



Percepción del usuario sobre la calidad de atención en terapia física y rehabilitación en un centro médico de Piura, 2024

User Perception of the Quality of Physical Therapy and Rehabilitation Care at a Medical Center in Piura, 2024

Genesis Geraldine Risco-Mendoza^{1*}, Paul Rubén Alfaro-Fernández²

¹ Unidad de Posgrado, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. - Licenciada en Terapia Física y Rehabilitación. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9215-6587>

² Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. - Doctor en Medicina, Médico. - ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8745-8270>

DOI: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/663/1083>

Autor Correspondiente:

*Genesis Geraldine Risco-Mendoza
Teléfono:
+51 991 677 761
Correo electrónico:
genesis.risco@unmsm.edu.pe

Contribuciones de autoría:

Las contribuciones específicas de los autores en la elaboración de este manuscrito se detallan a continuación:

-GGRM: Concepción y diseño del estudio, recolección de datos, análisis e interpretación de los resultados, redacción del borrador inicial del manuscrito y revisión crítica final.

-PRAF: Supervisión metodológica, orientación en el análisis estadístico, revisión crítica del manuscrito y asesoramiento en la interpretación de los hallazgos y sus implicancias.

Declaración de conflicto de Intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de interés económicos, personales ni de ninguna otra índole que puedan influir en los resultados o las interpretaciones presentadas en este estudio.

RESUMEN

La evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario son cruciales en los servicios de salud, especialmente en terapia física y rehabilitación, para asegurar la efectividad y la mejora continua.

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José, Piura, durante el año 2024.

Materiales y Métodos: Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, de diseño transversal y prospectivo. La muestra fue de 156 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para la recolección de datos, y el análisis estadístico incluyó la correlación de Spearman y estadística descriptiva.

Resultados: Se encontró una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad esperada y la percibida ($p < 0,001$, Rho de Spearman = 0,499). Las dimensiones mejor percibidas fueron seguridad (60,3%), fiabilidad (55,8%) y capacidad de respuesta (52,5%).

Financiamiento: Este estudio fue autofinanciado por los autores, sin apoyo de fuentes externas de financiamiento.

Como citar: Risco-Mendoza Genesis, Alfaro-Fernández Paul. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en terapia física y rehabilitación en un centro médico de Piura, 2024. Rev Méd Panacea. 2025; 14 (3): 121 – 135
DOI:
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/663/1083>

Recibido: 01 - 10 - 2025
Aceptado: 21 - 10 - 2025

Sin embargo, los aspectos tangibles mostraron la mayor brecha de insatisfacción (44,9% regular, 61.5% de insatisfacción en un ítem), y la empatía también presentó un punto de insatisfacción específico (47,4%).

Conclusión: La percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de terapia física y rehabilitación están significativamente relacionadas. Se destacan fortalezas en seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta, pero se identifican oportunidades de mejora en aspectos tangibles y en puntos específicos de empatía para satisfacer las altas expectativas de los usuarios.

PALABRAS CLAVE: Calidad de la Atención de Salud, Satisfacción del Paciente, Terapia Física, Rehabilitación, Percepción (DeCS).

ABSTRACT

The evaluation of care quality and user satisfaction is crucial in healthcare services, especially in physical therapy and rehabilitation, to ensure effectiveness and continuous improvement.

Objective: To determine the perception of care quality and the level of satisfaction of users of the physical therapy and rehabilitation service at San José Health Center, Piura, during 2024.

Materials and Methods: A quantitative, descriptive-correlational, cross-sectional, and prospective study was conducted. The sample consisted of 156 users, selected by non-probabilistic convenience sampling. A modified SERVQUAL instrument was used for data collection, and statistical analysis included Spearman's correlation and descriptive statistics.

Results: A significant, positive, and moderate relationship was found between expected and perceived quality ($p<0.001$, Spearman's $Rho = 0.499$). The best-perceived dimensions were security (60.3%), reliability (55.8%), and responsiveness (52.5%). However, tangible aspects showed the largest dissatisfaction gap (44.9% regular, 61.5% dissatisfaction in one item), and empathy also presented a specific point of dissatisfaction (47.4%).

Conclusion: The perception of care quality and user satisfaction in the physical therapy and rehabilitation service are significantly related. Strengths were highlighted in security, reliability, and responsiveness, but opportunities for improvement were identified in tangible aspects and specific points of empathy to meet high user expectations.

