



Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física

Factors associated with perceived quality of care by users attending a physical rehabilitation unit

Leonardo Campos Merchán

<https://orcid.org/0000-0003-3588-1023>

lcamposm@ecotec.edu.ec

Universidad César Vallejo
Guayaquil – Ecuador

Maribel Díaz Espinoza

<https://orcid.org/0000-0001-5208-8380>

maribel24@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo
Piura – Perú

RESUMEN

El objetivo del trabajo fue analizar el efecto que generan los factores asociados a la calidad de atención que perciben los usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física en la ciudad de Guayaquil en el año 2022. La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transeccional de tipo correlacional simple, con una muestra 192 usuarios. La recolección de datos se realizó aplicando una encuesta por medio de dos instrumentos donde se incluyen las variables factores asociadas y la calidad de atención percibida por los usuarios. Se consideró la escala de Likert de 5 valoraciones. Se encontró que existe una significancia a sintónica Chi-cuadrado de Pearson 0.065, lo que nos describe que no existe asociación entre las variables factores asociados con sus dimensiones accesibilidad y confort ambiental y la calidad de atención, sin embargo tomando en consideración las dimensiones de la variable factores asociados tenemos una significancia mayor a 0,005 entre los factores sociodemográficos, una asociación significativa menor que 0,001 en factores asociados accesibilidad y una significancia de menor de 0,001 en los factores asociados confort ambiental y la calidad de atención percibida por los usuarios.

Palabras clave: calidad de atención, rehabilitación física, usuarios.

Recibido: 15-04-24 - Aceptado: 30-06-24

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the effect generated by the factors associated with the quality of care perceived by users who attend a physical rehabilitation unit in the city of Guayaquil in 2022. The research is developed under a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional of simple correlational type, with a sample of 192 users. Data collection was carried out by applying a survey through two instruments that include the associated factor variables and the quality of care perceived by users. The 5-rating Likert scale was considered. It was found that there is a syntonic significance Pearson's Chi-square 0.065, which describes that there is no association between the variables factors associated with their dimensions accessibility and environmental comfort and the quality of care, however, taking into consideration the dimensions of the variable associated factors we have a significance greater than 0.005 among the sociodemographic factors, a significant association of less than 0.001 in factors associated with accessibility and a significance of less than 0.001 in the factors associated with environmental comfort and the quality of care perceived by users.

Keywords: quality of care, physical rehabilitation, users.



INTRODUCCIÓN

La referencia acerca de la calidad destinada a algún producto o servicio se encuentra, a flor de piel y resulta un tema que, procura de mucho cuidado porque adquiere cada vez más relevancia por tratarse de la rehabilitación física de personas, y que, sin lugar a duda el bienestar físico resulta primordial para realizar diversas actividades, es así que una serie de estudios e investigaciones basados en el marco de referencia conducentes a la evaluación de desempeño referidos en los sistemas de salud (OMS, 2020).

Hoy en día, en un entorno tecnológico/digital la sociedad se vuelve cada vez más competitiva y el área de la rehabilitación física no es la excepción, porque esto va en aumento, la necesidad de la rehabilitación. Variables consecuentes basadas en lo imprescindible de la transformación de la singularidad de los habitantes. Se describen algunos ejemplos tales como; las malas posturas, uso erróneo de equipos tecnológicos para actividades personales y laborales, etc., es así como, la expectativa de vida se prolonga, pero con enfermedades degenerativas que conllevan a la condición de incapacidad (OMS, 2021).

Cuidar de la salud en lo preventivo y correctivo, se ha vuelto un elemento en la organización de los presupuestos de la sociedad, cuyo objetivo principal se encuentra enmarcado en el cuidado y bienestar de quienes forman un contexto familiar o grupo de personas, es así que, en los tiempos actuales, el sector de la salud tiene una orientación hacia la edificación de un plan de salud que se encuentre disponible para todos y sea integral; esto es un desafío de alcance internacional (Djordjevic, 2019).

El contexto ecuatoriano cuenta con una entidad para el efecto, la Dirección Nacional de Gestión de Usuarios y Pacientes, y en su constitución, como entidad estatal, tiene como objetivo afianzar, de acuerdo con todo el lineamiento normativo y jurídico y establecidos a partir del Plan Nacional del Buen vivir (PNBY), aunque no existen datos de las evaluaciones periódicas y permanentes de dicha entidad que asegure la calidad de lo antes descrito. En virtud de ello, la percepción de la calidad de una prestación sanitaria en Ecuador tiene como elemento principal la atención y ese es el elemento que lo ayuda a definir como aceptable, si haber informes que subsuman lo contrario; esto a partir del estudio realizado por Fariño (2018) que, de acuerdo con su orientación cuantitativa, de tipo no experimental, transversal, y descriptivo. Determina; según lo recabado, que un 77% de los pacientes manifestaron encontrarse satisfechos con los factores como la infraestructura y el 83% denotaron satisfacción relacionada con la comodidad de las camillas.

