



**Universidad de Valparaíso  
Facultad de Medicina  
Carrera de Kinesiología**

---

**PERCEPCIÓN, EXPECTATIVAS Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN ACERCA DEL ROL PROFESIONAL DEL  
KINESIÓLOGO.**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN KINESIOLOGÍA**

**AUTORES: JORGE GALLEGUILLOS CAVADA  
GUIDO RAMOS SOTO  
GONZALO RÍOS TORO**

**PROFESOR GUÍA: PABLO MANRIQUEZ VILLARROEL, Klg.  
CARRERA DE KINESIOLOGÍA  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**

**Valparaíso-Chile  
2008**





**Universidad de Valparaíso  
Facultad de Medicina  
Carrera de Kinesiología**

---

**PERCEPCIÓN, EXPECTATIVAS Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN ACERCA DEL ROL PROFESIONAL DEL  
KINESIÓLOGO.**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN KINESIOLOGÍA**

**AUTORES:                   JORGE GALLEGUILLOS CAVADA  
                                  GUIDO RAMOS SOTO  
                                  GONZALO RÍOS TORO**

**PROFESOR GUÍA: PABLO MANRIQUEZ VILLARROEL, Klg.  
                          CARRERA DE KINESIOLOGÍA  
                          FACULTAD DE MEDICINA  
                          UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**

**Valparaíso-Chile  
2008**

*A nuestras familias, amigos, y a todos quienes nos apoyaron  
durante la realización de este trabajo.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestro agradecimiento y reconocimiento a las personas que nos apoyaron y ayudaron durante la realización de esta investigación:

- A nuestro Profesor guía, Kigo. Pablo Manríquez Villarroel, por aceptar la invitación a trabajar con nosotros y por haber contribuido con sus conocimientos y su tiempo a la realización de este proyecto.
- A la Profesora Lorena Villarroel, quien con su experiencia y consejos, nos ayudó y alentó desde un comienzo a la realización de este tema.
- A la Profesora Silvana Vargas, del Centro de Estudios Estadísticos de la Universidad de Valparaíso, quien aportó desde su disciplina a la elaboración de esta investigación.
- A la Dirección y Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren de Valparaíso, por habernos permitido realizar esta investigación en sus instalaciones y con sus pacientes.
- A los pacientes del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren, por su valiosa opinión y tiempo dedicado a responder a nuestras preguntas.

Finalmente, agradecemos especialmente a nuestras familias, por su apoyo incondicional desde nuestro primer día en la Universidad.

## ÍNDICE

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b>                       | ix          |
| Tablas  | ix          |
| Figuras   | x           |
| <b>ABSTRACT</b>   | xi          |
| <b>RESUMEN</b>  | xii         |
| <br>  |             |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                     | 1           |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>                                    | 3           |
| Conceptos de Salud y Kinesiología                       | 3           |
| Rol del Kinesiólogo                                     | 9           |
| Percepción acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo   | 13          |
| Calidad del Kinesiólogo                                 | 14          |
| Expectativas acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo | 15          |
| Satisfacción acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo | 16          |
| <br>  |             |
| <b>OBJETIVO GENERAL</b>                                 | 20          |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>                            | 21          |
| <b>MATERIALES Y MÉTODO</b>                              | 23          |
| Tipo de Investigación                                   | 23          |

|   |           |
|---|-----------|
| Lugar   | 23        |
| Población   | 23        |
| Criterios de Inclusión  | 24        |
| Criterios de Exclusión  | 24        |
| Muestra   | 24        |
| Procedimiento de Investigación a utilizar                     | 25        |
| Análisis de los Datos   | 26        |
| Operacionalización de las variables                           | 29        |
| <b>RESULTADOS</b>   | <b>31</b> |
| 1. Características de la muestra                              | 31        |
| 2. Percepción acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo      | 34        |
| 3. Expectativas acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo    | 52        |
| 4. Grado de Satisfacción acerca del Rol Profesional del Kigo. | 54        |
| <b>DISCUSIÓN</b>  | <b>58</b> |
| <b>LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>                       | <b>69</b> |
| <b>PROYECCIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>                       | <b>70</b> |
| <b>CONCLUSIÓN</b>   | <b>72</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                             | <b>73</b> |

|  |    |
|--|----|
| <b>ANEXOS</b>  | 78 |
| Anexo 1. Cuestionario a Kinesiólogos                   | 78 |
| Anexo 2. Encuesta                                      | 81 |
| Anexo 3. Resultados de Análisis Estadísticos           | 85 |
| Anexo 4. Grupos Socioeconómicos según Ingreso Familiar | 87 |



## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>TABLAS</b>  |             |
| Tabla N° 1. Modelo Parsoniano de relación entre Médico y Paciente  | 11          |
| Tabla N° 2. Características de la muestra definitiva   | 25          |
| Tabla N° 2.1. Acciones o Áreas con las que se relaciona al Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad                 | 44          |
| Tabla N° 2.2. Acciones o Áreas con las que se relaciona al Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico                 | 46          |
| Tabla N° 2.3. Instituciones a las cuales se les relaciona con el Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad           | 48          |
| Tabla N° 2.4. Instituciones a las cuales se les relaciona con el Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico           | 50          |
| Tabla N° 3.1. Cuadro general respecto de las Expectativas de los pacientes encuestados, según Nivel de Escolaridad | 52          |
| Tabla N° 3.2 Cuadro general respecto de las Expectativas de los pacientes encuestados, según Nivel Socioeconómico  | 53          |
| Tabla N° 4.1. Cuadro general respecto al Grado de Satisfacción, según Nivel de Escolaridad                         | 54          |
| Tabla N° 4.2. Cuadro general respecto al Grado de Satisfacción, según Nivel Socioeconómico                         | 55          |

## FIGURAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Figura 1.1.Distribución de la muestra según Nivel de Escolaridad.                                    | 31          |
| Figura 1.2.Distribución de la muestra según Nivel Socioeconómico.                                    | 33          |
| Figura 2.1.Reconocimiento del Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad.                               | 34          |
| Figura 2.2.Reconocimiento del Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico.                               | 35          |
| Figura 2.3.Reconocimiento de la Formación educacional del Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad.   | 36          |
| Figura 2.4.Reconocimiento de la Formación educacional del Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico.   | 38          |
| Figura 2.5.Reconocimiento del Tipo de Profesional que es el Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad. | 40          |
| Figura 2.6.Reconocimiento del Tipo de Profesional que es el Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico. | 42          |
| Figura 4.1.Regreso a atenderse a este Hospital, según Nivel de Escolaridad.                          | 56          |
| Figura 4.2.Regreso a atenderse a este Hospital, según Nivel Socioeconómico.                          | 57          |

## ABSTRACT

The aim of this study is to determine the perception, expectations and level of satisfaction of the patients attended in the Service of Physical Medicine and Rehabilitation of the Carlos van Buren Hospital, Valparaíso, between August 13 and September 7, 2007, about the Physical Therapist professional role, according to socioeconomic and educational level, and to compare these variables between the patients. To achieve these objectives, a survey was elaborated, and was applied to all the patients over 15 years old, which had received physical therapy treatment in the Physical Medicine and Rehabilitation Service of the Carlos van Buren Hospital, and which were in conditions to understand and answer the questions. The obtained results were analyzed through statistical interpretation, whose content will reflect the perception, expectations and level of satisfaction of the patients of the Rehabilitation Service of the Carlos van Buren Hospital about the Physical Therapist professional role, and giving answers to the objectives of the investigation.

*Key Words: Physical Therapist, Perception, Expectations, Level of Satisfaction, Role, Socioeconomic level, Education.*

## RESUMEN

El objetivo de este estudio es determinar la percepción, expectativas y grado de satisfacción, de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Bühren de Valparaíso, entre los días 13 de Agosto y 7 de Septiembre de 2007, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, según niveles socioeconómico y de escolaridad, y comparar estas variables entre los pacientes atendidos. Para lograr estos objetivos, se elaboró una encuesta que se aplicó a pacientes mayores de 15 años, que recibieron atención kinésica y que se encontraban en condiciones de entender y responder las preguntas que les fueron realizadas. Los resultados obtenidos se analizaron por medio de interpretación estadística, los cuales reflejaron la percepción, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del Hospital Carlos van Bühren, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, dando respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

*Palabras claves: Kinesiólogo, Fisioterapeuta, Rol, Percepción, Expectativas, Grado de Satisfacción, Nivel Socioeconómico, Nivel de Escolaridad.*

## INTRODUCCIÓN

De todos los profesionales que constituyen el equipo de salud, el Kinesiólogo es quizá el que permanece más tiempo con el paciente, debido a la duración de las sesiones y al número de ellas en la aplicación de un tratamiento kinésico habitual. Como futuros Kinesiólogos, una de nuestras principales preocupaciones debe ser otorgar una buena atención a los pacientes en cada sesión.

