

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2025,
Volumen 9, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2

**PERCEPCIÓN LA CALIDAD DE SERVICIO Y
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN
FISIOREHABILITAR DE LA CIUDAD DE
PORTOVIEJO**

PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION
LEVEL AT THE FISIOREHABILITAR REHABILITATION CENTER IN
PORTOVIEJO

Silvia Patricia Vera Salavarría

Instituto Superior Tecnológico Portoviejo con condición Superior Universitaria, Facultad de Ciencias de la Salud, Tecnólogo Superior Universitario en Desarrollo de Software Ecuador

Marcelo Armijos Briones

Escuela de Odontología, Universidad de especialidades Espíritu Santo.

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.16846

Percepción la Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisisRehabilitar de la ciudad de Portoviejo

Silvia Patricia Vera Salavarría¹silvia.vera@itsup.edu.ec<https://orcid.org/0009-0005-0773-9005>

Instituto Superior Tecnológico Portoviejo con condición Superior Universitaria, Facultad de Ciencias de la Salud, Tecnólogo Superior Universitario en Desarrollo de Software Ecuador

Marcelo Armijos Brionesfernandoarmijos@uees.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-5500-4768>

Escuela de Odontología, Universidad de especialidades Espíritu Santo. Ecuador

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo evaluar la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisisRehabilitar, ubicado en la ciudad de Portoviejo. La investigación comienza por mencionar que, en muchos centros de atención, especialmente públicos, la satisfacción del paciente no es prioritaria. Mediante el uso del modelo SERVQUAL, se analizaron cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La experiencia del paciente no solo depende de la efectividad de los tratamientos, sino también de factores como tener comunicación interpersonal y la atención recibida. En un contexto integral, varios estudios han destacado la importancia de la calidad en la atención médica como un elemento preciso en la percepción y satisfacción del paciente, lo que pudimos buscar en diferentes bases de datos como Google académico, SciELO, Elsevier, Redalyc. Este estudio incluyó como posibles soluciones, se proponen estrategias encaminadas a mejorar la experiencia del usuario, implementar sistemas de gestión de calidad y fortalecer la capacitación del personal, garantizar un servicio integral y humanizado, ya que esto es esencial para optimizar la atención en rehabilitación y fomentar la adherencia de los pacientes a sus tratamientos. Este estudio contribuye al desarrollo de mejores experiencias en el sector salud, encaminadas en la mejora continua y en la satisfacción del usuario.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del paciente, rehabilitación, fisioterapia, atención en salud.

¹ Autor principal

Correspondencia: silvia.vera@itsup.edu.ec

Perception of Service Quality and Patient Satisfaction Level at the Fisiorehabilitar Rehabilitation Center in Portoviejo

ABSTRACT

This article aims to evaluate the perception of service quality and the level of patient satisfaction at the Fisiorehabilitar rehabilitation center, located in the city of Portoviejo. The research begins by noting that in many healthcare centers, especially public ones, patient satisfaction is not a priority. Using the SERVQUAL model, five key dimensions of service quality were analyzed: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Patient experience depends not only on the effectiveness of treatments but also on factors such as interpersonal communication and the care received. In a comprehensive context, several studies have highlighted the importance of healthcare quality as a crucial element in patient perception and satisfaction, which we explored through various databases such as Google Scholar, SciELO, Elsevier, and Redalyc. As possible solutions, strategies are proposed to enhance user experience, implement quality management systems, and strengthen staff training, ensuring comprehensive and humanized care. This is essential to optimizing rehabilitation services and promoting patient adherence to treatments. This study contributes to the development of better healthcare experiences, focusing on continuous improvement and user satisfaction.

Keywords: service quality, patient satisfaction, rehabilitation, physiotherapy, healthcare services



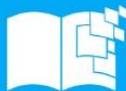
INTRODUCCIÓN

La percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son aspectos fundamentales en la atención en rehabilitación. La evaluación de estos factores permite entender cómo las experiencias individuales y los elementos del sistema de salud influyen en la percepción de la calidad del servicio y en el nivel de satisfacción del paciente. En este estudio, se analizan los principales determinantes de esta percepción con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en la atención y promover resultados positivos en los procesos de rehabilitación.

