se seleccionaron mediante un muestreo no probabilístico intencional por criterios. La satisfacción con la atención médica se evaluó según el cuestionario SERVPERF, y se tuvieron en cuenta las dimensiones de: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. Se obtuvo como resultado que las 5 dimensiones del cuestionario SERVPERF están muy relacionadas con la satisfacción de los pacientes. La investigación estuvo dada a la atención hospitalaria de un solo establecimiento de salud; pero, aun así sus resultados proporcionaron aplicaciones para la evaluación de la calidad del servicio en los hospitales cubanos. Se concluyó, que el mayor porcentaje estuvo conformado por pacientes satisfechos con la atención médica recibida del Hospital Universitario Clínico Quirúrgico “Cmdte. Manuel Fajardo Rivero” durante su hospitalización por la COVID-19. (7)

Subiyakto, et al., (2020) en su investigación tuvieron como objetivo *“Examinar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción total de los pacientes ambulatorios hacia las instalaciones de radiología en los hospitales públicos de la provincia de Kalimantan del Sur, Indonesia.”* Los datos primarios consistieron en 360 pacientes ambulatorios que actúan como encuestados y las relaciones entre los constructos se analizan utilizando mínimos cuadrados parciales (PLS). El modelo desarrollado fue validado identificando el desempeño de la calidad del servicio de la respectiva atención médica y calificando el dominio que demanda el esfuerzo ejecutivo por mejorar. Los resultados indicaron que las dimensiones de SERVPERF son precisas en Indonesia, el país del sudeste asiático. La confiabilidad, la tangibilidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta se calificaron como preferencias, respectivamente. Dado que la forma más alta de satisfacción se muestra en la forma de la lealtad de los pacientes, el esquema de aplicar la mejora de la calidad del servicio para preservar la confiabilidad del paciente depende del grado de satisfacción del paciente. Este fenómeno

sugiere que la evaluación de las preferencias de los pacientes abarcaría el punto de vista de la satisfacción de los pacientes con los proveedores de atención médica. (8)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Salgado, (2021) en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.”* El tipo del presente estudio fue básico, nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 91 pacientes, puérperas hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Se utilizó como técnica la encuesta y se utilizaron dos instrumentos para evaluar las variables calidad de atención y satisfacción en las pacientes. Los resultados mostraron que el 98.9 % de las pacientes encuestadas perciben que el nivel de calidad de atención es bueno y existe satisfacción en el 96.7 %. Se encontró una relación altamente significativa, positiva media entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes ($p= ,000$ y $\rho = ,485$). Entre las cinco dimensiones de calidad de atención y la satisfacción en las pacientes también se encontró una relación altamente significativa, siendo el valor de correlación más alto el de empatía ($p= ,000$ y $\rho = ,553$). Se concluye que existe una relación altamente significativa entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes. (9)

Pacompia y Gómez. (2021) en su investigación tuvieron como objetivo *“Evaluar el nivel de satisfacción en el turismo receptivo que generan los operadores turísticos de Puno 2020 según el modelo SERVPERF.”* El estudio fue de diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo-correlacional; se aplicó la técnica de encuesta mediante el cuestionario SERVPERF para la recolección de datos sobre la valoración de las percepciones de los 384 turistas en los servicios (nivel de confianza del 95%). En los resultados de la investigación, se calculó la frecuencia de los turistas por dimensiones del cuestionario SERVPERF, los cuales el 47% de los turistas estuvieron satisfechos en la dimensión elementos tangibles, el 55% de los turistas

estuvieron muy satisfechos en la dimensión fiabilidad, el 73% de los turistas estuvieron muy satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, el 62% de los turistas estuvieron muy satisfechos en la dimensión seguridad y el 86% de los turistas estuvieron muy satisfechos en la dimensión empatía. La dimensión del modelo SERVPERF que mayor satisfacción genera los operadores turísticos en el turismo receptivo de la ciudad Puno es la Empatía y la dimensión de elementos tangibles del modelo SERVPERF en general, fue la que menor satisfacción generan los operadores turísticos en el turismo receptivo de la ciudad Puno. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría de los turistas están muy satisfechos con los servicios de los operadores turísticos en la ciudad de Puno. (10)

Vigo, (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física y Rehabilitación de Salud Primavera, Junio 2020.”* Fue un estudio de nivel descriptivo-correlacional. Se utilizó el cuestionario SERVPERF para evaluar la calidad de atención, en sus 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, y se utilizó el cuestionario PANAS modificado para evaluar la satisfacción de los pacientes; además la muestra estuvo conformado por 45 pacientes. Se aplicó la técnica de encuesta mediante los cuestionarios como instrumentos, que se obtuvieron una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,917 y 0,914 para la satisfacción y la calidad respectivamente. Se obtuvo como resultado, que la satisfacción de los pacientes fue: “Buena en un 6.7%, Regular en un 68.9% y Mala en un 24.4 %”; mientras que en calidad de atención fue: “Buena en un 11.1%, Regular en un 66.7% y Mala en un 22.2%”. Según la calidad de atención, en mayor porcentaje se obtuvo: “en la dimensión elementos tangibles con 82.2% como regular, en la dimensión capacidad de respuesta con 77.8% como regular, en la dimensión empatía con 73.3% como regular, en la dimensión fiabilidad con 62.2% como regular y por último, en la dimensión seguridad con 55.6% como regular”. Por lo tanto, se

concluyó que existió una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo. (11)(10)

Cherre y Santur (2020) en su investigación tuvieron como objetivo “*Identificar los factores del modelo SERVPERF que determinan el grado de satisfacción en los estudiantes de un instituto privado de la ciudad de Piura en el año 2020.*” Esta investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVPERF al que se le aplicó a una muestra de 300 estudiantes; se le añadió al cuestionario un ítem sobre la conclusión general de la satisfacción del servicio, por lo que estuvo compuesto por 21 ítems. Al obtener los resultados, se obtuvo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las variables de estudio, por lo que el análisis estadístico fue de 0,493 mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Así mismo, se determinó que las dimensiones más relacionadas con la satisfacción del usuario eran la “empatía” y “elementos tangibles”. En cuanto al análisis descriptivo, el 75,7% de los estudiantes marcaron como regular a los ítems del cuestionario SERVPERF, y al promediar los resultados del 43,3% de los estudiantes se determinó que estaban satisfechos con el desempeño del servicio, y esto muestra que la institución debería realizar mejoras en las diferentes dimensiones de la calidad del servicio. (12)

2.2. Base teórica

2.2.1. Calidad del servicio

En la literatura, cuando se trata de conceptualizar la calidad de servicio se debe tener en cuenta que será variada; así que, para poder comprender el concepto es necesaria la jerarquización de las ideas que lo sustentan. (13)

2.2.1.1.Calidad (14)

La Real Academia Española lo define como: “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.” Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Deming, 1989).
- “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos” (Juran, 1990): 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. “La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios” (Imai, 1998, p. 10).
- “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

2.2.1.2.Servicio (14)

La Real Academia Española lo define como: “acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.” En términos más aplicados, puede ser definido como:

- “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher y Navarro, 1994, p. 185).
- “Es el trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995, p. 25).
- “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).
- “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

Por lo tanto, al definir la calidad de servicio como tal diversos autores dieron sus propias definiciones; por ejemplo, según Parasuraman, Zeithaml y Berry, lo define como; “un tipo de actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio.”

2.2.2. Dimensiones de la calidad del servicio (14)

Desde una perspectiva pragmática, Según Druker (1990, p. 41) “establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas).” La mayoría de los clientes evalúan la calidad del servicio por medio de cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que toda empresa debe tener al prestar su servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y consciente.