KEYWORDS: Health Care Quality, Patient Satisfaction, Physical Therapy, Rehabilitation, Perception (MeSH).

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud se considera un pilar fundamental para garantizar el bienestar de la población y el funcionamiento eficaz de los sistemas sanitarios. A nivel global, diversas instituciones y organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, han enfatizado la importancia de ofrecer servicios accesibles, seguros y efectivos, que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios ¹. Dentro de este espectro, los servicios de terapia física y rehabilitación desempeñan un papel crucial en la recuperación funcional, la mejora de la calidad de vida y la reintegración de los pacientes. En este contexto, la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario se han consolidado como indicadores claves para evaluar el desempeño de los servicios de salud ^{2,3}, dado su impacto directo en la adherencia al tratamiento y en la confianza hacia el sistema de salud. En la última década, se han observado un creciente interés en América Latina por medir estos parámetros, reconociendo su impacto en la adherencia a tratamientos, la confianza en el sistema de salud y, en última instancia, en los resultados en salud pública.

A pesar de la creciente atención hacia la calidad de la atención en salud, y de la existencia de estudios que abordan la satisfacción del usuario en diversos contextos hospitalarios y de consulta externa a nivel general ^{4,5}, la literatura específica sobre la percepción de la calidad en servicios ambulatorios de terapia física y rehabilitación, particularmente en centros médicos privados y en regiones geográficas delimitadas como Piura, es limitada. Investigaciones previas se han centrado en grandes hospitales o sistemas de salud públicos ⁶, dejando un vacío en la comprensión de la experiencia del paciente en entornos más especializados y con dinámicas propias. Esta brecha impide identificar con precisión los factores que influyen en la percepción de la calidad en este tipo de servicios, más allá de las dimensiones generales que el modelo SERVQUAL propone ^{7,8}, lo que dificulta el diseño e implementación de estrategias de mejora específicas y contextualizadas.

En vista de este panorama, la presente investigación se enfoca en el estudio de la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a los servicios de terapia física y rehabilitación del Centro Médico San José. Los hallazgos de esta investigación son de particular importancia, ya que contribuirán a llenar el vacío de conocimiento existente sobre la calidad de atención en este tipo de instalaciones especializadas y públicas en la región. La información obtenida será fundamental para el diseño de políticas de mejora continua, fortalecerá la atención centrada en el paciente en el ámbito de la rehabilitación, y servirá como base para futuras investigaciones en el contexto local y nacional.

El objetivo general de este estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención mediante la satisfacción de los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro Médico San José, Piura durante el año 2024.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio adoptó un diseño observacional, descriptivo y correlacional, con un enfoque transversal y prospectivo. Este diseño fue seleccionado por ser idóneo para describir la percepción de la calidad del servicio mediante la satisfacción de los usuarios en su entorno natural, sin manipulación de variables. Es descriptivo porque caracteriza las variables en la población de estudio, y correlacional al explorar la relación, magnitud y dirección entre la expectativa y la satisfacción del usuario en terapia física y

rehabilitación. Su naturaleza transversal se debe a que la variable se midió una única vez, y es prospectivo porque la recolección de datos se realizó a medida que los participantes fueron abordados en el servicio.

La investigación se realizó en el Centro de Salud San José en Piura, Perú, una institución pública ambulatoria con servicios de terapia física y rehabilitación. Este centro fue seleccionado para un análisis específico de la calidad de atención en un entorno I-3. La población de estudio incluyó a pacientes adultos atendidos en dicho servicio durante 2024.

La población de estudio estuvo conformada por todos los pacientes adultos que recibieron servicios de terapia física y rehabilitación durante el periodo de recolección de datos en segundo semestre del año 2024. Los criterios de elegibilidad para la participación fueron establecidos para asegurar la pertinencia y viabilidad del estudio:

Criterios de inclusión: usuarios o sus acompañantes, mayores de 18 años, que estuvieron en condiciones de otorgar su consentimiento informado escrito para responder las preguntas de la encuesta, y que recibieron atención en el servicio de medicina física y rehabilitación.