A través del presente trabajo de investigación, se puede obtener una visión acerca de cómo es percibido este rol profesional por parte de los pacientes. Además, permite obtener una perspectiva inicial sobre qué variables son susceptibles de potenciar para mejorar la atención kinésica que se ejercerá durante la vida laboral, con la finalidad de lograr una mayor valoración de la profesión. En consecuencia, a medida que la percepción mejore y la satisfacción sobre la atención en salud crezca, se beneficiará la relación establecida entre paciente y Kinesiólogo.

Para evaluar esta relación, se realizó una investigación de tipo cuantitativa, con un método descriptivo exploratorio transversal. El instrumento utilizado fue una encuesta, la cual se aplicó en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Bühren de Valparaíso, entre los días 13 de

Agosto y 7 de Septiembre de 2007, con el objetivo de determinar la percepción, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes de dicho servicio, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, según sus niveles socioeconómico y de escolaridad.

Adicionalmente, a través de este instrumento, se describe la atención kinésica de dicho servicio.

Finalmente, esta experiencia podrá servir como una herramienta de gestión interna, que puede ser utilizada por cualquier servicio de salud interesado en evaluar la percepción y grado de satisfacción de los pacientes acerca de la atención kinésica recibida.

## MARCO TEÓRICO

### Conceptos de Salud y Kinesiología

Los seres humanos presentan particulares características en su forma de vida, que por efecto de su esencia más profunda, difieren notablemente con la desarrollada por los demás seres vivos que habitan la Tierra. En efecto, el hombre no puede ser visualizado desde una perspectiva de carácter exclusivamente biológico, sino que tiene que reconocerse en él una dimensión mucho más compleja y diversificada, que debe considerar aspectos, psicológicos, filosóficos, éticos y sociales. Bajo esta mirada, la vida desde un punto de vista humano, no está circunscrita al equilibrio entre sus sistemas biológicos para reproducirse y preservar su descendencia, sino que también debe considerar necesariamente, el desarrollo de su inteligencia y voluntad, la cual, le permite llevar a cabo actividades que no pueden realizar los demás animales: trabajar, estudiar, crear lazos afectivos, construir, realizar obras de arte, etc. (1).

Desde esta concepción del ser humano, es posible reconocer numerosos factores que tienen especial incidencia en el proceso de desarrollo y evolución del hombre como ser vivo, entre los cuales, se destaca la salud, como componente vital de su naturaleza.

En efecto, hoy en día, a diferencia de la visión de salud que prevalecía antiguamente, en donde ésta era considerada como un estado de bienestar meramente físico, se encuentra otra más amplia, que la considera como un estado de completo bienestar físico, mental, social y de capacidad para la función, y no sólo como la ausencia de enfermedad o invalidez (2).

Esta idea se refleja en el postulado de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), que la define como “el estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de afecciones y enfermedades” (3).

Basándose en esta moderna definición, resulta entonces evidente que los profesionales de la salud, deben tener como objetivo prioritario en su quehacer, estudiar y trabajar para acercarse a la visión ideal que involucra este concepto, aportando desde su particular perspectiva, a los individuos que requieren su aporte específico. Consecuentemente, resulta no menos importante considerar también las componentes psicosociales y de autopercepción que desarrolla el individuo en torno a su salud, las cuales también son consideradas como aspectos muy significativos para ellos (4).

Sin embargo, a pesar de lo importante que resulta considerar los aspectos anteriormente señalados, no puede quedar al margen de este análisis, bajo un enfoque basado en la perspectiva de la Kinesiología, la componente



física que tienen las enfermedades, puesto que dentro de las múltiples consideraciones acerca de la salud, se reconoce que una persona está sana, cuando puede realizar sus actividades cotidianas, tales como desplazarse y utilizar su cuerpo para lograr sus objetivos, y, por consiguiente, poder desarrollarse plenamente y reconocerse como un individuo sano, bajo el sentido más amplio de este concepto.