- Seguridad: Es el sentimiento del cliente cuando entrega sus problemas en la organización de la empresa y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. Los empleados deben tener conocimiento y cortesía, al igual que la habilidad de transmitir credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.
- Capacidad de respuesta: Es la capacidad que se muestra para ayudar a los clientes para suministrar el servicio rápido y puntual de los compromisos contraídos.
- Empatía: Es la disponibilidad que tiene la empresa para ofrecer a los clientes el mejor cuidado y atención personalizada.
- Intangibilidad: Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

2.2.3. Satisfacción de los pacientes

Para el contexto del estudio, la satisfacción es una evaluación general de la compra total y la experiencia de un cliente de un producto o servicio. La satisfacción se puede medir fácilmente haciendo preguntas objetivas a los usuarios a través de un cuestionario o una entrevista o tomando notas de los comentarios hechos por los usuarios mientras utilizan el sistema. (15)

“El nivel de satisfacción es la calidad percibida que expresan los pacientes, por lo cual es considerado como pilar fundamental en el progreso y desarrollo de la organización, cuyo objetivo principal es la identificación de las áreas de mejora que permitirán actuaciones concretas para sí lograr la satisfacción total de los pacientes.” Cavo (2015)

2.2.4. Calidad y satisfacción del cliente (16)

En ocasiones, en las investigaciones se utilizan los términos “satisfacción” y “calidad” como sinónimos, algunos autores han realizado diferentes intentos para diferenciar ambos términos a pesar de relacionarlos. Al parecer, se ha logrado un acuerdo en la idea de que los términos

“calidad del servicio” y “satisfacción” son constructos diferentes que deben ser medidos como objetos de estudios antes de llevar a cabo alguna relación existente entre ambos.

2.2.5. Calidad en los servicios de salud

Actualmente, está comprobado que la calidad del servicio es la manera para ser más competitivo y lograr mejor los objetivos empresariales o sociales, cuando se trata de un servicio público de carácter no lucrativo. La palabra calidad en el contexto de estudio señala el mérito o excelencia de un determinado objeto o actividad. En la atención en salud, la calidad hace referencia a la medida en que se disponen los recursos para la atención de salud o los servicios, incluidos en ella responden a normas establecidas, bajo el supuesto de que la aplicación de dichas normas producirá los resultados deseados. (16)

2.2.6. Servicios de salud con las medidas de bioseguridad

Ante esta actual coyuntura, se diseñaron acciones dirigidas al medio o vía de transmisión de COVID-19 en el ambiente de trabajo de los establecimientos de salud, las cuales en el Centro de Rehabilitación “Cerfineuro: Especialistas en dolor persistente” se cumplen con estrictas manera las medidas y protocolos de bioseguridad, para que el paciente reciba atención con la seguridad y confianza desde su ingreso y durante toda tu estadía.

Las medidas de bioseguridad que se realizan son:

- El establecimiento presenta puertas debidamente señalizadas para el ingreso y salida de los pacientes.
- El establecimiento presenta escaleras debidamente señalizadas con medidas preventivas.
- El establecimiento presenta asientos de salas de espera señalados y counters de atención para mantener el distanciamiento social; además de la presencia del espacio prioritario para discapacitados, adultos mayores, gestantes y niños.
- En el establecimiento, el aforo se redujo al 50% en los diferentes ambientes.

- En el establecimiento, se realizan la desinfección de los ambientes de manera constante.
- El personal tecnológico médico y los colaboradores tienen el deber de usar equipos de protección personal.
- La presencia de un personal encargado de verificar que los pacientes usen protector facial y mascarilla de manera obligatoria al ingresar al establecimiento.
- La presencia de un personal encargado en la toma de temperatura y desinfección de manos y zapatos al ingreso.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Ho: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Ho1: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Hi2: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Ho2: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Hi3: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Ho3: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la investigación será Hipotético – deductivo, porque es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. (17).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación será considerada Cuantitativo, porque mediante herramientas estadísticas adecuadas se buscará lograr los objetivos propuestos por el investigador. (18).

3.3. Tipo de la investigación

El tipo de investigación será aplicada; según Valderrama (2002), en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas. En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. (19).

Alcance: Descriptivo – correlacional según Arispe (2020) Su propósito es conocer la relación entre dos variables, categorías o conceptos. (26).

3.4. Diseño de la investigación

Según el sistema internacional de clasificación GRADE, el diseño de investigación será No experimental u observacional, porque el investigador se limita a observar situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos; prospectivo porque requiere mirar sistemáticamente el futuro a largo plazo en ciencia, tecnología, economía y sociedad (20); y de corte transversal porque se realizarán las encuestas en un solo momento del tiempo. “Los diseños de investigación transversal se distinguen por recoger los datos en un momento dado y periodo exclusivo. Su ánimo es especificar las variables y analizar su repercusión e interrelación de coyuntura dada” (Hernández, et al, 2014, p.154).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población de estudio será de 100 pacientes de ambos sexos con edad comprendido entre los 20 y 69 años del Centro de Rehabilitación Cerfíneuro: Especialistas en dolor persistente. “Una población es el conjunto de todos los casos que convienen con determinadas distinción” (Hernández et, al 2014, p.174).

3.5.2. Muestra

La muestra será de 80 pacientes de ambos sexos con edad comprendido entre los 20 y 69 años del Centro de Rehabilitación Cerfíneuro: Especialistas en dolor persistente.

Cálculo del tamaño de muestra:

$$M = \frac{z^2 p (1-p) N}{(N-1) e^2 + z^2 p (1-p)}$$

Donde:

M = muestra

p = proporción de éxito (en este caso 50% = 0.5)

1-p = proporción de fracaso (en este caso 50% = 0.5)

e = margen de error (en este caso 5% = 0.05)

z = valor de distribución normal para el nivel de confianza (en este caso del 95% = 1.96)

N = tamaño de la población (en este caso 100)

Entonces:

$$M = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{(100-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

M = 80

3.5.3. Muestreo

Se realizará un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple de acuerdo a los criterios de selección descritos.

3.5.4. Criterios de selección

- **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes de edad comprendida entre los 20 y 69 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes atendidos en el Centro de Rehabilitación Cerfíneuro: Especialistas en dolor persistente.
- Pacientes con 5 a más sesiones de tratamiento
- Pacientes que entiendan las instrucciones del cuestionario.
- Pacientes que firme el consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años de edad
- Pacientes que recién empiezan su tratamiento
- Pacientes con 4 a menos sesiones de tratamiento
- Pacientes que no entiendan las instrucciones del cuestionario.
- Pacientes que no firme el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	VALOR
<p>Variable 1: Calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19</p>	<p>Para su medición será a través del Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19, constituido por veintidós (22) preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	Cualitativo	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando los empleados del servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen. 2. Cuando usted tiene un problema en el servicio, los empleados muestran un sincero interés en solucionarlo. 3. Los empleados realizan bien el servicio en su primera sesión. 4. Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo. 5. Los empleados del servicio insisten en mantener registros exentos de errores. 6. Los empleados del servicio informan a los pacientes cuando concluirá cada tratamiento respetando el debido distanciamiento social. 7. Los empleados del servicio le atienden con rapidez. 8. Los empleados del servicio siempre se muestran dispuestos a ayudarlo. 9. Los empleados del servicio suelen estar atentos para responder sus preguntas. 10. El comportamiento de los empleados del servicio, con el uso del equipo de protección personal, le transmite confianza. 11. Usted se siente seguro en sus tratamientos con los empleados del servicio. 12. Los empleados del servicio son siempre amables con usted. 13. Los empleados del servicio tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas respetando el debido distanciamiento social. 14. En el Centro de Rehabilitación dan una atención individualizada respetando las medidas de bioseguridad contra el COVID-19. 	<p>Fiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (19 – 25 puntos) • Regular (12 – 18 puntos) • Mala (5 – 11 puntos) <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (16 – 20 puntos) • Regular (10 – 15 puntos) • Mala (4 – 9 puntos) <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (16 – 20 puntos) • Regular (10 – 15 puntos) • Mala (4 – 9 puntos) <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (19 – 25 puntos) • Regular (12 – 18 puntos) • Mala (5 – 11 puntos) <p>Elementos tangibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (16 – 20 puntos) • Regular (10 – 15 puntos) • Mala (4 – 9 puntos) <p>Puntaje total:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena = 82 – 110 puntos • Regular = 52 – 81 puntos • Mala = 22 – 51 puntos