Criterios de exclusión: participantes que manifestaron no desear completar las encuestas del estudio, individuos menores de edad, y el personal que labore en el centro médico San José para evitar potenciales sesgos en las respuestas.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para la determinación de muestras en estudios descriptivos con poblaciones finitas y proporciones desconocidas. Se empleó un nivel de confianza del 95% ($Z=1,96$) y un margen de error (e) del 5% (0,05), asumiendo un porcentaje de éxito (p) y fracaso (q) de 0,5 (0,5 y 0,5 respectivamente), dado que no se disponía de estudios previos con estimaciones de satisfacción específicas en este contexto. Considerando una población total de 262 usuarios atendidos en el servicio de terapia física y rehabilitación en el último año, el cálculo determinó un tamaño de muestra de 156 pacientes.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, reclutando participantes consecutivamente al inicio o al fin de su atención y que cumplieran los criterios de inclusión. Este método se eligió por su practicidad, aunque se reconoce su limitación en la generalizabilidad. Las variables principales fueron el nivel de satisfacción del usuario y el nivel de expectativa, y su correlación, evaluadas a través de cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL modificado: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

Adicionalmente, se recolectaron variables sociodemográficas como edad, sexo y nivel educativo. El proceso de recolección de datos se realizó en 2024 en el Centro Médico San José de Piura, previa aprobación y coordinación. Los participantes fueron reclutados siguiendo un protocolo de presentación clara para generar confianza. La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo semanalmente: la primera mitad de la muestra en la primera semana y la otra mitad tres meses después, con la investigadora asistiendo en la lectura si era necesario. Las encuestas se realizaron al finalizar la atención, y se solicitó una firma de confirmación.

Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, una herramienta reconocida para la medición de la calidad del servicio percibida por los usuarios. Este instrumento, basado en el modelo original propuesto por A. Parasuraman y colaboradores, utiliza la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el servicio recibido para medir la calidad (8). La escala,

en su versión original y adaptada, ha demostrado validez y fiabilidad en diversos estudios en el ámbito de la salud (6). La versión modificada de SERVQUAL fue adoptada por el Ministerio de Salud para la evaluación de sus servicios. Para la fiabilidad del instrumento, no se realizó un estudio piloto, ya que se utilizó una versión validada por investigadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) en una población peruana. En dicho estudio de validación, el instrumento obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,984 para la sección de Consulta Externa, lo que demuestra una excelente consistencia interna y justifica su uso en la presente investigación (7).

El cuestionario consta de 22 preguntas, estructuradas para evaluar las cinco dimensiones de la calidad de atención, y fueron calificadas por los usuarios en una escala de Likert de 1 a 7 (donde 1 representa la calificación más baja y 7 la más alta):

Fiabilidad: Compuesta por las preguntas 01 a 05, esta dimensión se refiere a la capacidad del servicio para ejecutar de manera precisa y consistente lo que se ha prometido.

Capacidad de Respuesta: Compuesta por las preguntas 06 a 09, se centra en la disposición y la rapidez del personal para proporcionar el servicio.

Seguridad: Compuesta por las preguntas 10 a 13, esta dimensión evalúa el conocimiento y la cortesía del personal, así como su habilidad para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: Compuesta por las preguntas 14 a 18 midieron esta dimensión, que se enfoca en la atención individualizada y el cuidado que el personal brinda a cada usuario.

Aspectos tangibles: Compuesta por las preguntas 19 a 22, esta dimensión incluye la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

La recolección de datos se llevó a cabo manualmente utilizando cuestionarios impresos. Para asegurar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, cada cuestionario fue identificado con un código único que se asignó al momento de la recolección; la investigadora principal fue la única persona con acceso a la lista de correspondencia entre los códigos y los participantes. No se registraron nombres ni información personal que pudiera identificar a los encuestados. Una vez completados, los datos fueron tabulados en Microsoft Excel y analizados con el software IBM SPSS Statistics versión 26. El análisis estadístico incluyó la construcción de variables por dimensiones de calidad (promediando ítems), el análisis descriptivo de las características sociodemográficas y de la percepción/satisfacción (frecuencia, porcentaje, media, desviación estándar), y pruebas correlacionales para explorar la relación entre la percepción de la calidad y la satisfacción.

El estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y se adhirió a los principios éticos de la Declaración de Helsinki, garantizando el consentimiento informado verbal y escrito de todos los participantes y respetando su autonomía y el derecho a la confidencialidad.