En muchos centros de atención de salud, especialmente en los públicos, la satisfacción del paciente no es prioritaria. No obstante, la calidad en la atención médica no se limita solo al acceso a los servicios de salud, sino también a su seguridad, integralidad y capacidad para responder a las necesidades de los pacientes (Bravo-Acosta & Gregor-Noriega, 2022). En este sentido, la satisfacción del paciente no se restringe exclusivamente a la efectividad de los tratamientos recibidos, sino que también depende de la forma en que es atendido y la forma en que se relaciona el personal de salud, es lo que resalta la importancia del componente humano en la experiencia del usuario.

Varios estudios han analizado la experiencia de pacientes en hospitales como en centros especializados en salud en diferentes países, enfatizando que la calidad de atención es un elemento clave en la percepción de satisfacción. Según el instituto de medicina en Estados Unidos, la calidad de atención se define como el grado en que los servicios de salud aumentan posibilidades de alcanzar resultados de salud deseados en concordancia con el conocimiento profesional actualizado (Paravic Klijn & Lagos Garrido, 2021). Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que la calidad de la atención debe evaluarse no solo de manera individual, también considerando el desempeño global de los sistemas de salud y los resultados obtenidos.

Sin embargo, algunos estudios muestran que la satisfacción el usuario no siempre ha sido una prioridad en políticas de salud, que en algunos sectores el enfoque ha estado dirigido principalmente a la amplitud de la cobertura de los servicios de Salud (Castelo-Rivas , Cueva-Toaquiza, & Castelo-Rivas , 2022). Como resultado, persisten deficiencias en la atención que genera insatisfacción en los usuarios, Por esta razón puede manifestarse en inconformidades sobre el trato recibido, fallas en los procedimientos



médicos e incluso eventos adversos derivados de negligencias o inadecuadas prácticas clínicas (Berrio Ocampo, Cano Pulgarin, Franco Mejía, & Posada Arbeláez, 2017)

Así que en este artículo se enfoca en valorar la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en FisisRehabilitar, un centro especializado en rehabilitación física en la ciudad de Portoviejo. La investigación parte de la problemática donde la satisfacción de los pacientes no siempre es priorizada en los centros de atención. Mediante este análisis, se busca identificar la percepción de la calidad en la atención, y la satisfacción del paciente, y así proponer soluciones efectivas. Estas incluirán acciones de mejora en la experiencia del paciente, al efectuar técnicas de gestión de calidad y optimizar la capacitación del personal. El trabajo, además, resalta la importancia de garantizar un servicio integral que combine eficacia clínica con un enfoque centrado en las necesidades del usuario.

La rehabilitación es un proceso fundamental para la recuperación de la funcionalidad y el valor de vida de las personas que han sufrido algún tipo de lesión o enfermedad. Así que la satisfacción del paciente se convertirá en un indicador clave de la calidad de los servicios de salud, incluyendo la rehabilitación. El presente estudio busca analizar la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisisRehabilitar, con el objetivo de identificar su mejora y optimizar la experiencia del paciente.

Según (Morán, 2024) la rehabilitación física (RF) es un componente esencial en el tratamiento y la recuperación de pacientes que han sufrido lesiones o enfermedades que afectan su capacidad motora, tales como accidentes cerebrovasculares y lesiones musculoesqueléticas (Cameron, 2012; DeLisa & Gans, 1998).

Calidad del Servicio en el Sector Salud

La calidad del servicio en el sector salud es fundamental para garantizar una buena atención que pueda satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Se define como la capacidad de los servicios de la salud para proporcionar una atención segura, y eficiente, centrada en el paciente (Organización Mundial de la Salud, 2023) adherencia al tratamiento grado en que los servicios prestados satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes (2024).



Diversos autores han propuesto modelos para medir la calidad del servicio, siendo el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) uno de los más utilizados. Este modelo se basa en cinco dimensiones claves (LIC.ENF. DÍAZ BRINGAS, 2023):

Tangibilidad: Aspectos físicos del servicio, como las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal.

Fiabilidad: Capacidad para prestar el servicio prometido de forma confiable y precisa.

Capacidad de respuesta: Disposición a ayudar a los clientes y a prestar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza y seguridad.

Empatía: Atención individualizada y preocupación por el bienestar del paciente.

La aplicación del modelo SERVQUAL en el ámbito de la rehabilitación física ha demostrado ser efectiva para identificar brechas entre las expectativas y percepciones de los pacientes, facilitando la implementación de mejoras de atención.