					<p>15. Los empleados del servicio le dan una atención personal a cada uno de sus pacientes respetando el debido distanciamiento social.</p> <p>16. En el Centro de Rehabilitación se preocupan por los mejores intereses de sus pacientes.</p> <p>17. Los empleados del servicio comprenden sus necesidades específicas.</p> <p>18. En el Centro de Rehabilitación tienen horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.</p> <p>19. Los equipos del Centro de Rehabilitación tienen apariencia de ser modernos y desinfectados.</p> <p>20. Las instalaciones físicas del Centro de Rehabilitación están con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.</p> <p>21. Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra y con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.</p> <p>22. La apariencia de los materiales del Centro de Rehabilitación está acorde con el tipo de servicio prestado.</p>	
<p>Variable 2: Satisfacción de los pacientes atendidos</p>	<p>Para su medición será a través de la Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos, constituido por veinte (20) preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afectos positivos • Afectos negativos 	<p>Cualitativo</p>	<p>Ordinal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Siente interés por continuar con su tratamiento? 2. ¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio? 3. ¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido? 4. ¿Siente orgullo de contar con este servicio para Ud. y sus familiares? 5. ¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido? 6. ¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud? 7. ¿Está decidido a volver a atenderse en este servicio? 8. ¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio? 9. ¿Se siente más activo con el tratamiento recibido? 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho = 74 – 100 puntos • Poco satisfecho = 48 – 73 puntos • Insatisfecho = 20 – 47 puntos

					<p>10. ¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?</p> <p>11. ¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el servicio?</p> <p>12. ¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el servicio?</p> <p>13. ¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?</p> <p>14. ¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio?</p> <p>15. ¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el servicio?</p> <p>16. ¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?</p> <p>17. ¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?</p> <p>18. ¿Le asusta tener que regresar al servicio?</p> <p>19. ¿El personal del servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?</p> <p>20. ¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?</p>	
<p>Variable Interviniente: Características sociodemográficas</p>	<p>Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico y culturales, que están presentes en la población sujeta a estudio.</p>	<p>Nivel biológico</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Razón o proporción</p>	<p>Edad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 20-29 años • 30-39 años • 40-49 años • 50-59 años • 60-69 años
			<p>Cualitativo</p>	<p>Nominal</p>	<p>Sexo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica a emplear será la encuesta mediante el Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos. Luego se procederá a la recolección de datos, para todo ello se realizará las siguientes actividades:

- Se solicitará al gerente del Centro de Rehabilitación el permiso correspondiente para la realización del proyecto de investigación y se establecerá comunicación con el encargado para que acceda a la recolección de la información requerida.
- Se procederá a seleccionar a los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente, luego se procederá a solicitar la autorización del paciente mediante un consentimiento informado, para tomarle dos cuestionarios de forma voluntaria sobre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y la satisfacción del servicio, que se realizará entre los meses de Setiembre a Noviembre del 2021.
- Con toda la información recolectada de los pacientes atendidos, se almacenará en un sobre y estará encargado por la titular de esta investigación para garantizar la confidencialidad de la información.

3.7.2. Descripción de instrumentos

A) Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19

El Cuestionario SERVPERF ((SERVice PERFormance) es considerado como una herramienta o instrumento superior para la medida y evaluación de la calidad del servicio de las empresas, incluso en el sector de la salud. (21)

Este cuestionario está compuesto por las dimensiones e ítems que el SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry, con la diferencia que no presenta la sección referido a las expectativas de los clientes. Este cuestionario fue diseñado por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVPERF es más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio comparado con el modelo SERVQUAL (22).

Este cuestionario consta de cinco dimensiones de servicio: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, con dos conjuntos de 22 declaraciones de ítems para las secciones de importancia y percepción del cuestionario. (23)

En consecuencia, este instrumento fue adaptado específicamente para este estudio por la responsable de la investigación, con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y llevado a validar mediante juicio de expertos y establecer la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, a fin de recopilar datos relevantes relacionados con las cinco dimensiones consideradas.

La calificación se realiza por puntajes mediante la escala de Likert con una calificación de 1 a 5, donde la puntuación oscila entre 22 (puntuación menor) y 110 (puntuación mayor), obteniendo uno de los 3 niveles: Buena, Regular y Mala.

Ficha técnica

Nombre:	“Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19”
Población:	20 pacientes del Centro de Rehabilitación Cerfineuro: especialistas en dolor persistente.
Momento:	Al finalizar la sesión de los pacientes de sus respectivos tratamientos.
Lugar:	En el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente.
Tiempo de llenado:	10 – 15 min.
Número de ítems:	22 ítems
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles.
Alternativas de respuesta:	1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.
Baremos (niveles, grados) de la variable:	<p>Fiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buena (19 – 25 puntos)• Regular (12 – 18 puntos)• Mala (5 – 11 puntos) <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buena (16 – 20 puntos)• Regular (10 – 15 puntos)• Mala (4 – 9 puntos) <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buena (16 – 20 puntos)• Regular (10 – 15 puntos)• Mala (4 – 9 puntos) <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none">• Buena (19 – 25 puntos)• Regular (12 – 18 puntos)• Mala (5 – 11 puntos) <p>Elementos tangibles:</p>

-
- Buena (16 – 20 puntos)
 - Regular (10 – 15 puntos)
 - Mala (4 – 9 puntos)

Puntaje total:

- Buena = 82 – 110 puntos
 - Regular = 52 – 81 puntos
 - Mala = 22 – 51 puntos
-

Elaboración propia

B) Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos

La “Escala de afecto positivo y negativo (Positive and Negative Affect Schedule, PANAS; Watson, Clark y Tellegen, 1988)” es uno de los instrumentos más utilizados y recomendados sobre la evaluación de emociones, y presenta dicha estructura bifactorial; ha demostrado ser un instrumento excelentes de propiedades psicométricas en diferentes estudios con diverso tipo de población. (24)

A pesar del uso en distintas investigaciones, no hay duda de que algunos autores pueden adaptarlo en sus investigaciones para evaluar la satisfacción de los participantes. Por ejemplo, en el estudio de Vigo (2020) (11) se utilizó la “Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de medicina física y rehabilitación de salud primavera”, lo cual fue validado por cinco jueces expertos y se realizó una prueba piloto a 17 personas fuera de la muestra para establecer la confiabilidad del cuestionario, obteniendo un coeficiente de 0.917 mediante el Alfa de Cronbach.

El instrumento estaba conformado por 20 ítems y fue dividido en dos dimensiones: Afectos positivos (del ítem 1 al 10) y Afectos negativos (del ítem 11 al 20). En consecuencia, este instrumento fue adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente por la

responsable de la investigación, llevado a validar mediante juicio de expertos y establecer la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

La calificación se realiza por puntajes mediante la escala de Likert con una calificación de 1 a 5, donde la puntuación oscila entre 20 (puntuación menor) y 100 (puntuación mayor), obteniendo uno de los 3 niveles: Satisfecho, Poco satisfecho e Insatisfecho.