Los datos que presenta la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de la Salud Prepagadas (ACES) en su portal web muestra que las renovaciones de los permisos de funcionamiento por el nivel de atención están bajando, comparado desde el 2019, es así que en ese año las renovaciones fueron de 1013; 2020, 1124; 2021,990 y en lo que va del año 2022,973, que, aunque pueda mejorar al cierre, en comparación con el 2021, su contraste se ve afectado con relación al 2020 y 2019, (ACES, 2022).

En el contexto institucional, el Hospital Luis Vernaza de la Junta de Beneficencia de Guayaquil (JBG), siendo el más grande del Ecuador; es considerado un prestador de salud sin fines de lucros; ofrece atención ambulatoria, de diferentes especialidades en la que se encuentra el servicio de Rehabilitación Física, basados en las políticas de calidad de mejora continua para alcanzar la complacencia de los usuarios y sus parientes, es por ello que la calidad de atención al igual que sus factores asociados deben ser evaluados al igual que en cada una de los servicios prestados por dicha institución (JBG, 2010).

Para el trabajo investigativo se formuló a partir de la problemática, la siguiente pregunta ¿Qué efecto generan los factores asociados a la calidad de atención que perciben los usuarios que asisten a la unidad de rehabilitación física de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2022?

La finalidad, del actual trabajo investigativo, es establecer, la significancia estadística de la relación entre los factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de Rehabilitación Física con los resultados obtenidos, para que no solo sean un indicador u oportunidad de mejora en el centro hospitalario, sino que aporten criterios para futuros estudios y sean considerados en la construcción de políticas públicas del segmento de salud y conducentes a la rehabilitación física.

El objetivo general que se pretende del estudio es identificar la relación entre los factores asociados a la calidad de atención que perciben los usuarios de una unidad de rehabilitación física de la ciudad de Guayaquil, a lo largo del 2022. Los objetivos específicos fueron: establecer la relación entre los factores asociados sociodemográfico en la calidad de atención percibida por los usuarios los cuales concurren a la unidad de rehabilitación física en la ciudad



de Guayaquil a lo largo del año 2022; determinar la relación entre el factor asociado accesibilidad en la calidad de atención percibida por los usuarios de una unidad de rehabilitación Física de la ciudad de Guayaquil, a lo largo del año 2022; reconocer la relación entre el factor asociado confort ambiental en la calidad de atención por los usuarios de una unidad de rehabilitación física de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2022.

Por todo lo antes declarado, se plantea la hipótesis general; Existe una relación significativa entre los factores asociados con la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de rehabilitación física de la ciudad de Guayaquil, en el periodo del año 2022”, de manera específica las hipótesis; existe relación significativa entre los factores asociados; sociodemográfico y la calidad de atención percibida, existe relación significativa entre los factores asociados de accesibilidad y la calidad de atención percibida por los usuarios y que existe relación significativa entre los factores asociados del confort en la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física, durante el año 2022.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de acuerdo al fondo numérico, que permiten recopilar los instrumentos que son medidos con cuestionamiento científico además, resulta importante precisar que el tipo cuantitativo resulta adecuado por ser un proceso sistemático y también ordenado, esto implica que sigue una secuencia planteada a partir de un esquema lógico, es así que la respuesta que se obtenga resulta adecuada, sin embargo, no se entiende este tipo de esquema como completo o que cuente con una validez universal, pero basta solo la estructura lógica de los elementos comunes para tener una amplia idea del problema a investigar (Monje, 2017).

La investigación de tipo básica, también denominada pura y dogmática es aquella que se encuentra caracterizada por su punto de partida, el marco teórico. Su principal objetivo se basa en el incremento de conocimientos científicos, sin el afán de contrastarlo con ningún aspecto práctico (Muntané, 2010).

El diseño utilizado es el no experimental porque, el presente trabajo, en las actividades generadas lo que hace es la aplicación de observación del fenómeno en su estado natural que sirvan para el análisis. Son estudios en los que, no se manipula de manera deliberada las variables debido a que los hechos ya sucedieron (Hernández, 2018).

El diseño transeccional o también conocido como transversal permite que se realicen recolección de datos en un determinado momento, lo que, para Lui, (2008) y Tucker, (2004) citado por Sampieri (2018) se realiza en un tiempo considerado como único, a esto, el propósito del diseño transversal es para describir las variables y que por medio de su respectivo análisis determinar la interrelación de estas durante ese “momento único”.

Por el nivel de conocimientos que se adquiere, producto de las acciones de los fines del trabajo investigativo, el estudio es descriptivo porque el propósito es que se indagar las incidencias que, se generen por el desarrollo de las variables en un universo determinado, (Soto, 2018).