Factores determinantes en la Percepción de la Calidad del Servicio

La percepción de la calidad del servicio en centros de rehabilitación física está influenciada por múltiples factores. Entre los más destacados están:

Infraestructura y Recursos: La disponibilidad de instalaciones adecuadas y equipamiento moderno es crucial para una percepción positiva los pacientes valoran significativamente la calidad de las instalaciones de los recursos disponibles ya que no se trata de solo tener la edificación y equipos sino que estos hayan tenido el mantenimiento adecuado para que estén funcionando correctamente, porque esto transmite una sensación del profesionalismo y atención al detalle y reduce la intranquilidad del paciente (Bach. Ruiz Jaramillo, , 2024).

Competencia del Personal: La formación y destreza del personal de salud son determinantes en la percepción de la calidad porque el paciente en sí los pacientes espera que los profesionales de salud tengan una sólida formación y experiencia en lo que realizan, así como la capacidad de realizar procedimientos y la interpretación de resultados o pruebas para tomar buenas decisiones con respecto al tratamiento. Pacientes que adquieren una atención del personal calificado tienen a reportar mayores



niveles de satisfacción y así se transmite la seguridad y la confianza de los mismos (Echeverría Chicaíza & Bravo Bello, 2024)

Comunicación y Empatía: La interacción efectiva y empática entre el personal y los pacientes fortalece la confianza y mejora la experiencia del usuario por eso los pacientes necesitan entender claramente su diagnóstico tratamiento y pronóstico con un lenguaje claro y sencillo evitando tecnicismos innecesarios y también tener la capacidad de responder las preguntas, Los paciente evalúan la atención personalizada y el trato de amabilidad con el que son tratados, es de gran importancia ser empático porque se fortalece la relación del profesional con el paciente investigaciones han demostrado que la empatía y la comunicación clara están directamente relacionadas con una mayor satisfacción de pacientes (Oliveira Friestino, Deoclécio Luchini, Lange Biesek, Marcon, & Soares Fonsêca)

Accesibilidad y tiempo de espera: Factores como la facilidad para acceder a los servicios y los tiempos de espera razonables influyen en la percepción de calidad. Pacientes que experimentan demoras consecutivas o problemas para acceder a la atención suelen reportar niveles bajos de satisfacción (Torres-Reyes, Carranza-Guzmán¹, Tamez-Rodríguez, & Álvarez-Villalobos, 2023). Por esta razón es importante la accesibilidad de manera oportuna y sin complicaciones ósea la disponibilidad de citas, la facilidad para contactar al personal, la claridad en los procesos de admisión y la accesibilidad física a las instalaciones como la de los tiempos de esperas razonables para no generar estrés en los pacientes.

Relación entre la calidad del servicio y Satisfacción del paciente

La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente es bidireccional. Por un lado, una alta calidad del servicio aumenta la probabilidad de que los pacientes estén satisfechos en cualquier centro de salud como los centros de Rehabilitación. Cuando un centro de Rehabilitación brinda servicios de buena calidad desde las instalaciones, sus tiempos de atención son cumplidos, la atención es empática establece una base de confianza. Por otra parte, los usuarios y sus familiares son los que juzgan la calidad del servicio porque son ellos lo que evalúan y comparan la calidad de servicios que reciben versus a la que desean recibir (Rojas Sheen,, 2024)

La confianza en la profesionalidad del fisioterapeuta y la percepción de competencia técnica son aspectos que contribuyen significativamente a la satisfacción del paciente. Según (Martínez Correa, 2021) la comprensión y el reconocimiento de las condiciones del otro benefician la respuesta



comunicativa interpersonal de la conducta y la acción hacia un bien común la importancia de la confianza en el profesional para una experiencia positiva del paciente y su recuperación.