Ficha técnica

Nombre:	“Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos”
Población:	20 pacientes del Centro de Rehabilitación Cerfineuro: especialistas en dolor persistente.
Momento:	Al finalizar la sesión de los pacientes de sus respectivos tratamientos.
Lugar:	En el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente.
Tiempo de llenado:	10 – 15 minutos
Número de ítems:	20 ítems
Dimensiones:	Afectos positivos, Afectos negativos.
Alternativas de respuesta:	1 = Nada, 2 = Poco, 3 = Moderadamente, 4 = Bastante, 5 = Intensamente.
Baremos (niveles, grados) de la variable:	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho = 74 – 100 puntos • Poco satisfecho = 48 – 73 puntos • Insatisfecho = 20 – 47 puntos

Elaboración propia

3.7.3. Validación

Para validar los instrumentos se necesitó realizar la validez del contenido por juicio de expertos de 3 jueces expertos, con la finalidad de validar los 2 cuestionarios. Este juicio es definido como el valor que tiene un instrumento para medir la variable estudiada en relación a profesionales calificados y expertos, que validan el contenido del instrumento,

considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 1

Validez del instrumento		
N°	Jueces expertos	Calificación
1	Andy Arrieta Córdova	Aplicable
2	Eloy Puma Chombo	Aplicable
3	Pilar Huarcaya Sihuíncha	Aplicable

Tabla 1 Validez de Juicio de Expertos

3.7.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó la prueba estadística de Alpha de Cronbach a 20 pacientes del atendidos en el “Cerfineuro: especialistas en dolor persistente” a través de la prueba piloto por tratarse de variables cualitativas con escala de medición ordinal.

Para esta investigación se realizó el análisis de confiabilidad de los 2 cuestionarios (Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos) y se obtuvo un alfa de 0,86 (Prueba piloto). Por lo tanto, el resultado fue confiable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento		
Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19	0.874	22
Escala de afecto positivo y negativo (PANAS) adaptado para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos	0.811	20

Tabla 2 Confiabilidad del instrumento

3.7.5. Plan de procesamiento

El procesamiento de datos se realizará utilizando una base de datos con el propósito de recopilar los resultados mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 26 y se tabularán los datos con el programa Microsoft Excel 2019.

3.7.6. Análisis de datos

El análisis de datos se realizará mediante la distribución de frecuencias para el análisis estadístico descriptivo y la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para el análisis estadístico inferencial. Después, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para medir la correlación o asociación entre las dos variables de estudio que son de escala ordinal.

3.8. Aspectos éticos

Para el desarrollo del proyecto de investigación se obtendrá la autorización del Gerente del Centro de Rehabilitación, como también, la aprobación del Comité de Ética de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia de la Universidad Norbert Wiener; además, se brindará una copia del consentimiento informado a cada uno de los participantes al estudio. “Como es un deber ético y deontológico del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, el desarrollo de trabajos de investigación (título X, artículo 50 del código de ética del Tecnólogo Médico), el desarrollo del presente no compromete en absoluto la salud de las personas. La confidencialidad de los procedimientos (título I, artículo 04 del código de ética del Tecnólogo Médico). Por ética profesional, no podrán revelarse hechos que se han conocido en el desarrollo del proyecto de investigación y que no tienen relación directa con los objetivos del mismo, ni aún por mandato judicial, a excepción de que cuente para ello con autorización expresa de su colaborador (título IV, artículos 22 y 23) del código de ética del Tecnólogo Médico.”

Por lo tanto, los principios bioéticos que garantizarán esta investigación serán:

No maleficencia: No habrá procedimiento que pueda hacer daño a los participantes de esta investigación.

Autonomía: Solo se incluirá a los pacientes que cumplan los criterios de selección (inclusión y exclusión).

Confidencialidad: Los datos recolectados y resultados obtenidos serán estrictamente confidenciales. Los nombres de los pacientes del estudio no serán registrados en la investigación; por consiguiente, para el registro de los participantes se utilizarán códigos numéricos.

4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3 Nivel de género en Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	29	36%	36%	36%
	Femenino	51	64%	64%	100%
	Total	80	100%	100%	

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

En la tabla 3, se observa los niveles de la variable género en Cerfineuro: especialistas en dolor persistente, donde el 36% (29) es masculino y 64% (51) es femenino.

Tabla 4 Nivel de Edad (Agrupada) en Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19 – 28 años	9	11%	11%	11%
	29 – 38 años	12	15%	15%	26%
	39 – 49 años	9	11%	11%	38%
	50 – 59 años	25	31%	31%	69%
	60 – 69 años	25	31%	31%	100%
	Total	80	100%	100%	

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

En la tabla 4, se observa los niveles de la variable Edad (Agrupada) en Cerfineuro: especialistas en dolor persistente, donde el 11% es 19 – 28 años, 15% es 29 – 38 años, 11% es 39 – 49 años, 31% es 50 – 59 años y 31% es 60 – 69 años.

Tabla 5 Nivel de calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	10%	10%	10%
	Regular	48	60%	60%	70%
	Buena	24	30%	30%	100%
	Total	80	100%	100%	

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Según la tabla 5 , del 100% de pacientes, en la calidad del servicio predominó el nivel regular en 60%, seguido del nivel buena en 30% y el nivel malo en 10% de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Tabla 6 Descripción de las dimensiones de Calidad del servicio

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	16	20%	7	9%	7	9%	16	20%	9	11%
Regular	28	35%	43	54%	50	63%	30	38%	46	58%
Buena	36	45%	30	38%	23	29%	34	43%	25	31%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que en fiabilidad el 20% señalan que es mala, el 35% dicen que es regular y el 45% opina que es buena, en capacidad de respuesta el 9% señalan que es mala, el 54% dicen que es regular y el 38% opina que es buena, en seguridad el 9% señalan que es mala, el 63% dicen que es regular y el 29% opina que es buena, en empatía el 20% de los pacientes señalan que mala, el 38% dicen que es regular y el 43% opina que es buena, por último, el 11% de los pacientes señalan que elementos tangibles en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente es mala, el 58% dicen que es regular y el 31% opina que es buena.

Tabla 7 Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8	10%	10%	10%
Poco satisfecho	44	55%	55%	65%
Satisfecho	28	35%	35%	100%
Total	80	100%	100%	

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Según la tabla 5 y figura 5, del 100% de pacientes, en la Satisfacción de los pacientes atendidos predominó el nivel poco satisfecho en 55%, seguido del nivel satisfecho en 35% y el nivel insatisfecho en 10% de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Tabla 8 Descripción de las dimensiones de Satisfacción de los pacientes atendidos

	Afectos positivos		Afectos negativos	
	N	%	N	%
Insatisfecho	8	10%	10	13%
Poco satisfecho	42	53%	42	53%
Satisfecho	30	38%	28	35%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que el 10% de los pacientes señalan que afectos positivos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente es insatisfecho, el 53% dicen que es poco satisfecho y el 38% opina que es satisfecho. Además, el 13% de los pacientes señalan que afectos negativos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente es insatisfecho, el 53% dicen que es poco satisfecho y el 35% opina que es satisfecho.

Tabla 9 Calidad del servicio y Satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

			Satisfacción de los pacientes atendidos			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Calidad del servicio	Mala	N	0	8	0	8
		%	0%	10%	0%	10%
	Regular	N	8	31	9	48
		%	10%	39%	11%	60%
	Buena	N	0	5	19	24
		%	0%	6%	24%	30%
Total	N	8	44	28	80	
	%	10%	55%	35%	100%	

Fuente: Encuesta Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Información que refleja que, 10% considera que calidad del servicio es mala en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente, 60% manifiestan que el nivel es regular y el 30% manifiesta que la calidad del servicio en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente es buena.