Desde la estadística, Carrillo, (2015) se considera una población infinita y una finita, siendo el elemento diferenciador que en una no se conoce el tamaño y en la otra sí, en ambos casos las características serán las mismas, por ello en la población finita resulta comprensible hallar las unidades de análisis, que puede ser de estudio, accesible y elegible. La de estudio corresponde a la que se pretende extrapolar los datos y posteriores resultados; la accesible es aquella, que, se fundamenta en criterios del investigador para poder acceder y por último la elegible, es la resultante a partir de los criterios de selección. En el presenta trabajo investigativo se consideraron como sujetos de estudio a 280 usuarios comprendidos en el ciclo enero a agosto del 2022, su participación se procedió luego de la atención y llenado de la encuesta libre y voluntaria.

Tabla 1. Población de estudio

Género	Cantidad de usuarios	%
Masculino	52	27.08%
Femenino	140	72.91%
TOTAL	192	100%

Nota: descripción de la población de estudio por género.

Para esta investigación se realizaron los cuestionarios para cada una de las variables:

Para la variable factores asociados se creó un cuestionario el cual tiene como punto de partida, las dimensiones seleccionadas y los indicadores pertinentes, se consideró para dicho cuestionario consta de 15 preguntas las cuales fueron evaluados de acuerdo a la escala de Likert con 1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=intermedio, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo.

Para la variable calidad de atención percibida se tomó como guía del modelo SERVQUAL, instrumento validado, con trayectoria y referencia comprobada por autores de trabajos investigativos y artículos científicos precedentes y mencionados. Este modelo, planteado por Parasuraman, Zethaml y Berry, el mismo se realiza basado en cinco dimensiones: fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y cultura de servicio.

La validez según Hernández (2018), se define como el cálculo de las variables de análisis. En este estudio se realizó la validez y confiabilidad de los instrumentos asociados a las variables: factores asociados y calidad de atención percibida por los usuarios que asisten al Centro de Rehabilitación Física.

Sobre el instrumento Factores asociados, la autenticidad del instrumento se ejecutó mediante la validación de expertos y la confiabilidad mediante el estudio piloto del cual arrojó un Alfa de Cronbach de ,730. El cuestionario este compuesto por 3 dimensiones: Factores sociodemográficos, Accesibilidad y confort Ambiental.

Sobre el instrumento de calidad de atención percibida; su validez de contenido se explica a través de la validación de expertos y su confiabilidad mediante la indagación piloto obteniendo un valor de Alfa de Cronbach ,973. El cuestionario está compuesto por cuatro dimensiones: Fiabilidad, Aspectos Tangibles, Capacidad de Respuesta, Cultura de Servicio, medido a través de 33 ítems.

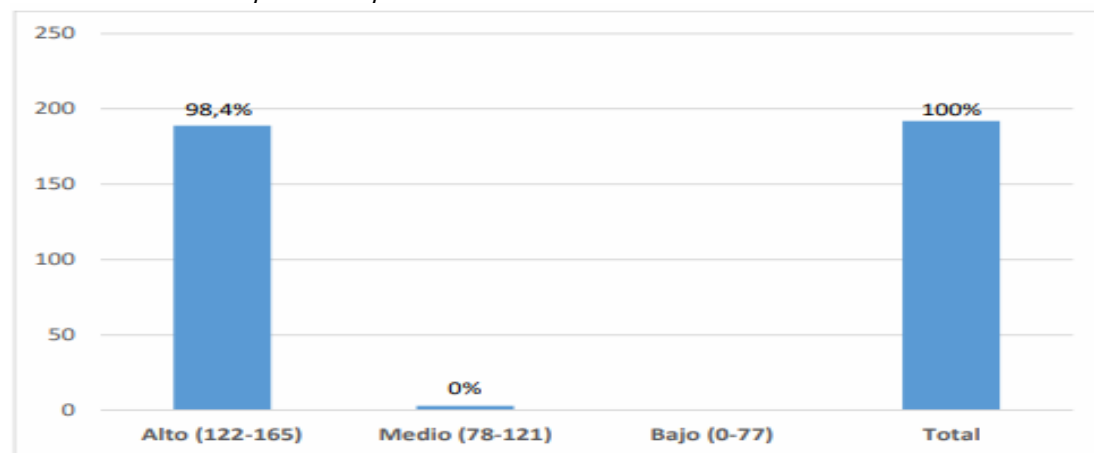
Expuesto a consideración de validadores y con la valoración más alta, según escalas planteadas, los instrumentos creados se convierten en válidos.

RESULTADOS

La Figura 2, se presentan los resultados descriptivos de los niveles de las variables calidad de atención percibida, la misma se puede probar una predominancia del 98,4% de alta percepción de la calidad de atención, acompañado de un nivel medio con el 1.6%, finalizando con bajo nivel que no se reporta.

Figura 1.