RESULTADOS

De los 156 participantes del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José – Piura (Tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San José – Piura, 2024

		Frecuencia	Porcentaje
		n= 156	100.0
Condición	Categorías		
	Usuario(a)	116	74.4
	Acompañante	40	25.6
Edad en años	19 a 29 años	6	3.8
	30 a 39 años	45	28.8
	40 a 59 años	71	45.5
	60 a más años	34	21.8
Sexo	Masculino	60	38.5
	Femenino	96	61.5
Nivel de estudio	Analfabeto	7	4.5
	Primaria	24	15.4
	Secundaria	51	32.7
	Superior técnico	52	33.3
	Superior universitario	22	14.1
Tipo de seguro	SIS	107	68.6
	SOAT	11	7.1
	Ninguno	38	24.4
Tipo de usuario	Nuevo	64	41.0
	Continuador	92	59.0

Fuente: Elaboración propia

La mayoría fueron usuarios directos del servicio (74,4%). En cuanto a la distribución por edad, el grupo etario predominante fue el de 40 a 59 años (45,5%), seguido por el de 30 a 39 años (28,8%). La mayoría de los participantes fueron de sexo femenino (61,5%). Respecto al nivel educativo, el 33,3% contaba con instrucción superior técnica, mientras que el 32,7% había completado la secundaria. En relación con el tipo de seguro, el Seguro Integral de Salud (SIS) cubrió al 68,6% de los usuarios. Finalmente, se observó que el 59,0% de los participantes eran usuarios continuadores del servicio.

En relación con la calidad esperada, se encontró que la mayoría de los usuarios (47,4%) tenían una expectativa alta de la calidad de atención, mientras que el 42,3% esperaba una calidad media (Tabla 2).

Tabla 2. Calidad esperada en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José – Piura, 2024.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	10.3
Media	66	42.3
Alta	74	47.4
Total	156	100.0

Fuente: Cuestionario de calidad de atención

Al desglosar esta expectativa por dimensiones (Tabla 3).

Tabla 3. Dimensiones de Calidad esperada en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José – Piura, 2024.

Dimensiones	Baja		Media		Alta		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n	%
Fiabilidad	18	11.5	63	40.4	75	48.1	156	100
Capacidad de respuesta	18	11.5	68	43.6	70	44.9	156	100
Seguridad	22	14.1	52	33.3	82	52.6	156	100
Empatía	16	10.3	55	35.3	85	54.5	156	100
Aspectos tangibles	19	12.2	47	30.1	90	57.7	156	100

Fuente: Cuestionario de calidad de atención

La dimensión de aspectos tangibles fue la que generó una mayor expectativa alta (57,7%), seguida por la empatía (54,5%) y la seguridad (52,6%). Las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta también mostraron altas expectativas, aunque en menor proporción (48,1% y 44,9% respectivamente).

Tabla 4. Calidad percibida de la calidad de la atención realizada en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José – Piura, 2024.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	7.7
Regular	62	39.7
Buena	82	52.6
Total	156	100.0

Fuente: Cuestionario de calidad de atención

Con respecto a la calidad percibida (Tabla 4), el 52,6% de los usuarios manifestaron una percepción "buena" de la calidad de atención recibida. Un 39,7% la percibió como "regular" y un 7,7% como "mala". Analizando las dimensiones de la calidad percibida (Tabla 5):

Tabla 5. Dimensiones de Calidad percibida en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San José – Piura, 2024.

Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n	%
Fiabilidad	16	10.3	53	34.0	87	55.8	156	100
Capacidad de respuesta	14	9.0	60	38.5	82	52.6	156	100
Seguridad	19	12.2	43	27.6	94	60.3	156	100
Empatía	18	11.5	61	39.1	77	49.4	156	100
Aspectos tangibles	18	11.5	70	44.9	68	43.6	156	100

Fuente: Cuestionario de calidad de atención

La dimensión de seguridad obtuvo el mayor porcentaje de buena percepción (60,3%). Le siguieron la fiabilidad (55,8%) y la capacidad de respuesta (52,5%). La empatía fue percibida como buena por el 49,4% de los encuestados. Es relevante destacar que la dimensión de aspectos tangibles, a pesar de tener una alta expectativa, fue la única donde la percepción "regular" (44,9%) superó ligeramente a la "buena" (43,6%), indicando un área de mejora específica. La Tabla 6 detalla el porcentaje de insatisfacción para cada uno de los 22 ítems del cuestionario SERVQUAL.