Prueba de Normalidad

Tabla 10 Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,330	80	,000
Fiabilidad	,285	80	,000
Capacidad de respuesta	,304	80	,000
Seguridad	,347	80	,000
Empatía	,270	80	,000
Elementos tangibles	,313	80	,000
Satisfacción de los pacientes atendidos	,305	80	,000
Afectos positivos	,292	80	,000
Afectos negativos	,284	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

Regla de decisión: $p < 0.05$, se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla 10 el p -valor de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó la prueba de Rho Spearman.

4.2 Validación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀= No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

H_a= Si existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra

el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Regla de decisión: Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 11 Prueba de correlación de Rho Spearman para calidad del servicio y satisfacción de los pacientes atendidos

		Satisfacción de los pacientes atendidos	
		Coefficiente de correlación	,553**
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p= 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho Spearman=,533), directamente proporcional (con signo positivo) entre calidad del servicio y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente 2021. A mayor calidad del servicio, satisfacción de los pacientes atendidos mejora en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

$H_0=$ No existe relación entre la fiabilidad con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

$H_a=$ Si existe relación entre la fiabilidad con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Regla de decisión: Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 12 Prueba de correlación de Rho Spearman para capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos

		Satisfacción de los pacientes atendidos	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,526**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho Spearman=,526), directamente proporcional (con signo positivo) entre capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. A mayor capacidad de respuesta, satisfacción de los pacientes atendidos mejora en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

$H_0 =$ No existe relación entre la seguridad con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

$H_a =$ Si existe relación entre la seguridad con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Regla de decisión: Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 13 Prueba de correlación de Rho Spearman para seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos

		Satisfacción de los pacientes atendidos	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	,451**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho \text{ Spearman} = ,451$), directamente proporcional (con signo positivo) entre seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. A mayor seguridad, satisfacción de los pacientes atendidos mejora en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Prueba de hipótesis específica 5

$H_0 =$ No existe relación entre los elementos tangibles con las medidas de bioelementos tangibles contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

$H_a =$ Si existe relación entre los elementos tangibles con las medidas de bioelementos tangibles contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Regla de decisión: Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 14 Prueba de correlación de Rho Spearman para elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos

		Satisfacción de los pacientes atendidos	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación alta ($Rho \text{ Spearman} = ,535$), directamente proporcional (con signo positivo) entre elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. A mayor elemento tangible, satisfacción de los pacientes atendidos mejora en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

4.3 Discusión

En esta sección mostraremos los datos obtenidos para ser analizados y comparados con estudios que previamente fueron presentados como parte de los antecedentes usados para la elaboración de este proyecto.

De los resultados obtenidos muestran que hay relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en el dolor 2021, ubicándose en el nivel regular con un promedio del 39%, este resultado es similar al obtenido por Vigo (2020) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020”, encontrando que la relación entre estas dos variables se encuentra en el nivel regular con un 73%, al igual que los resultados obtenidos por Salgado,(2021) en donde se encuesta a un total de 91 pacientes siendo el resultado que el 67% perciben que el nivel de calidad de atención es bueno y existe satisfacción en el 96.7%; a nivel internacional difiere con los resultados obtenidos por Pérez, et al., (2020) en donde la satisfacción general de los pacientes está en un 81.70% mostrándose muy satisfechos con la atención recibida.

En la variable nivel calidad del servicio se encontró se encontró que el 60% encuentran el nivel de calidad de atención como regular y dentro de sus dimensiones tenemos a la seguridad en un nivel regular con el 63% el que obtuvo mayor puntaje de todas la dimensiones; en comparación con Vigo (2020) se encuentra diferencia siendo la dimensión elementos tangibles el de mayor puntaje con un 82.2% pero similitud en su nivel regular; de los resultados obtenidos pos Salgado (2021) se observa resultados iguales en dos dimensiones fiabilidad y empatía ambos con un puntaje obtenido del 95.6% ubicándose en el nivel bueno dentro de la calidad de atención variando en el nivel con los estudios anteriores.

Asimismo en el nivel de satisfacción de los pacientes se obtuvo como resultado que en su dimensión afectos positivos el 53% de los pacientes señalan que están poco satisfechos y en aspectos negativos el 53% dicen que es poco satisfecho; en comparación con Vigo (2021) quien tiene como resultados que en la dimensión afectos positivos el 64.4% de los encuestados lo ubican en un nivel regular, al igual que en los afectos negativos que obtuvo un 80%; se observa diferencia en los resultados obtenidos por Salgado (2021) quien obtuvo como resultado que el 92.3% de los encuestados lo ubican en el nivel de bueno y en afectos negativos obtiene un 94.5% también en el nivel de bueno .

En el desarrollo de este trabajo se observa que el nivel de significancia es $p= 0.000 < \alpha = 0.05$ existiendo una relación estadísticamente significativa, con un nivel de correlación moderada (Rho Spearman=,533), directamente proporcional (con signo positivo) entre ambas variables; lo cual concuerda con Vigo (2021) quien obtiene un nivel de significancia del $p= 0.004 < \alpha = 0.05$ mostrando una relación entre ambas variables, en el nivel de correlación positiva muy alta (Rho Spearman=,823); mientras que con Salgado se encuentra una similitud tanto en su nivel de significancia con un $p= 0.000 < \alpha = 0.05$ y una correlación de (Rho Spearman=,485) indicando una correlación positiva media.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENTACIONES

5.1 Conclusiones

Primera:

El resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis general, se demostró que sí existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente, dándose una correlación directa moderada entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos con un valor de Rho Spearman= ,553, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05 por

lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde el calidad del servicio y satisfacción de los pacientes atendidos influye significativamente, lo que quiere decir a mayor calidad del servicio, mejora la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Segunda:

El resultado obtenido en la contratación de la hipótesis específica 2, se demostró que si existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente, dándose una correlación directa moderada entre las variables capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos con un valor de Rho Spearman= ,526, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde el capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos influye significativamente, lo que quiere decir a mayor capacidad de respuesta, mejora la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Tercera:

El resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis específica 3, se demostró que si existe relación entre la seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente, dándose una correlación directa moderada entre las variables seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos con un valor de Rho Spearman= ,451, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde el seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos influye significativamente, lo que quiere decir a mayor seguridad, mejora la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.

Cuarta:

El resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis específica 5, se demostró que si existe relación entre la elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en dolor persistente, dándose una correlación directa moderada entre las variables elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos con un valor de Rho Spearman= ,535, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación donde el elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos influye significativamente, lo que quiere decir a mayor elementos tangibles, mejora la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfíneuro: especialistas en dolor persistente 2021.

5.2. Recomendaciones**Primera:**

Se recomienda seguir realizando investigaciones de este tipo debido a que es importante para la recuperación del paciente tener la confianza de ser atendidos con adecuadas medidas de bioseguridad.

Segunda:

Incentivar a los centro de terapia y hospitales a realizar encuestas que puedan brindar información precisa sobre la opinión de los pacientes con el fin de mejorar la atención brindada por dichas entidades.

Tercera:

Fomentar la empatía entre los colegas, futuros colegas y los pacientes teniendo en cuenta la situación creada por la pandemia lo cual ha generando recelo entre los pacientes por la atención brindada lo que lleva a buscar mejores opciones en cuestión

a la atención sanitaria.