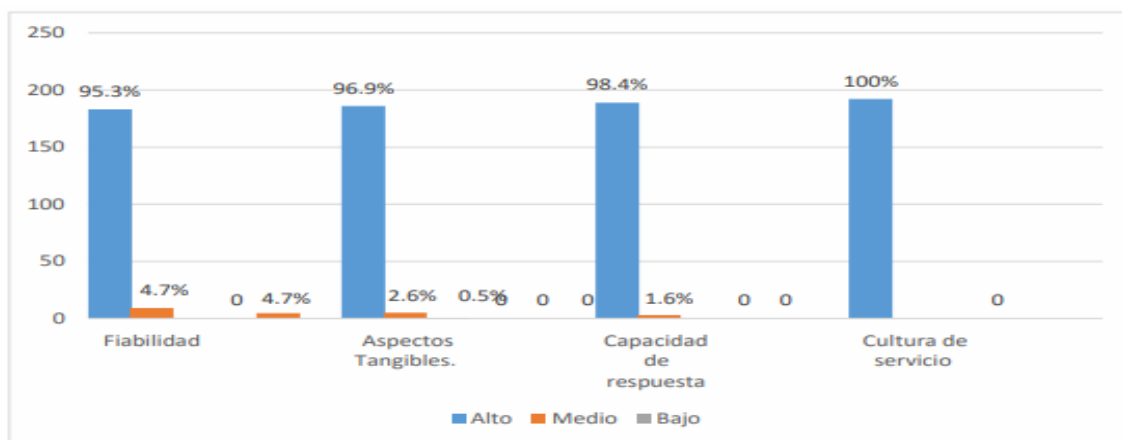
Calidad de atención percibida por los usuarios.



La Figura 2 nos muestra los resultados de las dimensiones de la variable Calidad de atención percibida, se puede observar que la mayor parte de las dimensiones se ubicaron en el nivel alto, siendo la dimensión cultura de servicio la que mayor puntaje obtuvo (100%), calidad de respuesta (98.4%), seguido de aspectos tangibles (96.9%), y finalmente fiabilidad (95.3%).

Figura 2.

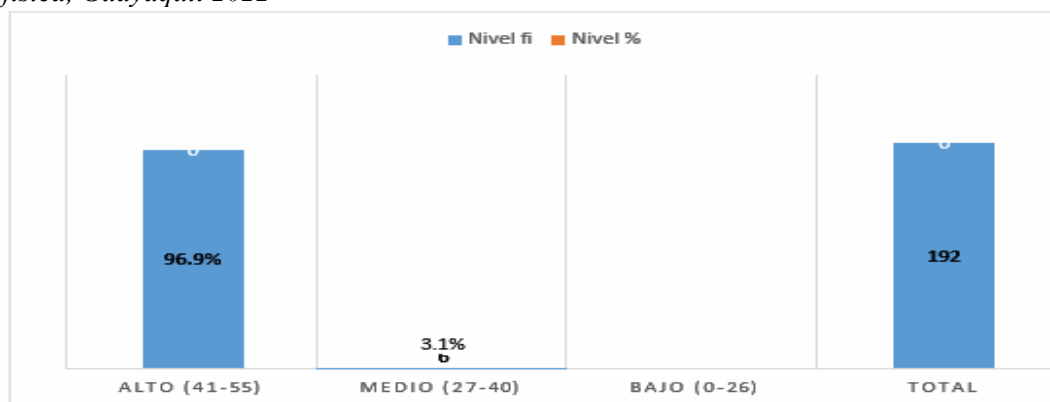
Niveles de las dimensiones Calidad de atención percibida por usuarios



La Figura 3, se presentan los resultados descriptivos del nivel de los factores asociados de atención percibida, donde se evidencia una predominancia del 96,9% de alto el factor de asociación, seguido un nivel medio con 3,1% y finalmente un nivel bajo no se reporta.

Figura 3.

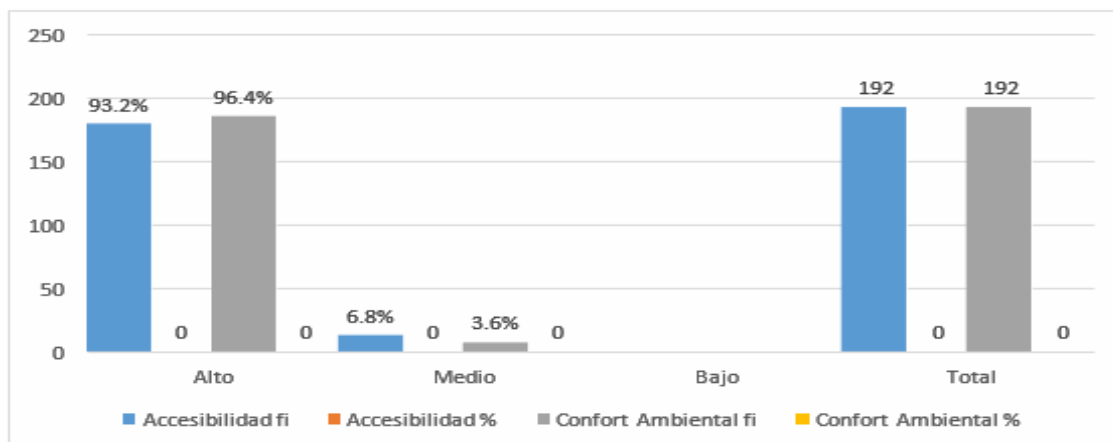
Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física, Guayaquil 2022



La Figura 4 muestra los resultados de las dimensiones de Factores Asociados, se puede observar que la mayor parte de las dimensiones se ubicaron en el nivel alto, siendo la dimensión Confort Ambiental el mayor puntaje obtuvo (96,4%) y finalmente Accesibilidad (93,2%)

Figura 4.