Impacto de la Calidad del Servicio en la Adherencia al Tratamiento

La adherencia al tratamiento es esencial para el éxito de los programas de rehabilitación física. Hay que tomar en consideración que no solo es de tener conocimientos técnicos, sino de aplicarlos de manera efectiva personalizada, que puede adaptar el plan de rehabilitación a sus necesidades específicas, siendo claros sabiendo explicar de manera efectiva y personalizada el diagnóstico, el plan de tratamiento y los objetivos de la rehabilitación, siendo empáticos y eso se trata de ponerse en el lugar del paciente. Una percepción positiva de la calidad del servicio influye directamente en la disposición del paciente para seguir las recomendaciones terapéuticas. Se ha señalado que cuando los pacientes confían en la competencia y empatía del personal de salud, muestran una mayor adherencia a los regímenes de tratamiento establecidos (Moya Nolli, Gordillo Sotomayor, & Santiago Bazán, 2022)

Conjuntamente, programas educativos efectivos no solo proporcionan la información sino enseñan habilidades prácticas para el manejo del dolor y la participación activa en la rehabilitación, Es importante que los pacientes comprendan la relación entre el dolor, la actividad y la rehabilitación, y que aprendan a manejar el dolor de manera efectiva para poder participar activamente en su tratamiento. dirigidos a pacientes con condiciones crónicas, como el implementado, han demostrado mejorar la comprensión y manejo del dolor, lo que contribuye a una mayor adherencia al tratamiento (Dávila-Morán, 2024)

En la adherencia al tratamiento en rehabilitación física es un proceso complejo que depende de múltiples factores. La confianza en el personal de salud y la educación del paciente son dos pilares fundamentales para lograr una adherencia óptima y resultados exitosos y así el paciente pueda tener una buena percepción de la calidad del servicio recibido y la satisfacción.

METODOLOGÍA

El actual estudio es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, ya que busca analizar la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisisRehabilitar en la ciudad de Portoviejo.

Criterios de exclusión: Se excluyen, menores de 18 años y aquellos que no lo deseen realizar la encuesta.



Criterios de inclusión: Se incluyen pacientes mayores 18 años de edad, que han asistido a **citas de rehabilitación** y a quienes deseen realizar la encuesta.

Aplicando estos criterios, la población final quedó constituida por **105 pacientes**. Con base en este total, se determinó un **tamaño de muestra de 29 pacientes**, considerando un **margen de error del 2,17 % (0.05)** y un **nivel de confianza del 97%**. Para el análisis de los datos usé el programa epiData. La población estuvo conformada por los pacientes que asistieron al centro de rehabilitación Fisiorehabilitar durante el mes de febrero de 2025. La muestra fue seleccionada por conveniencia y estuvo compuesta por **29 pacientes**, debido a que algunos no aceptaron participar y otros fueron excluidos por ser menores de edad. Se utilizó una encuesta validada de Blascoa (2020).

La encuesta de Calidad de Servicios y Satisfacción del Paciente, fue adaptado a los objetivos del estudio y fue reducido ajustado a contexto del centro de rehabilitación Fisiorehabilitar y conformado por 13 preguntas.

Estas encuestas incluyeron preguntas cerradas con escalas tipo Likert para medir la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción.

Las encuestas se aplicaron de manera **presencial** en las instalaciones de Fisiorehabilitar, durante el mes de **febrero de 2025**, de lunes a viernes. Se informó a los pacientes sobre el propósito del estudio y se obtuvo su consentimiento antes de la participación. Los pacientes respondieron las encuestas de forma **autoadministrada**, con intervención del encuestador.

Los datos recopilados fueron organizados y procesados en **Microsoft Excel**. Se realizó un análisis estadístico descriptivo, utilizando **frecuencias y porcentajes** para cada variable estudiada. Los resultados serán representados mediante **gráficos y tablas**, con el fin de facilitar la interpretación de la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El marco de esta investigación este estudio tuvo como objetivo principal evaluar la percepción de la calidad y la satisfacción del paciente en el centro de Rehabilitación Fisiorehabilitar de la ciudad de Portoviejo durante el mes de febrero de 2025.



Tabla 1. Calidad de la atención recibida por el personal de rehabilitación.

Nº	Alternativas	F	%
1	Excelente	29	100%
2	Buena	0	0
3	Regular	0	0
4	Mala	0	0
	Total	29	100%

Este resultado de la tabla 1. Muestra un alto nivel de satisfacción general en los pacientes de Fisiorehabilitar. De la pregunta 1 de **¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida por el personal de rehabilitación?**, se puede observar que el 100% de las personas encuestadas evaluó la calidad de la atención recibida como "Excelente". Este Hallazgo señala la eficiencia del personal de rehabilitación en la provisión de servicio de alta calidad. Por otra parte, no hubo respuestas en las alternativas de "Buena", "Regular" o "Mala", lo que muestra una consistencia notable en la percepción positiva de la calidad del servicio.