Considerando esta premisa, Goldberg (1991) define la salud desde un enfoque funcional, describiéndola como “la capacidad de funcionar o el estado de capacidad óptima de un individuo ante las funciones y tareas para las que ha sido preparado y tiene necesidad de realizar para mantener su vida” (5).

Tras el objetivo de orientar conceptualmente esta ciencia, se puede señalar que el término Kinesiología como tal, se describe por primera vez en la “Biblioteca de Terapéutica”, publicada en 1909, en la cual, se la considera una parte de la acción curativa, que estudia y aplica los agentes físicos con fines exclusivamente terapéuticos (5). De esta forma, se puede considerar que la Kinesiología se presenta como una ciencia que realiza un importante aporte en el campo de la salud, entregando los elementos específicos de su campo de acción en beneficio directo de los individuos, llevándolos a la mejor expresión funcional de sus capacidades.

En 1966, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la Kinesiología como “el arte y la ciencia del tratamiento por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, agua, masaje y electricidad, destacando entre los fines de tratamiento, el alivio del dolor, el aumento de la circulación, la prevención y la corrección de la disfunción y la máxima recuperación de fuerza, movilidad y coordinación” (6). “La Kinesiología, también incluye la ejecución de pruebas eléctricas y manuales para determinar las capacidades funcionales, la medida de la amplitud del movimiento articular y de la capacidad vital, como ayudas diagnósticas para el médico y para el control de la evolución” (6).

En esta definición, se puede apreciar que los expertos de la OMS hacen una amplia y exhaustiva enumeración de los medios incluidos en el desempeño de la Kinesiología. Sin embargo, lo más importante que se puede rescatar de esta visión, es el hecho de que se incorporan nuevos matices al ejercicio de la profesión, como son la valoración, el tratamiento, las ayudas diagnósticas y el control de la evolución del tratamiento (6).

En 1967, la Confederación Mundial de Kinesiólogos la conceptualiza como el Arte y la Ciencia del tratamiento físico, es decir, “el conjunto de técnicas que mediante la aplicación de medios físicos, curan, previenen, recuperan y readaptan a los pacientes susceptibles de recibir tratamiento

físico”. Según esta definición, el concepto se relaciona más con el de Fisioterapia, en su sentido más estricto (7).

Más recientemente, en 1987, la Asociación Española de Fisioterapeutas (AEF) establece que la Kinesiología es “el conjunto de métodos, actuaciones y técnicas que mediante la aplicación de medios físicos, curan, previenen, recuperan y adaptan a personas afectadas de disfunción somática y orgánica, a las que se desea mantener en un nivel adecuado de salud” (8). Esta definición se estima importante en la conceptualización del término, ya que establece nuevos parámetros como son el método y la actuación. Además, resulta significativo en esta descripción, el hecho de que no limita los fundamentos de la Kinesiología al uso exclusivo de medios físicos, aunque sigue valorándolos como características distintivas de la disciplina.

En Chile en cambio, no se observa una definición clara de Kinesiología. El Código Sanitario de la República de Chile carece de una propuesta teórica en cuanto a la labor kinésica y sus alcances (9); por esta razón, se utilizarán conceptos que definen la profesión bajo la perspectiva de autores y organismos extranjeros.

A modo de ejemplo, se puede señalar que la Ley General de Salud que impera en España, establece que la Kinesiología es una profesión de la salud,

definida como “el conjunto de métodos que mediante la aplicación de agentes físicos, cura, previene, recupera y adapta a personas con disfunciones orgánicas y que desarrolla sus actividades en el campo de atención Primaria y de Atención Especializada” (8). Se puede observar que esta descripción incluye el carácter de profesión asociada a la salud, a diferencia de otras definiciones antes mencionadas. En el carácter asignado a éste rol profesional, destaca implícitamente el descubrimiento, identificación, tratamiento y comparación de fenómenos que le competen al Kinesiólogo, reconociéndole conocimientos y habilidades que le son propias, junto a una capacidad de servicio orientada a responder a las necesidades que la sociedad le demande (8).

Se aprecia entonces, que el concepto de Kinesiología se ha ido adaptando a las necesidades sociales con el correr del tiempo. Ha pasado de tener un fin exclusivamente terapéutico a participar en el mantenimiento del derecho a la salud, es decir, no solo se ocupa de las personas con problemas de salud ya instaurados, sino que también lo hace para prevenir problemas de salud.