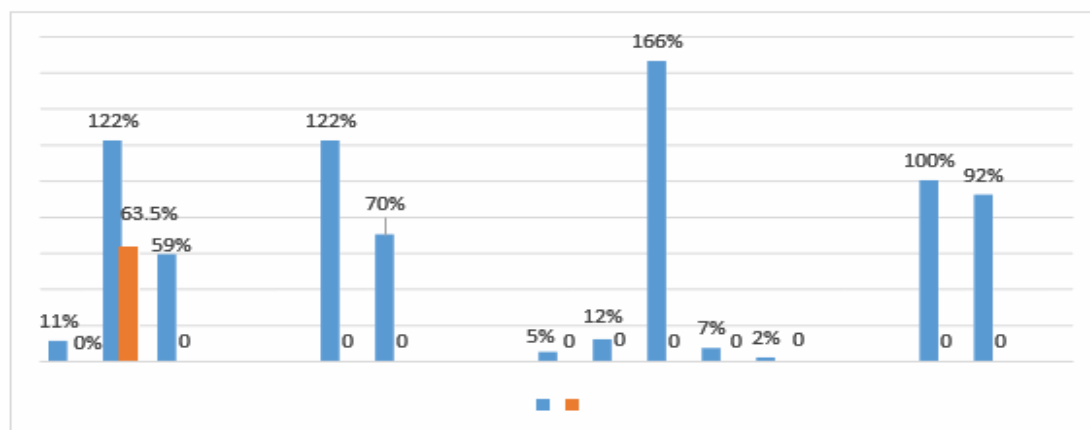
Niveles de las dimensiones factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física.



La Figura 5 nos muestra los resultados de las dimensiones Factores Sociodemográfico, se puede observar que Edad; adultos obtuvo (63,5%), Género; Femenino obtuvo (63,5%), Grado académico; secundaria completa obtuvo (86,5%) y finalmente activamente laboral obtuvo (52,1%).

Figura 5.

Factores sociodemográficos



La Tabla 2, muestra el análisis inferencial del Coeficiente de Kolmogorov Smirnov, el cual se encontró un p-valor = <0.001 para la variable calidad de atención y factores asociados, esto revela que existe una distribución no normal, por lo cual, se aplica para la corroboración de su hipótesis y las dimensiones él estadígrafos no paramétricos de coeficiencia de correlación de rangos de Pearson Chi-Cuadrado.

Tabla 2.

Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de factores asociados y calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física, Guayaquil 2022.

Kolmogorov-Smirnova

Nivel	Estadístico	Gf	Sig.	Significado
VT Calidad	.123	192	<.001	Datos no normales
D1Fiabilidad	.159	192	<.001	Datos no normales
D2Aspectos	.154	192	<.001	Datos no normales
D3Capacidad	.173	192	<.001	Datos no normales



BY

D4Cultura	.180	192	<.001	Datos no normales
VT Factores	.170	192	<.001	Datos no normales
D1V2Acceseb	.189	192	<.001	Datos no normales
D2V2Confort	.184	192	<.001	Datos no normales
Edad	.368	192	<.001	Datos no normales
Genero	.410	192	<.001	Datos no normales
Nivel Educa	.458	192	<.001	Datos no normales
Trabajo	.351	192	<.001	Datos no normales

De acuerdo con la Tabla 3, se aprecia que en el análisis interferencial de Chi Cuadrado la asociación entre factores asociados con la calidad de atención percibida por los usuarios, la significancia ($p=0.65$), es mayor que 0.05, lo que indica que no existe una asociación entre ambas variables por lo que se acepta la hipótesis nula **H0**: No existe una relación significativa entre los factores asociados con la calidad de atención percibida por los usuarios y se rechaza la hipótesis alterna **H1**: Existe una relación significativa entre los factores asociados con la calidad de atención percibida por los usuarios.

Tabla 3.

Correlación entre factores asociados a la calidad de atención percibida.

Chi-Square Test

Total. Factores Aso/Total Calidad

	Value	df	Significancia asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson.	75.045a	58	.065
Razón de verosimilitud.	75.249	58	.063
Asociación lineal por línea.	4.802	1	.028
N de casos válidos.	192		

En la Tabla 4, se realizó el análisis interferencial de asociación de Chi-cuadrado de Pearson en donde de acuerdo a los valores de significancia ninguno de los factores sociodemográficos como la edad (0.065) el género (0.083) el nivel de significancia mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula en la que **H0**: No existe relación significativa entre los efectos que generan los factores asociados, sociodemográfico en la calidad de atención percibida, y se rechaza en todos los campos la hipótesis alterna de que **H1**: Existe relación significativa entre los efectos que generan los factores asociados, sociodemográficos en la calidad de atención percibida.