Tabla 2. Amabilidad y respeto durante el tratamiento.

Nº	Alternativas	F	Porcentaje
1	Siempre	29	100%
2	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
4	Nunca	0	0
	Total	29	100%

En la pregunta 2 **¿La persona fué amable y respetuoso durante su tratamiento?** se puede observar que La amabilidad y el respeto del personal durante el tratamiento fueron destacados, con un 100% de satisfacción de los encuestados ya que Valoraron "Siempre" siendo el máximo en porcentaje lo que quiere decir que los pacientes están muy a gusto con el trato que obtuvieron durante su tratamiento , mientras que las opciones "Casi siempre" "A veces" y "nunca" no tuvieron respuesta.

Tabla 3. Información, tratamiento y evolución

Nº	Alternativas	F	P
1	Si siempre	29	100%
2	Parcialmente	0	0
3	Me quedaron dudas	0	0
4	No recibí información	0	0
	Total	29	100%

La transparencia en la información sobre el tratamiento y la evolución fue otra pregunta evaluada también, con un 100% de respuestas afirmativas. 3 **¿Recibió información clara sobre su tratamiento y evolución?** Afirmaron haber recibido siempre la información. “Parcialmente” “Me quedaron dudas” o “no recibí información” lo que muestra una comunicación altamente efectiva, así que esto refleja que los pacientes están bien informados. La ausencia de respuestas negativas nos refleja que los pacientes están satisfechos

Tabla 4. Tiempo de espera

Nº	Alternativas	F	%
1	Fué rápido	27	93%
2	Esperé poco	2	7%
3	A veces tuve que esperar mucho	0	0
4	No, la espera fue demasiado larga	0	0
	Total	27	100%

En lo que respecta a la tabla 4, los tiempos de espera, muestran que la mayoría de los pacientes con el 93% consideró que la gestión de citas y la prestación del servicio fueron rápidos, lo cual es un indicador clave de la eficiencia, sin embargo, un mínimo porcentaje correspondiente al 7% experimentó esperas un poco más prolongadas y aunque esta respuesta sigue estando positiva, sugiere que algunos pacientes experimentaron tiempos de espera ligeramente más largos, aunque no lo suficientemente largos como para ser considerados problemáticos. (Pregunta 4 **¿El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado?**)

Tabla 7. Disponibilidad de horarios

Nº	Alternativas	F	%
1	Excelente	24	83%
2	Bueno	4	14%
3	Regular	1	3%
4	Deficiente	0	0
	Total	29	100%

En la pregunta número 7 que se trata de **¿Cómo evalúa la disponibilidad de horarios para sus terapias?** La disponibilidad de horarios fue calificada por la mayoría de los pacientes encuestados como "Excelente" lo que claramente indica que el 83% está satisfecho con la flexibilidad y conveniencia de los horarios ofrecidos del centro de rehabilitación, por otra parte con porcentaje menor del 14% los pacientes calificaron la disponibilidad de horarios como "Bueno", lo que revela que aunque la mayoría está muy satisfecha hay un grupo que considera que los horarios son buenos pero no excelentes, y un porcentaje pequeño del 3% la consideró a la disponibilidad de Horario como "Regular" lo que indica que una minoría de los pacientes experimentó algunas dificultades o limitaciones con los horarios disponibles, sin embargo ningún encuestado consideró la disponibilidad de horarios como "Deficiente", lo que indica que no hay problemas graves con la programación de citas.

Tabla 10. El profesional mostró interés en su recuperación

Nº	Alternativas	F	%
1	Excelente	29	100%
2	Bueno	0	0
3	Regular	0	0
4	Deficiente	0	0
	Total	29	100%

La pregunta 10, **¿El profesional que lo atendió mostró interés en su recuperación?**

La experiencia general en el centro fue calificada como "Excelente" por el 100% significa que se preocupa por el bienestar y el progreso del paciente y esto implica estar atento en recuperación ya que se involucra en su tratamiento y busca brindar una buena atención y se refleja en el compromiso con la salud del paciente brindando cuidados adecuados y el hecho de que "bueno" "Regular" y Deficiente"



indica que hubo ninguna percepción negativa o media lo que quiere decir que los pacientes están satisfecho con el trato recibido