Cuarta:

Se recomienda contar con indumentaria adecuada, equipos y materiales en buen estado que permitan crear seguridad en los pacientes por la atención recibida en los centros y hospitales de rehabilitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia [Internet]. Paho.org. [citado el 11 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>.
2. Jurado Auria SA, Villacrés Caicedo SE, Bulgarín Sánchez RM. Consideraciones relativas a la discapacidad durante el brote de COVID-19. *Recimundo*. 2020;4(4):114-22.
3. Salsavilca E. Pacientes diabéticos deben extremar cuidados frente al coronavirus [Internet]. Andina. 2020. p. 1. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-pacientes-diabeticos-deben-extremar-cuidados-frente-al-coronavirus-video-810281.aspx>
4. Becerra-Canales B, Pecho-Chavez L, Gomez-Leon M. External User Satisfaction in a Primary Health Care Facility. *Rev Médica Panacea*. 2020;9(3):164-9.
5. Dzisi E, Obeng DA, Tuffour YA. Modifying the SERVPERF to assess paratransit minibus taxis trotro in Ghana and the relevance of mobility-as-a-service features to the service. *Heliyon* [Internet]. 2021;7(5):e07071. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07071>
6. Pérez Milian JM, Berrio Aguila JE, Ojeda YP, Rodríguez Quesada NY, Fernández Pérez SE, Aranguren Torriente D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro (Villa Clara)*. 2020;24(3):630-41.
7. Kot S, Syaharuddin S. The government reform on healthcare facilities from the standpoint of service quality performance. *Int J Econ Financ Stud*. 2020;12(1):16-31.
8. Salgado M. Escuela de Posgrado BIOMETRÍA. *Psikol Perkemb* [Internet]. 2019;1(October 2013):1-126. Disponible en:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>

9. Enfermer EPDE, Asociados F, Automedicaci LA, Enfermer ENEDE. Universidad nacional del altiplano de puno. 2018;1(051):363543.
10. Vigo MW. Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. Psikol Perkemb [Internet]. 2019;(October 2013):1-126. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
11. Cherre I, Santur L. Factores que determinan el grado de satisfacción en negocios de servicio educativo mediante el modelo Servperf. Caso: IDCI, Piura-2020 [Internet]. Normas Tributarias. Piura; 2017. 84 p. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Carmona Z. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2021;1:1-181
13. Villalba C. La calidad del servicio : un recorrido histórico conceptual , sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades The service quality : A conceptual historical journey , its most representative models and their application in universities. Univ Nac Colomb [Internet]. 2013;20. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf> Calidad y servicio

14. Gestipolis.com. [citado el 12 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
15. Carmona Z. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. 2021;1:1-181
16. La calidad del servicio [Internet]. Issuu.com. [citado el 12 de agosto de 2021]. Disponible en: https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
17. Wikipedia contributors. Método hipotético-deductivo [Internet]. Wikipedia, The Free Encyclopedia. [citado el 12 de agosto de 2021]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo&oldid=137573828
18. Heckman JJ, Pinto R, Savelyev PA. Metodología de la investigación para el área de salud. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2013. 1-190 p.
19. Investigación aplicada: características, definición, ejemplos [Internet]. Lifeder.com. 2020 [citado el 12 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>.
20. Rodríguez CM. Pensamiento prospectivo: visión sistémica de la construcción del futuro. *Análisis*. 2015;46(84):89.
21. Fitzgerald P tan L and G. Applying the SERVPERF Scale to Evaluate Quality of Care in two Public Hospitals at Khanh Hoa Province, Vietnam. *Asia Pacific J Heal Manag*. 2014;9(2):66-77.
22. SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL [Internet]. Aiteco.com. 2014 [citado el 12 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
23. Lionetto F, Pappadà S, Buccoliero G, Maffezzoli A, Marszałek Z, Sroka R, et al. El modelo servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una

- empresa. Compos Part A Appl Sci Manuf [Internet]. 2020;68(1):1-12. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
24. López-Gómez I, Hervás G, Vázquez C. Adaptación de las “escalas de afecto positivo y negativo” (panas) en una muestra general Española. Behav Psychol Psicol Conduct. 2015;23(3):529-48.
25. Presidencia de Consejo de Ministros. DS N° 008-2020-SA: Emergencia Sanitaria. D Of El Peru [Internet]. 2020;1:1-7. Disponible en:
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>
26. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. 1era edición. Universidad Internacional de Ecuador.Ecuador.2020.pag 88

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: “Calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021”

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Formulación de la hipótesis	Variables	Dimensiones	Valores	Escala de medición	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. 	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. Ho: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Hi1: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>Fiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (19 – 25 puntos) • Regular (12 – 18 puntos) • Mala (5 – 11 puntos) <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (16 – 20 puntos) • Regular (10 – 15 puntos) • Mala (4 – 9 puntos) <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (16 – 20 puntos) • Regular (10 – 15 puntos) • Mala (4 – 9 puntos) <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (19 – 25 puntos) 	Ordinal	<p>Método de la investigación: Hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Tipo aplicada.</p> <p>Alcance: Descriptivo – correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental, prospectivo y de corte transversal.</p> <p>Población:</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021? • ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021? • ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. • Conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. • Conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. 	<p>dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p> <p>Ho1: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p> <p>Hi2: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p> <p>Ho2: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de los pacientes atendidos</p> <p>Variable interviniente: Características sociodemográficas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afectos positivos • Afectos negativos <p>Nivel social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regular (12 – 18 puntos) • Mala (5 – 11 puntos) <p>Elementos tangibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena (16 – 20 puntos) • Regular (10 – 15 puntos) • Mala (4 – 9 puntos) <p>Puntaje total:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena = 82 – 110 puntos • Regular = 52 – 81 puntos • Mala = 22 – 51 puntos <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho = 74 – 100 puntos • Poco satisfecho = 48 – 73 puntos • Insatisfecho = 20 – 47 puntos <ul style="list-style-type: none"> • 20-29 años • 30-39 años • 40-49 años • 50-59 años • 60-69 años <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino 	<p>Ordinal</p> <p>Razón o proporción</p> <p>Nominal</p>	<p>Serán 100 pacientes de ambos sexos con edad comprendido entre los 20 y 69 años del Centro de Rehabilitación Cerfineuro: Especialistas en dolor persistente.</p> <p>Muestra: Serán 80 pacientes de ambos sexos con edad comprendido entre los 20 y 69 años del Centro de Rehabilitación Cerfineuro: Especialistas en dolor persistente.</p> <p>Muestreo: Probabilístico de tipo aleatorio simple.</p>
--	---	--	---	--	--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021. 	<p>Hi3: Existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p> <p>Ho3: No existe relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente 2021.</p>	<p>Unidad de análisis: Pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente</p>				
--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SERVPERF ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19			
N° de Cuestionario:		Fecha:	/ /
Edad:		Género:	
<p>Estimado usuario (a), el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la calidad del servicio de terapia física implementado con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19. De las preguntas que siguen, le solicitamos marcar las respuestas que estén más acordes a su opinión.</p>			
<p>INSTRUCCIONES: Llene los espacios en blanco y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2 = EN DESACUERDO, 3 = NI EN ACUERDO NI DESACUERDO, 4 = DE ACUERDO, 5 = TOTALMENTE DE ACUERDO.</p>			

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1.	Cuando los empleados del servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
2.	Cuando usted tiene un problema en el servicio, los empleados muestran un sincero interés en solucionarlo.					
3.	Los empleados realizan bien el servicio en su primera sesión.					
4.	Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo.					
5.	Los empleados del servicio insisten en mantener registros exentos de errores.					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6.	Los empleados del servicio informan a los pacientes cuando concluirá cada tratamiento respetando el debido distanciamiento social.					
7.	Los empleados del servicio le atienden con rapidez.					
8.	Los empleados del servicio siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.					
9.	Los empleados del servicio suelen estar atentos para responder sus preguntas.					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10.	El comportamiento de los empleados del servicio, con el uso del equipo de protección personal, le transmite confianza.					
11.	Usted se siente seguro en sus tratamientos con los empleados del servicio.					
12.	Los empleados del servicio son siempre amables con usted.					
13.	Los empleados del servicio tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas respetando el debido distanciamiento social.					
N°	EMPATIA	1	2	3	4	5
14.	En el Centro de Rehabilitación dan una atención individualizada respetando las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.					
15.	Los empleados del servicio le dan una atención personal a cada uno de sus pacientes respetando el debido distanciamiento social.					
16.	En el Centro de Rehabilitación se preocupan por los mejores intereses de sus pacientes.					
17.	Los empleados del servicio comprenden sus necesidades específicas.					
18.	En el Centro de Rehabilitación tienen horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.					
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19.	Los equipos del Centro de Rehabilitación tienen apariencia de ser modernos y desinfectados.					
20.	Las instalaciones físicas del Centro de Rehabilitación están con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.					
21.	Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra y con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.					
22.	La apariencia de los materiales del Centro de Rehabilitación está acorde con el tipo de servicio prestado.					