Tabla 6. Porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en el servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José – Piura, 2024.

Dimensiones	Ítems	Satisfacción con la calidad atención				Total	
		Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)			
		n ₁	%	n ₂	%	n	%
Fiabilidad	C1	115	73.7	41	26.3	156	100.0
	C2	96	61.5	60	38.5	156	100.0
	C3	95	60.9	61	39.1	156	100.0
	C4	82	52.6	74	47.4	156	100.0
	C5	98	62.8	58	37.2	156	100.0
	C6	98	62.8	58	37.2	156	100.0

Capacidad de respuesta	C7	97	62.2	59	37.8	156	100.0
	C8	125	80.1	31	19.9	156	100.0
	C9	88	56.4	68	43.6	156	100.0
	C10	112	71.8	44	28.2	156	100.0
Seguridad	C11	109	69.9	47	30.1	156	100.0
	C12	87	55.8	69	44.2	156	100.0
	C13	94	60.3	62	39.7	156	100.0
Empatía	C14	82	52.6	74	47.4	156	100.0
	C15	103	66.0	53	34.0	156	100.0
	C16	93	59.6	63	40.4	156	100.0
	C17	100	64.1	56	35.9	156	100.0
	C18	97	62.2	59	37.8	156	100.0
Aspectos tangibles	C19	60	38.5	96	61.5	156	100.0
	C20	92	59.0	64	41.0	156	100.0
	C21	99	63.5	57	36.5	156	100.0
	C22	100	64.1	56	35.9	156	100.0

Fuente: Cuestionario de calidad de atención

Insatisfacción:

> 60%	Por mejorar
40 a 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

Se identificaron ítems con un porcentaje de insatisfacción "Por mejorar" (>60%), siendo el más prominente el ítem C19 (relacionado con aspectos tangibles, 61,5% de insatisfacción). Varios ítems mostraron un nivel de insatisfacción "En proceso" (entre 40% y 60%), incluyendo el C4 (fiabilidad, 47,4%), C9 (capacidad de respuesta, 43,6%), C12 (seguridad, 44,2%), C14 (empatía, 47,4%) y C20 (aspectos tangibles, 41%). Los demás ítems presentaron niveles de insatisfacción "Aceptables" (<40%).

Para evaluar la relación entre la calidad esperada y la calidad percibida, se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (Tabla 7).

Tabla 7. Correlación entre la calidad esperada y la calidad percibida

Correlaciones			Calidad esperada	Calidad percibida
Rho de Spearman	Calidad esperada	Coeficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Calidad percibida	Coeficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0,499, lo que indica una relación positiva y moderada entre ambas variables. El nivel de significancia bilateral fue $p=0,000$, siendo este valor inferior a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: existe una relación significativa moderada entre la calidad esperada y la calidad percibida en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San José – Piura, 2024.

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro Médico San José, Piura, durante el año 2024. Los hallazgos principales de este estudio revelan una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad esperada y la calidad percibida por los usuarios ($p < 0,001$, Rho de Spearman = 0,499). Este resultado concuerda con la teoría del modelo SERVQUAL, que postula que la calidad del servicio es el resultado de la brecha entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones post-servicio ^{7,8}. La significancia de esta correlación subraya la importancia de gestionar las expectativas del paciente y asegurar que los servicios prestados cumplan o superen dichas expectativas para fomentar una percepción positiva de la calidad ^{1, 9-11}. Este hallazgo es consistente con otros estudios en la región. Por ejemplo, Orellana et al. (2024) en Lima, Perú, también encontraron una relación positiva entre la calidad y la satisfacción en servicios de medicina física y rehabilitación ¹². De manera similar, Paredes-Larios (2020) en un centro de salud rural peruano, señaló la importancia de la percepción del usuario en la evaluación general de los servicios de salud ¹³. Otros estudios peruanos también han encontrado esta relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en diversos contextos hospitalarios y de consulta externa, respaldando que una percepción positiva de los servicios influye directamente en el grado de satisfacción del paciente ^{2,3}.