De acuerdo a esta evolución del concepto de Kinesiología, actualmente se define, según Valenza 2005, como la profesión que ayuda a las personas evitando, modificando, corrigiendo o adaptando los factores que limitan el buen funcionamiento o el comportamiento de la persona, para facilitar el mayor grado

de independencia y autosuficiencia, utilizando medios físicos como instrumentos (5).

Considerando todas estas definiciones, es importante destacar que la Kinesiología es una ciencia, y por ende, se compone de conceptos que le son propios, y que sus mismos expertos han ido desarrollando por medio de investigaciones; por otra parte, utiliza fundamentos teóricos que nacen de otras ramas del saber y que son aplicados a la propia disciplina, pero de acuerdo a su particular enfoque. En este caso, la Kinesiología sienta sus bases en ciencias básicas, como la Fisiología, Biofísica, Anatomía y Psicología, entre otras (5). Este enfoque le da un valor doble a la Kinesiología; primero, en cuanto a moldear la profesión y luego, entregándole las bases para la realización de investigaciones aplicadas. Este doble enfoque le aporta un sello científico, del cual se nutre esta disciplina y otorga las directrices para el adecuado desempeño profesional (5).

### **Rol del Kinesiólogo**

En una definición básica, la Real Academia de la Lengua Española (RAE) (2006), define rol como el sentido de papel o función que alguien o algo cumple (10).

Sin embargo, cuando este rol se asocia con la función del Kinesiólogo como miembro del equipo de salud, debe entenderse bajo un contexto en que la relación entre este profesional y sus pacientes, permita generar en ellos una valoración muy importante acerca del aporte que éste brinda con su labor, contribuyendo a mejorar la relación existente entre el sistema sanitario y la sociedad, la cual, ha cambiado más en los últimos 25 años que en toda la historia de la medicina occidental (11). Aún cuando se debe considerar que la relación establecida entre el médico y su paciente sigue siendo el eje de este sistema sanitario, hoy en día parece más adecuado referirse a la relación entre profesional sanitario y paciente, porque, si bien el médico sigue siendo el agente principal en el cuidado de la salud, los sistemas públicos cada vez entregan más atención mediante profesionales que no son médicos (12). Consecuentemente, el término profesional sanitario puede asociarse a una amplia gama de disciplinas, que junto a la medicina, aportan al cuidado de la salud; por ello, esta investigación se remitirá al rol profesional del Kinesiólogo, aunque en contextos específicos, aluda directamente al personal médico.

Sin embargo, para definir rol desde el punto de vista de la atención sanitaria, nos remitiremos a Parsons, 1966 (13), quien establece claramente las expectativas y privilegios que conlleva el rol de un Kinesiólogo:

Tabla N° 1. Modelo Parsoniano de relación entre médico y paciente (13).

| MEDICO             |   |
|--------------------|---|
| Rol de profesional |   |
| Expectativas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar para el bienestar del paciente</li> <li>• Guiarse por las reglas de la conducta profesional</li> <li>• Aplicar sus conocimientos y destrezas para resolver el problema de salud</li> <li>• Ser objetivo y no implicarse emocionalmente con el paciente</li> </ul> |
| Privilegios de     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la intimidad física y psíquica del paciente</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Dominancia profesional</li> </ul>   |

Parsons T. El sistema social. Madrid. España: Ediciones de la Revista de Occidente; 1966.

Analizando lo expuesto por Parsons, se puede decir que el rol del Kinesiólogo, al igual que el del médico, se centra en su responsabilidad por el bienestar del paciente, debiendo “hacer todo lo posible” para facilitar su recuperación en los mejores términos que le permita su habilidad. Por ello, dentro de las expectativas de rol está que el tratante adquiera y use una alta competencia técnica en las ciencias médicas, para la asistencia de todos los pacientes que acudan a él en búsqueda de ayuda para sus problemas de salud, dejando aparte su relación afectiva con ellos (14).

Por lo tanto, se puede definir el rol asistencial del Kinesiólogo como la relación directa y sin intermediarios, que se establece entre él y la persona que presenta una alteración en su estado de salud como consecuencia de un deterioro, limitación funcional o handicap. (5).