ESCALA DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO (PANAS) ADAPTADO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS

N° de Cuestionario:		Fecha:	/ /
Edad:		Genero:	

Estimado usuario (a), el presente cuestionario tiene el objetivo de obtener información sobre la satisfacción del paciente atendido en el Cerfneuro: especialistas en dolor persistente, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradezco su participación.

INSTRUCCIONES: Llene los espacios en blanco y marque con un aspa (X) la alternativa que refleje mejor su percepción. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 = NADA, 2 = POCO, 3 = MODERADAMENTE, 4 = BASTANTE, 5 = INTENSAMENTE.

N°	AFECTOS POSITIVOS	1	2	3	4	5
1.	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2.	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio?					
3.	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4.	¿Siente orgullo de contar con este servicio para Ud. y sus familiares?					
5.	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6.	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
7.	¿Está decidido a volver a atenderse en este servicio?					
8.	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?					
9.	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10.	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
N°	AFECTOS NEGATIVOS	1	2	3	4	5
11.	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el servicio?					
12.	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el servicio?					
13.	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14.	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio?					
15.	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el servicio?					
16.	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?					
17.	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?					
18.	¿Le asusta tener que regresar al servicio?					
19.	¿El personal del servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20.	¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?					

Anexo 3: Validez del instrumento

“Calidad Del Servicio Con Las Medidas De Bioseguridad Contra El Covid-19 Y Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El Cerfneuro: Especialistas En Dolor Persistente 2021”

N°		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable: LA CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19							
	FIABILIDAD							
1	Cuando los empleados del servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
2	Cuando usted tiene un problema en el servicio, los empleados muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los empleados realizan bien el servicio en su primera sesión.	X		X		X		
4	Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo.	X		X		X		
5	Los empleados del servicio insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Los empleados del servicio informan a los pacientes cuando concluirá cada tratamiento respetando el debido distanciamiento social.	X		X		X		
8	Los empleados del servicio le atienden con rapidez.	X		X		X		
9	Los empleados del servicio siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	X		X		X		
10	Los empleados del servicio suelen estar atentos para responder sus preguntas.	X		X		X		
	SEGURIDAD							
10.	El comportamiento de los empleados del servicio, con el uso del equipo de protección personal, le transmite confianza.	X		X		X		
11.	Usted se siente seguro en sus tratamientos con los empleados del servicio.	X		X		X		
12.	Los empleados del servicio son siempre amables con usted.	X		X		X		
13.	Los empleados del servicio tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas respetando el debido distanciamiento social.	X		X		X		
	N° EMPATIA							
14	En el Centro de Rehabilitación dan una atención individualizada respetando las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X		

15.	Los empleados del servicio le dan una atención personal a cada uno de sus pacientes respetando el debido distanciamiento social.						
16.	En el Centro de Rehabilitación se preocupan por los mejores intereses de sus pacientes.	X		X		X	
17.	Los empleados del servicio comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X	
18.	En el Centro de Rehabilitación tienen horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.	X		X		X	
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	X		X		X	
19.	Los equipos del Centro de Rehabilitación tienen apariencia de ser modernos y desinfectados.	X		X		X	
20.	Las instalaciones físicas del Centro de Rehabilitación están con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
21.	Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra y con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
22.	La apariencia de los materiales del Centro de Rehabilitación está acorde con el tipo de servicio prestado.	X		X		X	
				Pertinencia¹	Relevancia²	Claridad³	Sugerencias
	Variable: LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS						
N°	AFECTOS POSITIVOS						
1.	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	X		X		X	
2.	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio?	X		X		X	
3.	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	X		X		X	
4.	¿Siente orgullo de contar con este servicio para Ud. y sus familiares?	X		X		X	
5.	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	X		X		X	
6.	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	X		X		X	
7.	¿Está decidido a volver a atenderse en este servicio?	X		X		X	
8.	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	X		X		X	
9.	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	X		X		X	
10.	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	X		X		X	
N°	AFECTOS NEGATIVOS						
11.	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el servicio?	X		X		X	
12.	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el servicio?	X		X		X	

13.	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	X		X		X	
14.	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio?	X		X		X	
15.	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el servicio?	X		X		X	
16.	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?	X		X		X	
17.	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?	X		X		X	
18.	¿Le asusta tener que regresar al servicio?	X		X		X	
19.	¿El personal del servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X		X		X	
20.	¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Andy Arrieta Córdova

DNI:10697600

Especialidad del validador: Terapia Manual Ortopédica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

10 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

“Calidad Del Servicio Con Las Medidas De Bioseguridad Contra El Covid-19 Y Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El Cerfeneuro: Especialistas En Dolor Persistente 2021”

N°		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable: LA CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19							
	FIABILIDAD							
1	Cuando los empleados del servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
2	Cuando usted tiene un problema en el servicio, los empleados muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los empleados realizan bien el servicio en su primera sesión.	X		X		X		
4	Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo.	X		X		X		
5	Los empleados del servicio insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Los empleados del servicio informan a los pacientes cuando concluirá cada tratamiento respetando el debido distanciamiento social.	X		X		X		
8	Los empleados del servicio le atienden con rapidez.	X		X		X		
9	Los empleados del servicio siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	X		X		X		
10	Los empleados del servicio suelen estar atentos para responder sus preguntas.	X		X		X		
	SEGURIDAD							
10.	El comportamiento de los empleados del servicio, con el uso del equipo de protección personal, le transmite confianza.	X		X		X		
11.	Usted se siente seguro en sus tratamientos con los empleados del servicio.	X		X		X		
12.	Los empleados del servicio son siempre amables con usted.	X		X		X		
13.	Los empleados del servicio tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas respetando el debido distanciamiento social.	X		X		X		
	N° EMPATIA							
14	En el Centro de Rehabilitación dan una atención individualizada respetando las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X		
15.	Los empleados del servicio le dan una atención personal a cada uno de sus pacientes respetando el debido distanciamiento social.							
16.	En el Centro de Rehabilitación se preocupan por los mejores intereses de	X		X		X		

	sus pacientes.						
17.	Los empleados del servicio comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X	
18.	En el Centro de Rehabilitación tienen horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.	X		X		X	
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	X		X		X	
19.	Los equipos del Centro de Rehabilitación tienen apariencia de ser modernos y desinfectados.	X		X		X	
20.	Las instalaciones físicas del Centro de Rehabilitación están con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
21.	Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra y con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
22.	La apariencia de los materiales del Centro de Rehabilitación está acorde con el tipo de servicio prestado.	X		X		X	
			Pertinencia¹	Relevancia²	Claridad³	Sugerencias	
	Variable: LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS						
N°	AFECTOS POSITIVOS						
1.	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	X		X		X	
2.	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio?	X		X		X	
3.	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	X		X		X	
4.	¿Siente orgullo de contar con este servicio para Ud. y sus familiares?	X		X		X	
5.	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	X		X		X	
6.	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	X		X		X	
7.	¿Está decidido a volver a atenderse en este servicio?	X		X		X	
8.	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	X		X		X	
9.	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	X		X		X	
10.	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	X		X		X	
N°	AFECTOS NEGATIVOS						
11.	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el servicio?	X		X		X	
12.	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el servicio?	X		X		X	
13.	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	X		X		X	
14.	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio?	X		X		X	