En cuanto a la percepción de la calidad por dimensiones, nuestros resultados indican que la dimensión de seguridad fue la mejor percibida por los usuarios (60,3% buena percepción), seguida de la fiabilidad (55,8%) y la capacidad de respuesta (52,5%). Este hallazgo es particularmente relevante en el contexto de la terapia física y rehabilitación, donde la seguridad en los procedimientos y el cumplimiento de las promesas de tratamiento son pilares esenciales para la confianza del paciente. La alta percepción en estas dimensiones podría estar relacionada con la rigurosidad en los protocolos clínicos y la percepción de profesionalismo del personal en el Centro Médico San José. Estos resultados se alinean con investigaciones

previas que resaltan la importancia de la seguridad en la atención médica como un factor crucial para la percepción de calidad⁹. Al comparar con otros contextos latinoamericanos, Luna Domínguez et al. (2021) en México también enfatizaron la importancia de la seguridad y la fiabilidad en la satisfacción del paciente con servicios de rehabilitación¹⁴. Sin embargo, la dimensión de aspectos tangibles, aunque generó la mayor expectativa (57,7% alta expectativa), fue también la que presentó el mayor porcentaje de percepción "regular" (44,9%) y el mayor ítem de insatisfacción (C19, 61,5% de insatisfacción), sugiriendo una brecha entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente perciben en cuanto a la infraestructura, equipamiento o apariencia del personal. Esta discrepancia es un punto crítico para la mejora, ya que los aspectos tangibles son a menudo el primer punto de contacto y pueden influir significativamente en la primera impresión del usuario¹⁰. Asimismo, Mejía Pinedo et al. (2024) encontraron una relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en consulta externa en La Libertad, Perú, lo que podría indirectamente influir en la percepción de seguridad y fiabilidad⁹. Este hallazgo en Piura podría ser contrastante con estudios en otros contextos peruanos que encuentran desafíos en la percepción de aspectos tangibles en centros de atención ambulatoria, como la satisfacción del usuario en el servicio de rehabilitación en Huaraz⁵ o en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins⁶. Estudios en otros países de la región también han reportado desafíos en los aspectos tangibles de los servicios de rehabilitación ambulatoria, y han explorado la calidad de la atención en entornos ambulatorios^{15,16}. La empatía, por su parte, aunque tuvo una buena percepción (49,4%), también mostró un porcentaje considerable de insatisfacción en uno de sus ítems (C14, 47,4%). Esta brecha en la empatía puede ser un área de mejora común, como lo sugiere una revisión sistemática que identifica la interacción personal como un factor clave de satisfacción en fisioterapia ambulatoria (Rossettini et al., 2020)¹⁷.

La alta proporción de usuarios que esperan una calidad alta (47,4%) en el servicio, frente a un 52,6% que finalmente percibe una calidad "buena", resalta la exigencia del público y la necesidad de mejora continua. La mayoría de los usuarios eran mujeres y con estudios superiores técnicos, lo cual podría influir en sus expectativas y en la forma en que evalúan la calidad de los servicios. La investigación de Vera Salavarría y Armijos Briones (2025) en un centro de rehabilitación en Portoviejo, Ecuador, aunque no es en Perú, ofrece un contexto latinoamericano sobre la percepción de calidad y satisfacción en rehabilitación que puede ser relevante para la comparación¹⁰. Esta tendencia de alta expectativa y su impacto en la percepción de calidad ha sido observada en otros estudios de rehabilitación en América Latina, por ejemplo, en Paraguay (Larroza Villalba MB et al., 2025)¹⁸. La presencia de un alto porcentaje de usuarios con seguro SIS (68,6%) y de usuarios continuadores (59%) también es un factor importante, ya que estos grupos pueden tener expectativas y experiencias acumuladas que influyen en su percepción de la calidad. En línea con esto, estudios sobre la calidad de atención en servicios públicos de salud en Perú, incluyendo áreas de rehabilitación, también han destacado la influencia del tipo de seguro y la continuidad de la atención en la percepción de la calidad (García et al., 2019)¹⁹. Si bien tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA, existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción debido a factores como padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales, lo que sugiere áreas clave para incidir en la mejora de la calidad de la atención (Hernández-Vásquez A et al., 2019)²⁰. Finalmente, la investigación de Arce-Huamani y Aliaga-Gastelumendi (2023) en un servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social en Perú refuerza la complejidad de la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud pública¹¹, lo cual es pertinente para nuestro estudio dado que el SIS cubre a la mayoría de los usuarios.