Por otra parte, los deberes y derechos del Kinesiólogo en Chile, están regidos por el Colegio de Kinesiólogos de Chile, e incluyen: tratar con respeto y humanidad a todos sus pacientes; mantener reserva de toda la información entregada durante la consulta kinésica, apelando al secreto profesional; obligación de mantener una conducta tendiente a evitar y mitigar el dolor, el sufrimiento y evitar la muerte sin discriminaciones de ninguna índole; obligación de acoger el derecho del paciente a elegir al profesional tratante, como también aceptar la solicitud de cambio por otro Kinesiólogo, con la obligación, en este caso, de proporcionar toda la información clínica, tanto de evaluaciones, como de procedimientos técnicos empleados. También tiene el derecho de negarse a prestar su atención profesional cuando carezca de las condiciones de seguridad personal o para el paciente; deberá realizar las prestaciones que son de su competencia con la intensidad, frecuencia y en número requerido que se desprenda de la evaluación efectiva para su paciente, excepto prescripción expresa del médico; tiene la obligación de que, en proceso asistencial en un paciente que le corresponda atender, detecte signos o síntomas de nuevos o mayores compromisos de la salud de su enfermo, y advertir al profesional



clínico de tales cambios, en su defecto, deberá poner al paciente a consideración de otro facultativo; en el ejercicio de su actividad clínica debe prescindir de las condiciones personales del paciente tales como su nacionalidad, raza, credos religiosos, políticos y estado social; debe abstenerse de aconsejar o realizar lo que escapa a sus atribuciones profesionales o supera sus posibilidades técnicas en relación a sus pacientes y sólo podrá aplicar métodos terapéuticos en aquellos pacientes que hayan sido derivados por un facultativo (15).

### **Percepción acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo**

En una definición muy básica, percepción se define como la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos, o recibir por uno de ellos, las imágenes, impresiones o sensaciones externas (16). Es un proceso bipolar que depende, en parte, de las características de los estímulos que activan los órganos de los sentidos y, por otra parte, de la actividad del sujeto perceptor, que utiliza esquemas perceptivos y está determinado, al percibir, por su aprendizaje, experiencias, motivaciones, expectativas, aptitudes, personalidad, etc. La percepción es un fenómeno activo en el que interviene toda la persona, aunque no se de cuenta de ello (17).

## **Calidad del Kinesiólogo**

Calidad se define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (18).

Por su parte, la calidad asistencial tiene 2 componentes: la calidad científico-técnica o intrínseca, que mide la resolución del problema y la calidad percibida o extrínseca, que mide la satisfacción del usuario con respecto a la percepción del servicio recibido, teniendo en cuenta sus expectativas previas (19).

Es así, como los pacientes y el gobierno tienen el derecho a recibir y velar, respectivamente, por la entrega de una atención de acuerdo a los estándares mínimos de calidad en la atención kinésica, los cuales consisten en: equidad, eficiencia, efectividad, asertividad, y seguridad (6).

El hecho de obtener este óptimo nivel de atención, permite realizar investigaciones científicas, desarrollar herramientas que permitan el desempeño de Kinesiología basada en la evidencia, su puesta en práctica y el eficaz manejo del cambio obtenido, evaluación de las estructuras, de los procesos y de los resultados de la práctica kinésica, supervisión de la eficiencia, eficacia y

seguridad de la terapia utilizada y, lo que es muy importante para este estudio, medida de la satisfacción del paciente (6).

### **Expectativas acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo**

Expectativa se define como esperanza o posibilidad razonable de que algo suceda. No debe confundirse con expectación, que es la inquietud o ansiedad que genera la espera de algo que interesa (20).

Se admite que las expectativas se configuran en función de la cultura social en la que se vive y de la información de que se dispone, obtenida a partir de la propia experiencia, la de los próximos y de la que llega desde los medios de comunicación. A partir de todo ello, los pacientes elaboran su idea sobre cómo será el contacto con el sistema y con los profesionales concretos (10).

Para llegar a identificar las expectativas y, en general, las opiniones, creencias y valoraciones de los individuos y de los grupos sociales, se dispone de la metodología y las técnicas idóneas. Las encuestas de satisfacción, con ítems definidos por el investigador según sus intereses y con respuestas cerradas, siguen siendo de utilidad para la mejora, y tienen su razón de ser cuando precisamos un dato concreto para controlar los resultados de nuestras actividades de mejora, para una evaluación o para una acreditación (10).