Tabla 4.

Coefficiente de correlación de Pearson Chi-Square entre los factores asociados, sociodemográficos en la calidad de atención percibida.

Factores asociados, sociodemográficos.	Valor	df	Significancia asintótica (bilateral)
--	-------	----	--------------------------------------



	Chi-Square de Pearson.	75.045	58	0.005
Edad.	Razón de verosimilitud.	75.249	58	0.063
	Asociación lineal por lineal. N.	4.802 192	1	0.028
Genero.	Chi-Square de Pearson.	40.030 ^a	29	0.083
	Razón de verosimilitud.	45.482	29	0.026
	Asociación lineal por línea. N.	0.323 192	1	0.570
Nivel Educativo.	Chi-Square de Pearson.	109.248 ^a	116	0.658
	Razón de verosimilitud.	76.457	116	0.998
	Asociación lineal por línea. N.	1.323 192	1	0.250
	Chi-Square de Pearson.	23.432 ^a	29	0.756
	Razón de verosimilitud.	27.753	29	0.531
Trabajo.	Asociación lineal por línea. N.	0.258 192	1	0.611

En la Tabla 5, se encontró en el análisis interferencial de Chi- Cuadrado de Pearson una asociación significativa (menos que 0.001) por lo que se establece que existe una asociación ($p=0.005$ o menor) entre la accesibilidad y la percepción de calidad de atención de los usuarios, por ello, se acepta la hipótesis específica de investigación **H1**: Existe relación significativa entre los factores asociados de accesibilidad en la calidad de atención percibida de los usuarios y se rechaza la hipótesis nula **H0**: No existe relación significativa entre los factores asociados de accesibilidad en la calidad de atención percibida por los usuarios.

Tabla 5.

Coefficiente de correlación de Chi-cuadrado de Pearson entre los factores asociados de accesibilidad a la calidad de atención percibida por los usuarios.

Chi-Square Test	Valor	Df	Significancia asintótica (Bilateral)
D2-Accesibilidad/Calidad			
Chi-cuadrado de Pearson.	898.775a	290	<.001
Razón de Verisimilitud.	476.293	290	<.001
Asociación línea por lineal.	9.708	1	<.002
N casos válidos.	192		



En la Tabla 6 , se encontró en el análisis inferencial de asociación de Chi-cuadrado de Pearson un asociación estadísticamente significativa (menor a 0.001) entre los factores asociados estadísticamente de confort ambiental con la calidad de atención percibida de los usuarios, por ellos, se acepta la hipótesis específica de investigación **H1**: Existe relación significativa entre los factores asociados del confort en la calidad de atención percibida de los usuarios y se rechaza la hipótesis nula **H0**: No existe relación significativa entre los factores asociados del confort en la calidad de atención percibida de los usuarios.

Tabla 12.

Coeficiente de correlación de Pearson Chi-Square entre los factores asociados de confort ambiental en la calidad de atención percibida de los usuarios.

Chi-Square Test.	Valor	Df	Significancia asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson.	369.675a	174	<.001
Razón de Verisimilitud.	247.417	174	<.001
Asociación lineal por lineal.	8.957	1	<.002
N casos válidos.	192		

DISCUSIÓN

La actual investigación, analiza la asociación existente entre que factores sociodemográficos, la accesibilidad y confort ambiental a la calidad de atención percibida por los usuarios de una unidad de rehabilitación física de la ciudad de Guayaquil, 2022. La calidad de atención tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida con justa aspiraciones de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos, La calidad atención en la salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a todas las instituciones, depende de todos.

El objetivo general de esta investigación se representa como; identificar la relación entre los factores asociados a la calidad de la atención que perciben los usuarios que asisten a la unidad de rehabilitación física de la ciudad de Guayaquil, se encontró una significancia asintótica (bilateral) en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson de 0.065, en este sentido los hallazgos del análisis de la variable factores asociados con sus dimensiones accesibilidad y confort ambientes nos indica de manera general que no existe relación significativa con la variable calidad de atención percibida por los usuarios, sin embargo en los resultados descriptivos del nivel de la variables calidad de atención percibida, se evidencia una predominancia del 98,4% de alta percepción de la calidad de atención, siendo la dimensión cultura de servicio la que mayor puntaje obtuvo (100%), calidad de respuesta (98.4%), seguido de aspectos tangibles (96.9%), y finalmente fiabilidad (95.3%).

Esto denota que pese a que la percepción de la calidad es alta lo cual beneficia a la institución para así mantener la cultura del buen servicio y cambios constantes garantizando así el equilibrio entre el crecimiento y el bienestar social. Los hallazgos se contraponen a los resultados arrojados por Richard J (2020) en su estudio se evidencio que los usuarios sintieron satisfacción principalmente en su dimensión accesibilidad y empatía al momento de valorar la atención recibida durante su atención. Esta comparación diferencial se debe a que las investigaciones realizadas se direccionan a otras unidades y que los factores asociados se relacionan a la empatía.