Una fortaleza clave de este estudio radica en su enfoque específico en un centro de terapia física y rehabilitación en Piura, una región con literatura limitada sobre esta temática. La aplicación del instrumento SERVQUAL modificado, una herramienta validada y ampliamente reconocida en la medición de la calidad del servicio en salud ^{7,8}, confiere robustez metodológica a los hallazgos. Además, el tamaño de la muestra (N=156), calculado para un estudio descriptivo, proporciona una base sólida para la descripción de las percepciones. Sin embargo, este estudio presenta limitaciones. Al ser de diseño transversal, no permite establecer relaciones causales entre la calidad esperada y percibida o la satisfacción, ni observar cambios en la percepción a lo largo del tiempo. El muestreo no probabilístico por conveniencia, si bien fue práctico, restringe la generalizabilidad de los resultados a poblaciones más amplias fuera del Centro de Salud San José de Piura. No obstante, estas limitaciones no invalidan las conclusiones obtenidas, ya que el estudio logra caracterizar la percepción y satisfacción en el contexto específico planteado, y los hallazgos son relevantes para la institución estudiada y para futuras investigaciones en la región.

Como siguientes pasos en esta línea de investigación, sería valioso realizar estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución de la percepción de la calidad a lo largo del tiempo y después de la implementación de mejoras específicas basadas en estos hallazgos. Un área de gran relevancia es la influencia del tipo de seguro (como el SIS) en la percepción de calidad, ya que este factor puede moldear significativamente las expectativas y experiencias de los usuarios. Para explorar en profundidad las narrativas de los pacientes y cómo su experiencia de servicio, vinculada a su tipo de seguro, impacta en su percepción de la calidad a lo largo del tiempo, la combinación de metodologías cualitativas y longitudinales resultaría particularmente valiosa. Además, los estudios cualitativos podrían profundizar en las razones detrás de las percepciones observadas, especialmente en dimensiones como los aspectos tangibles y la empatía, lo que permitiría identificar importancia de mejora más focalizadas. Finalmente, se recomienda replicar este estudio en otros centros de terapia física y rehabilitación, tanto públicos como privados, en Piura y otras regiones del Perú, para obtener una visión más completa de la calidad de atención en este importante ámbito de la salud.

CONCLUSIONES

Se determinó que la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación del Centro de Salud San José – Piura, durante el año 2024, están significativamente relacionados. Específicamente, se encontró una relación positiva y moderada entre la calidad esperada y la calidad percibida ($p < 0,001$, Rho de Spearman = 0,499), indicando que, a mayores expectativas cumplidas, mayor la percepción de calidad.

Los usuarios percibieron positivamente las dimensiones de seguridad (60,3% buena percepción), fiabilidad (55,8%) y capacidad de respuesta (52,5%) de la calidad del servicio, lo cual sugiere que el Centro de Salud San José cumple de manera efectiva con los aspectos fundamentales de confianza y respuesta a las necesidades de los pacientes en terapia física y rehabilitación.

La dimensión de aspectos tangibles fue identificada como un área con oportunidades de mejora, ya que, a pesar de las altas expectativas de los usuarios (57,7% alta expectativa), presentó la mayor proporción de percepción "regular" (44,9%) y el mayor ítem de insatisfacción (C19, 61,5%). Esto evidencia una brecha significativa entre las expectativas de los usuarios y la percepción de la infraestructura, equipamiento o apariencia del personal.