En el medio chileno, son pocos los estudios acerca de las expectativas de los pacientes en relación al trabajo del Kinesiólogo; por lo tanto, si se mantiene la falta de información existente, será difícil mejorar la satisfacción con la atención, diseñar nuevos elementos de la cartera de servicios o rediseñar los actuales (21).

### **Satisfacción acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo**

La satisfacción del paciente con su terapeuta, es un componente muy importante en la calidad de los servicios de salud (22). A pesar de que muchos profesionales han cuestionado la validez y significancia de las evaluaciones que los pacientes hacen de sus experiencias médicas, muchos estudios han demostrado su importancia (23).

Existen diversas posturas respecto a cuales son los factores que influyen en el nivel de satisfacción que alcanzan los pacientes. Los estudios más tempranos, como el de Hulka 1975, demostraron que la satisfacción variaba con ciertas características demográficas (edad, sexo, clase social, tamaño de la familia, y tener una fuente regular de atención médica), y con aspectos de los servicios prestados, como costos, beneficios, accesibilidad y disponibilidad de los servicios (24). Otros estudios postulan que el nivel de satisfacción depende

de sus experiencias previas en relación con el trato recibido, el grado de resolución obtenido o el tiempo de espera en los servicios (25).

Sin embargo, la relación más comúnmente aceptada entre satisfacción y calidad percibida es la que se explica en el modelo de disconformidad, que viene de la incongruencia entre las conductas esperadas por el paciente, y las realmente ejecutadas por el profesional sanitario (26). Se sabe que en este proceso, el paciente valora al proveedor del servicio en función de diferentes dimensiones o factores que espera recibir por parte de él, y que si no aparecen, puede generarse la insatisfacción (15). Por ejemplo, un paciente puede esperar que el Kinesiólogo le invitará a dar su opinión sobre la posibilidad de llevar a cabo un determinado tratamiento, que tiene que ver con cambios en su estilo de vida, y se encuentra con que tal tratamiento le es simplemente “comunicado”; mientras que el Kinesiólogo puede que no considere siquiera la posibilidad (o necesidad) de comentar la factibilidad del tratamiento con el paciente (27).

Así es como, después de que se analizó la función de la Kinesiología y el rol del Kinesiólogo, podemos volver a retomar el concepto de salud, definiéndolo desde la perspectiva de la Kinesiología como el equilibrio y adaptación de todas las posibilidades del organismo humano en su capacidad físico-química de funcionar, frente a la complejidad del ambiente ecológico y social, sobreviniendo los problemas de salud cuando se produce la pérdida de

estabilidad, tanto en el ámbito interno como de las relaciones de la persona con su medio externo (5).

Sin embargo, y siguiendo fiel a la definición de salud de la OMS, el Kinesiólogo no sólo debe preocuparse de recuperar la parte física de la salud de su paciente, sino que debe considerar a la persona como una unidad biofisiológica, energética, psicológica, social y espiritual, que se encuentra en constante interacción consigo mismo y con el medio ambiente en cambio constante (28). La Kinesiología se interesa por la persona respetando su globalidad, y si bien su preocupación se centra en las disfunciones físicas de la salud del paciente, debe influir sobre todos los factores que intervienen en ella, conociendo sus efectos e interacciones, por lo que desde la mirada de la Kinesiología podríamos definir a la persona desde una triple perspectiva:

1. Un todo global que está influenciado por factores sociales, económicos, psicológicos, intelectuales y éticos (5).
2. La persona necesita de una estructura o soporte como son: el sistema óseo muscular, el sistema nervioso y el sistema cardiorrespiratorio (5).
3. La persona posee una serie de cualidades: autopercepción, coordinación y equilibrio. Y de atributos: fuerza, resistencia y flexibilidad. (5)

Estos componentes en equilibrio, permiten el desempeño de la función mediante el movimiento de manera óptima, y es obligación del Kinesiólogo lograr esta proporción y conseguir la máxima armonía en el movimiento de las personas.