Tabla 13. Experiencia general en este centro

Nº	Alternativas	F	%
1	Excelente	29	100%
2	Bueno	0	0
3	Regular	0	0
4	Deficiente	0	0
	Total	29	100%

Finalmente, en La tabla 13 muestra la experiencia general en este centro que el 100% de los pacientes encuestados eligieron la respuesta de calificación de su experiencia en general que han tenido en el centro de rehabilitación como excelente, que es lo máximo en porcentaje, sin respuestas en las otras categorías “Bueno” “Regular” “Deficiente”. Esto quiere decir que la muestra de percepción es positiva y un lugar confiable en donde se puede ir confiadamente en caso de tener la necesidad de Fisioterapias, El análisis de los datos seleccionados en las encuestas facilita una visión clara de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en centro de Rehabilitación FisisRehabilitar de la ciudad de Portoviejo. Los resultados exponen un alto nivel de satisfacción de manera general, lo que destaca la eficacia del centro en la prestación de servicios de rehabilitación de alta calidad.

Los Resultados muestran que los pacientes otorgan gran importancia a la calidad de servicio brindado y la satisfacción del paciente. Estos elementos son esenciales para crear una experiencia satisfactoria y generar la confianza al lugar. No obstante, se detectó una oportunidad de mejorar en la disponibilidad de ampliar los horarios de atención, y de esta forma tener más opciones en el agendamiento de citas.

Un punto notable es la percepción acorde de la excelencia en la atención y la experiencia general, lo que muestra que FisisRehabilitar ha alcanzado instaurar un estándar de calidad muy alto. Por otra parte, es notable enfatizar que estas posibilidades deben ser respaldadas por labores concretas para mantener y mejorar perennemente la calidad del servicio.

Desde la parte positiva, la percepción de calidad de atención por parte del personal es muy claramente alta, con 100% de los encuestados consideraron el servicio como “Excelente”. Este resultado de



investigación sugiere una gestión efectiva de los miembros del equipo involucrado y dedicado al bienestar de los pacientes, lo que coincide con las investigaciones realizadas que evidencian capacidad y la eficiencia del personal (Loján-Alvarado, Pinos-Vélez, & Sarmiento-Espinoza, 2022). De la misma manera la amabilidad y el respeto de quienes sirven fueron ampliamente reconocidos, lo que refuerza la importancia del trato humanizado en el sector salud (Pachas Cotos, 2023). El no registro opciones negativas indica una apropiada gestión del talento de protocolos centrados en la experiencia del paciente, lo que realza la reputación del centro y la confianza en sus servicios

Ahora desde la interpretación crítica, es necesario considerar si la ausencia de respuestas en las opciones "Buena", "Regular" o "Deficiente" representa una realidad evidente o si puede estar condicionada por sesgos en la elección de la muestra, el diseño de la encuesta o la tendencia del paciente a dar contestaciones favorables. Estudios anteriores sugieren que, en entornos de atención en salud, el agradecimiento o la aspiración de no afectar a los profesionales consigue influir en la valoración de la calidad del servicio (López-Chau, Muñoz-Chávez, & Valle-Cruz, 2022).

Por lo tanto, a la accesibilidad del servicio, los tiempos de espera fueron valorados favorablemente, con el 93% de los pacientes indicando la atención fue rápida, no obstante el 7% de pacientes experimentó un poco más largos los tiempos de espera, y aunque no representa una distinción significativa si muestra una oportunidad para mejorar continuamente en los procesos. Ahora bien, en la disponibilidad de horarios de atención, logró en su mayoría calificaciones positivas; in porcentaje menor de pacientes calificó como "Regular", lo que muestra, que, aunque el sistema de citas funciona correctamente, hay un espacio de mejora en la cual se podría ampliar y hacer ajustes que aumenten su disponibilidad, o como también la atención o la incorporación de herramientas digitales para la sistematización y gestión de citas.