Aunque la empatía mostró una buena percepción general, el estudio reveló un punto de insatisfacción específico en uno de sus ítems (C14, 47,4%), lo que sugiere la necesidad de reforzar la atención individualizada y la comprensión hacia el usuario para optimizar la experiencia del paciente en el servicio de terapia física y rehabilitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Roldan Cabrera JL, Martínez Zapata KM, Sotomayor Preciado AM. Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria en salud. *Cienc Latina Rev Cient Multidiscipl.* 2024;8(3). doi:10.37811/cl_rcm.v8i3.12235
2. Arévalo-Marcos RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gac Cient.* 2023;8(4):201-6. doi:10.46794/gacien.8.4.1709
3. Muñoz Pizarro RM, Arevalo Marco RA, Morillo Acasio BR, Molina Torres JG. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investig Innov.* 2022;2(3):88-95. doi:10.33326/27905543.2022.3.1640
4. Sosa Aquino O, Burguez N, Chaparro Armoa MA, Pérez MA, Wannis Fulchini LM, Zanina TL. Nivel de satisfacción de los asegurados de un hospital sobre los servicios de consulta externa. *Rev Cient UCSA.* 2023;10(2):105-13. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.105
5. Marín W, López A, Ángeles J, Pantoja J, Blas E. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz. *CpD.* 2019;10(2):237-43. doi:10.17268/CpD.2019.02.10
6. De la Cerna-Luna R, Santayana-Calisaya N, Corilla-Bruno A, Valladolid-Evaristo C, Llancari-Molina W, Urrunaga-Pastor D. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. *Acta Méd Perú.* 2023;40(2):128-34. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000200128
7. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 2012;23(2):88-95. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-
8. Ibarra L, Espinoza B. SERVQUAL, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Rev Iberoam Cienc.* 2014;1(4):108-20. Available from: <http://reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
9. Mejía-Pinedo DA, Montoya-Alfaro ME, Pérez-León Camborda R, Castillo-Saavedra EF. Gestión administrativa y calidad de la atención médica por consulta externa en La Libertad, Perú. *Rev Cubana Salud Pública.* 2024;50. Available from: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/32277>
10. Vera-Salavarría SP, Armijos-Briones M. Percepción de la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación FisioRehabilitar de la ciudad de Portoviejo. *Ciencia Latina.* 2025;9(2):371-88. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16846>
11. Arce-Huamani MA, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Méd Perú.* 2023;40(4):308-13. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es
12. Orellana J, Arévalo R, Vilchez E, Cárdenas J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de Lima, Perú. *Gac Cient.* 2024;9(1):201-6. doi:10.46794/gacien.8.4.1709
13. Paredes-Larios CD. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev RECIEN.* 2020;9(1):2-15. Available from: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIE N/article/view/14/12>
14. Moreno Treviño JO, Luna Domínguez EM, Zurita Garza DR. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *HS.* 2021;20(3):329-42. Available

- from: <https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4183>
15. Núcleo Desarrollo Inclusivo, Universidad de Chile. Encuentro de rehabilitación comunitaria en Latinoamérica: experiencias en pandemia: registro de presentaciones [Internet]. Santiago, Chile: Universidad de Chile, Facultad de Medicina, Departamento de Kinesiología; 2020. Available from: <https://doi.org/10.34720/438c-8310>
 16. Carias Diaz JA, Simons Morales P, Naira Borjas DA. Evaluación de la calidad de la atención en los servicios ambulatorios desde la perspectiva del paciente hipertenso. Rev Cubana Salud Pública. 2022;e2976. Available from: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2976>
 17. Rossettini G, Latini TM, Palese A, Jack SM, Ristori D, Gonzatto S, et al. Determinants of patient satisfaction in outpatient musculoskeletal physiotherapy: a systematic, qualitative meta-summary. Braz J Phys Ther. 2020;24(2):118-23. doi:10.1016/j.bjpt.2019.02.012
 18. Larroza Villalba MB, Arguello de Barrios RN, Delvalle López E, Ramírez Roble LA, Barrios Soria LP. Brecha entre la expectativa - percepción de la calidad de los servicios de salud en usuarios de instituciones sanitarias públicas. Vitalia. 2025;6(1):1747-83. Available from: <https://revistavitalia.org/index.php/vitalia/article/view/556>
 19. Garcia Alvarado DL, Guillinta Garcia EL, Cabello Morales E, Santillán Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. Rev Hered Rehab. 2019;2:53-9. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RHR/article/view/3713>
 20. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de

Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):620-8. Available from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>



Agradecimientos:

Los autores expresan su sincero agradecimiento a los participantes del estudio del Centro de Salud San José, Piura, por su valiosa colaboración y disposición, que hicieron posible la realización de esta investigación. Asimismo, reconocen a los docentes de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por sus valiosas contribuciones, guía experta y sugerencias fundamentales durante todas las etapas de preparación de este manuscrito.