En cuanto a la calidad de atención como teoría tiene su inicio con el círculo o ciclo de Deming, en la actualidad Richard (2020), mientras que según Benites (2021) los usuarios de salud consideran esencial para determinar la calidad de atención brindada diferentes aspectos que se encuentran relacionados a la naturaleza del ser humano, lo cual se denominan factores asociados.

Concerniente al primer objetivo específico, el mismo que se describe como establecer la relación entre los factores asociados sociodemográfico a la calidad de atención percibida, lo que permitió hallar que tuvieron



BY

un valor de significancia mayor a 0.05 de significancia, por lo que no se tiene asociación significativa entre los efectos que generan los factores asociados sociodemográfico tales como edad, género, nivel de educación y si se encuentra activo laboralmente en su orden respectivo en la calidad de atención percibida, demostrando que los factores socio demográficos no son factores que generan un efecto positivo en la percepción de la calidad de atención.

Según lo descrito por Benites (2021), se relaciona ya que en su estudio descriptivo denominado factores asociados a la prestación de servicio en los sanatorios públicos Peruanos, donde se determina a los factores como Edad, Sexo, Nivel de estudio, expresaron asociación negativa y para todos los casos fueron estadísticamente no significativa con la calidad de la prestación del servicio, mientras que en la investigación realizada por Constantina (2018), dicha asociación nos demuestra que la percepción de la prestación del servicio de salud si se correlaciona significativamente con la edad y oficio, sin embargo el en nivel de instrucción y la parte socioeconómica no se asocian de manera significativa.

Por lo analizado al objetivo específico dos, determinar la relación entre los factores asociados de accesibilidad en la calidad de atención percibida de los usuarios y de acuerdo con los resultados se determina que si existe relación significativa entre los factores asociados de accesibilidad en la calidad de atención percibida de los usuarios al encontrarse una asociación significativa menor que 0,001; lo que nos permite rehusar irremediamente la hipótesis nula en el que creía si existía relación significativa, implicando que mientras mejor sean la habilidades de comunicación tengan los profesionales de salud, más oportuna se la atención, que se pueda acceder de manera fácil y que se utilicen de manera apropiado el equipamiento le permite al usuario tener una mejor percepción de la calidad de atención.

Lo que se asocia a lo publicado en los resultados obtenidos en la investigación sobre la satisfacción de los pacientes atendidos de manera externa en un sanatorio del Ministerio de salud de Perú y las asociación a diferentes factores descrito por Hernández (2019), en el que se asociaran de manera significativa a la satisfacción aquellas personas en el que el establecimiento de salud se encuentra cercanos a su domicilio dicha característica se asocia a uno de los ítems de las encuesta realizadas en que se pregunta si el establecimiento de salud está ubicado en una zona geográfica cercana a su domicilio. Mientras que en los analizado en un servicio de emergencia en una entidad hospitalaria de seguridad social de Chiclayo por Manchón (2014), los pacientes que asistieron a la unidad no percibieron de manera propicia, demostraron así insatisfacción del 64,2% con el servicio recibido; esto relacionado a los aspectos tangibles del que se destaca la adecuada orientación al usuario el mismo que es referido como similares ítems la encuesta realizada.

Por otra parte, en base al objetivo específico tres, se plantea reconocer la relación entre los factores asociados de confort ambiental en la calidad de atención percibida por los usuarios se encontró asociación estadísticamente significativa menos de 0,001 entre los factores asociados de confort ambiental con la calidad de atención percibida en los usuarios esto nos lleva a creer que el confort ambiental con sus elementos agradables a la vista al igual que los niveles sonoros agradables que permiten una fácil comunicación permiten al usuario tener una mejor percepción de la calidad de atención.

Esto se coincide con lo descrito por Rosario (2022), en su estudio calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones públicas y privadas de Perú, en el hospital público se observó mayor porcentaje de percepción en las dimensiones entorno, indicando que un establecimiento que cuenta con habitaciones amplias y ventiladas se asocia a la calidad de atención. Lo que se contrapone a lo que describe Morales (2019), en su estudio realizado denominado; niveles de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería de una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrató Risaralda, en los que los usuarios de hospitalización privada describieron insatisfacción en la dimensión instalaciones físicas o la limpieza de acuerdo a la calidad de los cuidados que ofrecen el personal de salud cuyo fin de brindar confort a los usuarios que se encuentren en las instalaciones.