Otro punto clave es la percepción del compromiso del profesional con de rehabilitación en la recuperación de los pacientes, con el 100% de evaluación, en la categoría "Excelente". Este resultado destaca la importancia de un enfoque priorizado en el paciente y el impacto de la empatía y el compromiso del profesional ya que la calidad percibida puede fluctuar en función de factores como el tiempo de demora del y la carga asistencial del centro (Armando Jonathan, 2023) Efectuar y dar



seguimiento permitiría medir la sostenibilidad de estos niveles de satisfacción y descubrir áreas de mejora antes de tener problemas significativos en el futuro

CONCLUSIÓN

Este estudio permitió evaluar que la percepción de la calidad de los servicios brindados a los pacientes en el centro de rehabilitación. No obstante, se evidenciaron áreas de mejoras relacionadas con la disponibilidad de horarios y la gestión del tiempo de espera. Aunque no se trata de diferencias estadísticamente relevantes, para reducir barreras de acceso y eficiencia del servicio, lo que podría favorecer a sostener e incluso perfeccionar los niveles de servicios de calidad reportados por los pacientes.

Cabe señalar que a través de esta investigación se pudo evidenciar que el nivel de satisfacción del paciente en el centro de rehabilitación Fisiorehabilitar ubicado en la ciudad de Portoviejo y se comprobó que la mayoría de los pacientes piensa que el servicio recibido satisface sus expectativas, por lo que se ha evidenciado que es altamente Positiva por lo tanto se recomienda continuar con las estrategias implementadas enfocadas en la atención del paciente ya que son efectivas en garantizar una experiencia placentera y fortalecer la confianza en la establecimiento

Posteriormente, se estableció que existe una relación directa entre la percepción de calidad y la satisfacción del paciente. Los resultados muestran que a mayor percepción de calidad en la atención y en los servicios ofrecidos, mayor es el nivel de satisfacción del usuario. Esta investigación resalta las estrategias de supervisión continua para certificar la estabilidad de los estándares de calidad y el perfeccionamiento perenne del servicio en el centro de rehabilitación Fisiorehabilitar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dávila-Morán, R. C. (2024). La rehabilitación física y sus avances con realidad virtual: una revisión sistemática. *Universidad Continental (Perú)*, 467.

Moya Nolli, C. R., Gordillo Sotomayor, F. d., & Santiago Bazán, C. (2022). Factores en la adherencia del tratamiento fisioterapéutico en un instituto nacional de rehabilitación. *Revista Médica Basadrina*, 22. Retrieved from <http://www.revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1551/1784>



- Moya Nolli, C. R., Gordillo Sotomayor, F., & Santiago Bazán, C. (2022). Factores en la adherencia del tratamiento fisioterapéutico en un instituto nacional de rehabilitación. *Revista Médica Basadrina*, 23.
- Oliveira Friestino, J., Deoclécio Luchini, J., Lange Biesek, L., Marcon, G., & Soares Fonsêca, G. (2020). Comunicación y salud mental: características relacionadas con la empatía en médicas y médicos del primer nivel de atención en Chapecó, Santa Catarina, Brasil. *Salud Colectiva*, 4.
- Pachas Cotos, M. Y. (2023). La humanización en salud para promover la descentralización en los centros de salud. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 17. Retrieved from <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3546/3498>
- Shanne Robert, R. R. (2022). *Satisfacción del paciente y la calidad del servicio del área de odontología en un hospital de Lima, 2022*. Tesis de Posgrado, Lima.
- Silva-Treviño, J. G., Macías, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 86. Retrieved from <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Armando Jonathan, B. T. (2023). Estrategias de gestión para reducir el tiempo de espera en consulta externa de un Hospital de Guayaquil, 2023. *Revista Cubana de Medicina.*, 3. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/588788554.pdf>
- Aznarte Cabezudo, J. L. (2020). Consideraciones éticas en torno al uso de tecnologías basadas en datos masivos en la UNED. . *Revista iberoamericana de educación a distancia*.
- Bach. Ruiz Jaramillo, , S. K. (2024). *RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOESTOMATOLÓGICA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR EN EL CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO CHIRINOS, 2024*. Perú: USS.
- Berrio Ocampo, H. A., Cano Pulgarin, L. F., Franco Mejía, J. C., & Posada Arbeláez, M. I. (2017). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD FACTORES QUE*



INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. Medellín: DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN. Retrieved from

<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf;jsessionid=48B795D40B891069C35F964DF403F7E2?sequence=1>

Blascoa, J., Mendoza-García, J., Vicente-Blanco, M., Calvo-Veraa, A., Lobato-Benitoa, L., & Rubio-Gilc, F. (2020). *Diseño y validación del cuestionario SAREHA para evaluar la satisfacción de los pacientes en un Servicio de Rehabilitación*. Fundación Española de Calidad asistencial .