15.	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el servicio?	X		X		X	
16.	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?	X		X		X	
17.	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?	X		X		X	
18.	¿Le asusta tener que regresar al servicio?	X		X		X	
19.	¿El personal del servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X		X		X	
20.	¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jorgue Eloy Puma Chombo

DNI: 42717285

Especialidad del validador: Docencia en los servicios de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

10 de Noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

**“Calidad Del Servicio Con Las Medidas De Bioseguridad Contra El Covid-19 Y Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El
Cerfeneuro: Especialistas En Dolor Persistente 2021”**

N°		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable: LA CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19							
	FIABILIDAD							
1	Cuando los empleados del servicio prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
2	Cuando usted tiene un problema en el servicio, los empleados muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	Los empleados realizan bien el servicio en su primera sesión.	X		X		X		
4	Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo.	X		X		X		
5	Los empleados del servicio insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Los empleados del servicio informan a los pacientes cuando concluirá cada tratamiento respetando el debido distanciamiento social.	X		X		X		
8	Los empleados del servicio le atienden con rapidez.	X		X		X		
9	Los empleados del servicio siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	X		X		X		
10	Los empleados del servicio suelen estar atentos para responder sus preguntas.	X		X		X		
	SEGURIDAD							
10.	El comportamiento de los empleados del servicio, con el uso del equipo de protección personal, le transmite confianza.	X		X		X		
11.	Usted se siente seguro en sus tratamientos con los empleados del servicio.	X		X		X		
12.	Los empleados del servicio son siempre amables con usted.	X		X		X		
13.	Los empleados del servicio tienen conocimientos suficientes para responder sus preguntas respetando el debido distanciamiento social.	X		X		X		
	N° EMPATIA							
14	En el Centro de Rehabilitación dan una atención individualizada respetando las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X		
15.	Los empleados del servicio le dan una atención personal a cada uno de sus pacientes respetando el debido distanciamiento social.							
16.	En el Centro de Rehabilitación se preocupan por los mejores intereses de	X		X		X		

	sus pacientes.						
17.	Los empleados del servicio comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X	
18.	En el Centro de Rehabilitación tienen horarios de atención convenientes para todos sus pacientes.	X		X		X	
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	X		X		X	
19.	Los equipos del Centro de Rehabilitación tienen apariencia de ser modernos y desinfectados.	X		X		X	
20.	Las instalaciones físicas del Centro de Rehabilitación están con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
21.	Los empleados del servicio tienen apariencia pulcra y con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19.	X		X		X	
22.	La apariencia de los materiales del Centro de Rehabilitación está acorde con el tipo de servicio prestado.	X		X		X	
			Pertinencia¹	Relevancia²	Claridad³	Sugerencias	
	Variable: LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS						
N°	AFECTOS POSITIVOS						
1.	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	X		X		X	
2.	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio?	X		X		X	
3.	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	X		X		X	
4.	¿Siente orgullo de contar con este servicio para Ud. y sus familiares?	X		X		X	
5.	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	X		X		X	
6.	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	X		X		X	
7.	¿Está decidido a volver a atenderse en este servicio?	X		X		X	
8.	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	X		X		X	
9.	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	X		X		X	
10.	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	X		X		X	
N°	AFECTOS NEGATIVOS						
11.	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el servicio?	X		X		X	
12.	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el servicio?	X		X		X	
13.	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?	X		X		X	
14.	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio?	X		X		X	

15.	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el servicio?	X		X		X	
16.	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?	X		X		X	
17.	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?	X		X		X	
18.	¿Le asusta tener que regresar al servicio?	X		X		X	
19.	¿El personal del servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X		X		X	
20.	¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Pilar Huarcaya Sihuincha**

DNI: 42714753

Especialidad del validador: Docencia en gestión en salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

10 de Noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

instrumento 01

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.874	22

instrumento 02

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.811	20

Anexo 5: Aprobacion del comité de etica



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 17 de enero de 2022

Investigador(a):
HUANCA RAMOS, ERICA MARLENE
Exp. N° 1059-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19 Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CERFINEURO: ESPECIALISTAS EN DOLOR PERSISTENTE 2021”**, el cual tiene como investigador principal a **HUANCA RAMOS, ERICA MARLENE**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19 Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CERFINEURO: ESPECIALISTAS EN DOLOR PERSISTENTE 2021”

Nombre del investigador principal: Erica Marlene Huanca Ramos

Me dirijo a usted para informarle sobre un estudio de investigación y en el que se le invita a participar. El estudio ha sido evaluado y aprobado por el Comité de Ética e Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener - Escuela académico profesional de Tecnología Médica, y tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio con las medidas de bioseguridad contra el COVID-19 y satisfacción de los pacientes atendidos en el Cerfineuro: especialistas en dolor persistente.

Participación: Para realizar este estudio se recogerán datos relacionados con las características sociodemográficas como la edad, el género, la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. El inicio está previsto para el 01 de Setiembre hasta Noviembre del año 2021.

Participación voluntaria: Debe conocer que su participación en el estudio es voluntaria y que puede decidir no participar o cambiar su decisión y retirar el consentimiento informado en cualquier momento, sin que esto altere la relación con el profesional que le atiende.

Beneficios por participar: Usted no obtendrá ningún beneficio por participar en este estudio. Tampoco recibirá ninguna compensación económica. Afirmamos que no hay riesgo asociados a su participación en el estudio.

Inconvenientes y riesgos: Este estudio no representa ningún riesgo para usted.

Costo por participar: La participación en el estudio no tiene un costo para usted

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo ericahuanca75@hotmail.com y teléfono 917993093

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio.

Por todo esto presto libremente mi conformidad para participar en el estudio y otorgo mi consentimiento para el uso de mis datos en las condiciones detalladas.

Nombre del participante:

Nombre del investigador:

Firma del participante:

Firma del investigador:

DNI:.....

DNI:.....

Código: N°.....

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



Lima, 10 de Enero de 2022

CARTA N° 003 -2022-CERFINEURO

SEÑOR : HUANCA RAMOS, ERICA MARLENE
ASUNTO : Autorización para realizar el proceso de recolección de datos para la Tesis
"CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA
EL COVID-19 Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL
CERFINEURO: ESPECIALISTAS EN DOLOR PERSISTENTE 2021"

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle y comunicarle sobre su solicitud del proceso de recolección de datos para la Tesis "CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA EL COVID-19 Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CERFINEURO: ESPECIALISTAS EN DOLOR PERSISTENTE 2021", se le autoriza a realizar su estudio en el "Centro de Rehabilitación Física Neurológica"

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Director General
Lic. Rolando Pérez Rojas

Calle José Bazzochi 361 Santa Catalina-La Victoria

Cel: 940-297-445

Anexo 7: Informe del porcentaje del turnitin

Reporte de similitud

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
3	coursehero.com Internet	2%
4	hdl.handle.net Internet	1%
5	scielo.unal.edu.co Internet	<1%
6	medicentro.sld.cu Internet	<1%
7	researchgate.net Internet	<1%
8	repositorio.uancv.edu.pe Internet	<1%