En el presente trabajo las principales limitaciones que se encontraron fueron la objetividad de la población estudiada, ya que la mayoría de los participantes eran adultos mayores que en su mayoría calificaban de buena manera, por la simpatía que sentían por los profesionales que los atendían, y al no querer perjudicarlos calificaban con buen puntaje en la mayoría de las preguntas, otras de las situaciones que se presentaron, fueron las pocas sesiones que realizaron los pacientes, lo que limitan que tengan una percepción más profunda de las



dimensiones analizadas, y daban su apreciación general, calificando de buena manera las preguntas planteadas. Los resultados obtenidos tienen impacto en la práctica clínica ya que ofrece una mirada más clara y general de las cuáles son los factores asociados para la percepción de la calidad de atención lo que permitirá tomar mejores decisiones al momento cumplir con los objetivos hospitalaria de atención y los cambios con la finalidad de mejora continuar y calidad como política institucional.

CONCLUSIONES

La percepción de la calidad de atención en los usuarios de la unidad de Rehabilitación Física en Guayaquil se destaca por su alta valoración, con un impresionante 98.4% indicando una satisfacción generalizada. Este resultado es fundamental, ya que refleja una consistente experiencia positiva por parte de los usuarios en relación con los servicios recibidos. Esta alta percepción no solo subraya la eficacia de los tratamientos y cuidados proporcionados, sino que también sugiere un compromiso organizacional con los estándares de calidad.

Entre los factores asociados que más impacto tienen en esta percepción, destacan la cultura de servicio y la calidad de respuesta. La cultura de servicio obtuvo un puntaje perfecto del 100%, lo cual es indicativo de un ambiente donde los usuarios se sienten bien atendidos y valorados. La calidad de respuesta también fue altamente valorada, con un 98.4%, resaltando la importancia de la prontitud y eficiencia en la atención recibida. Estos resultados subrayan la relevancia crítica de la formación del personal y la estructura organizacional en la configuración de una experiencia positiva para los usuarios.

Además, se encontró una relación significativa entre la accesibilidad y el confort ambiental con la percepción de la calidad de atención. La accesibilidad, entendida como la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios y las instalaciones, mostró una influencia directa en cómo se percibe la calidad de atención. Mejorar la accesibilidad podría no solo facilitar el acceso a los servicios para una gama más amplia de usuarios, sino también mejorar su percepción general de la atención recibida. Del mismo modo, el confort ambiental, que obtuvo altos puntajes en las evaluaciones, sugiere que un entorno físico adecuado y acogedor contribuye positivamente a la experiencia del usuario.

Estos hallazgos son fundamentales para la gestión y mejora continua de la calidad de atención en la unidad de Rehabilitación Física. Al enfocarse en fortalecer la cultura de servicio, mejorar la capacidad de respuesta del personal, y optimizar la accesibilidad y el confort ambiental, se pueden maximizar los niveles de satisfacción del usuario. Esto no solo beneficia directamente a los usuarios al mejorar su experiencia y resultados de tratamiento, sino que también fortalece la reputación y el compromiso institucional con la calidad y la excelencia en el cuidado de la salud.

Es crucial destacar que estos resultados no solo son indicativos de prácticas exitosas dentro de la unidad de Rehabilitación Física en Guayaquil, sino que también ofrecen perspectivas valiosas para otras instituciones de salud. La atención centrada en el usuario, respaldada por una cultura organizacional sólida y un entorno físico favorable, puede servir como modelo para mejorar la calidad de atención en diferentes contextos y comunidades. Así, la investigación no solo informa sobre la situación actual, sino que también proporciona recomendaciones prácticas para la implementación de mejoras sostenibles y efectivas.

REFERENCIAS

- Benites Bernabé, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., Rosales Marquez, C., Salas Sánchez, R. M., & Reyes Alfaro, C. E. (2021). Factores Asociados A La Calidad Del Servicio En Hospitales Públicos Peruanos. *Medisur*. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104832>
- Djordjevic, I. M. (2019). The Effect Of Sociodemographic Factors On The Patient Satisfaction With Health Care System. 20(3), 252. <https://sciendo.com/article/10.1515/sjecr-2017-0042>
- Fariño, J. C. (2018). Satisfacción De Los Usuarios Y La Calidad De Atención Que Se Brinda En Las Unidades Operativas De Atención Primaria De Salud. *Espacios*, 39(32), 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Hernández, M. D. (2018). Satisfacción Del Usuario Adulto Mayor Con La Calidad De La Atención De Enfermería En El Hospital General Cunduacán Tabasco. *Horizonte Sanitario*, 7(3), 20. <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845130003.pdf>



BY

- Richard J. Febres-Ramos, M. R.-R. (2020). Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Del Servicio De Medicina Interna Del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. Facultad De Medicina Humana Urp. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397
- Richard J. Febres-Ramos, M. R.-R. (2020). Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Del Servicio De Medicina Interna Del Hospital Daniel Alcides Carrión. Revista De La Facultad De Medicina Humana, 20(3). https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397
- Sampieri., D. R. (2014). Metodología De La Investigacion. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.). Metodología De La Investigacion. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. <https://tinyurl.com/ynwtp7ba>
- Waddellc., J. E. (2022). Review Of 128 Quality Of Care Mechanisms: A Framework And Mapping For Health System Stewards. Elsevier. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016885101930274X>