Bravo-Acosta, O., & Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperffpara la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Caracter*, 3. Retrieved from <https://upacifico.revistasjournals.com/index.php/up/article/view/108/67>

Bravo-Acosta, O., & Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperffpara la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Caracter*, 4. Retrieved from <https://upacifico.revistasjournals.com/index.php/up/article/view/108/67>

Castelo-Rivas , W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas , Á. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 179. Retrieved from https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2020&q=que+es+la+calidad+a+pacientes+&hl=es&as_sdt=0,5

Echeverría Chicaíza, P., & Bravo Bello, Y. (2024). Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. *LATAM*, 4. Retrieved from <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2690>

LIC.ENF. DÍAZ BRINGAS, E. (2023). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-CLÍNICA LOS FRESNOS – CAJAMARCA, 2023*. CAJAMARCA, PERÚ: Universidad Nacional de Caja Marca.

Loján-Alvarado, J. C., Pinos-Vélez, E. G., & Sarmiento-Espinoza, W. H. (2022). Habilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 902. Retrieved from <https://www.polodelconocimiento.com/>



- López-Chau, A., Muñoz-Chávez, J., & Valle-Cruz, D. (2022). Percepción de la calidad en restaurantes: un análisis mixto con redes neuronales. *EG Estudios Gerenciales*, 450. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v38n165/0123-5923-eg-38-165-449.pdf>
- Malpartida Gutierrez, J., Tarmeño Bernuy, L., & Olmos Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA lpha Centauri*, <http://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>.
- Martínez Correa, D. A. (2021). El sentido bidireccional de la humanización, una perspectiva desde la fisioterapia. *Revista de divulgación científica*, 3.
- Mir-Tabar (RN), Pardo-Herrera (MSN), Blanco ~ (RN)a, G., Martínez-Rodríguez (RN), & Goni-Viguria ~ (MSN). (2024). Satisfacción de los pacientes con los cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). *SEEIUC*, 203. Retrieved from <https://pdf.sciencedirectassets.com/277714/1-s2.0-S1130239924X00048/1-s2.0-S1130239923000925/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEGMaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIEjqpoMpawPyOZ%2B3AV6WCVIm77cprJxpqU%2Fq8rmiBwJpAiEAjWSAc8mWJwXnwN44w7o6Ku72sSGJmpic1tF5vkOC>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 2. Retrieved from <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Morán, D. (2024). La rehabilitación física y sus avances con realidad virtual: una revisión sistemática (Physical rehabilitation and its advances with virtual reality: a systematic review). *Universidad Continental*, 467. Retrieved from https://scholar.google.es/scholar?q=%22rehabilitaci%C3%B3n+f%C3%ADsica%22++QUE+ES&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2021&as_yhi=2025
- (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microrred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



- Organización Mundial de la Salud . (2023). *Oranización mundial de la Salud*. Retrieved from Oranización mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. E. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *CIENCIA y ENFERMERIA*, 2. Retrieved from <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v27/0717-9553-cienf-27-41.pdf>
- Rodriguez Roque, S. R. (2022). *Satisfacción del paciente y la calidad del servicio del área de odontología en un hospital de Lima, 2022*. Lima: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD .
- Rojas Sheen,, J. K. (2024). *GESTI" N DE TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS*. Lima-Perú: Universidad Nacional Federico Villareal. Retrieved from https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2021&q=los+paciente+son+los+que+juzgan+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+&btnG=
- Ruiz Santoyo, G. A., Juárez López, B., & Marín Alcalá, A. (2023). Satisfacción y lealtad de los usuarios de servicios de salud públicos y privados durante la covid-19. *Universidad Autónoma de Coahuila, México*, 111.
- Torres-Reyes, E. D., Carranza-Guzmán1, F. J., Tamez-Rodríguez, A. R., & Álvarez-Villalobos, N. A. (2023). Correlación entre tiempo consulta y satisfacción del paciente en primer nivel de atención. *Rev Med Inst Mex Seguro*, 760. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10712934/pdf/04435117-61-6-759.pdf>