## **OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la percepción, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos Van Bühren de Valparaíso, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, según nivel de escolaridad y nivel socioeconómico de los encuestados, entre los días 13 de Agosto y 7 de Septiembre de 2007



## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar los elementos que influyen en la percepción, expectativas y grado de satisfacción que tienen los pacientes acerca del rol profesional del Kinesiólogo.
2. Elaborar una encuesta como instrumento de medición, a partir de los elementos que influyen en la percepción, expectativas y grado de satisfacción que tienen los pacientes acerca del rol profesional del Kinesiólogo.
3. Analizar los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.
4. Comparar la percepción que tienen los distintos pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos Van Büren de Valparaíso, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, según su nivel de escolaridad y nivel socioeconómico.
5. Comparar las expectativas que tienen los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en Hospital Carlos van Büren de Valparaíso, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, según su nivel de escolaridad y nivel socioeconómico.

6. Comparar el grado de satisfacción que tienen los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y de Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren de Valparaíso, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, según su nivel de escolaridad y nivel socioeconómico.

## **MATERIALES Y MÉTODO**

### **Tipo de Investigación.**

El presente estudio es de tipo cuantitativo, con un método descriptivo-exploratorio transversal, entre los días 13 de Agosto y 7 de Septiembre de 2007 en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos Van Büren de Valparaíso.

### **Lugar.**

La investigación se realizó a través de una encuesta aplicada a los pacientes que se atendieron en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos Van Büren de Valparaíso entre los días 13 de Agosto y 7 de Septiembre de 2007.

### **Población.**

El universo de este estudio se conformó por los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren de Valparaíso, entre los días 13 de Agosto y 7 de Septiembre de 2007.

**Criterios de Inclusión:**

- Pacientes, sobre 15 años de edad atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos Van Büren, que reciban atención kinésica.
- Pacientes que voluntariamente quieran participar en la investigación.

**Criterios de Exclusión:**

- Pacientes con alteraciones cognitivas que les impidan comprender o responder las preguntas.

**Muestra.**

La muestra fue obtenida de acuerdo al número de pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión.

La muestra definitiva a la cual se realizó la investigación quedó conformada de la siguiente forma:

Tabla N° 2. Características de la muestra definitiva.

|                         |                             | Grupos socioeconómicos según ingreso familiar |    |     |     |    |    |    |    | Total |
|-------------------------|-----------------------------|---|----|-----|-----|----|----|----|----|-------|
|                         |                             | C3C2  | C3 | C3D | DC3 | D  | DE | ED | E  |       |
| Nivel de<br>Escolaridad | Enseñanza básica Incompleta | 0   | 0  | 1   | 1   | 0  | 0  | 0  | 1  | 3     |
|                         | Enseñanza básica Completa   | 0   | 0  | 0   | 1   | 5  | 6  | 2  | 1  | 15    |
|                         | Enseñanza media Incompleta  | 0   | 0  | 0   | 0   | 4  | 2  | 0  | 3  | 9     |
|                         | Enseñanza media Completa    | 1   | 2  | 1   | 2   | 2  | 3  | 0  | 4  | 15    |
|                         | Enseñanza media Cursando    | 0   | 0  | 0   | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 1     |
|                         | Instituto técnico Completa  | 0   | 0  | 3   | 2   | 0  | 0  | 0  | 0  | 5     |
|                         | Instituto técnico Cursando  | 0   | 0  | 1   | 0   | 2  | 0  | 0  | 0  | 3     |
|                         | Universitaria Incompleta    | 0   | 1  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 1     |
|                         | Universitaria Completa      | 0   | 0  | 0   | 2   | 1  | 0  | 0  | 0  | 3     |
|                         | Universitaria Cursando      | 0   | 0  | 0   | 2   | 0  | 0  | 1  | 0  | 3     |
| Total                   | 1                           | 3   | 6  | 11  | 14  | 11 | 3  | 9  | 58 |       |

Galleguillos J, Ramos G, Ríos G. Percepción, Expectativas y Grado de Satisfacción acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo. Seminario de Título. Carrera de Kinesiología. Universidad de Valparaíso.

### Procedimiento de Investigación a Utilizar.

El proceso de investigación, comenzó con la identificación del problema a desarrollar en la investigación. Posteriormente se realizó la revisión bibliográfica a través de diferentes medios de recopilación de información (libros, revistas médicas, revistas de Kinesiología, artículos publicados en revistas electrónicas y en sitios de información especializada, entre otras).

Con la finalidad de establecer los elementos que influyen, tanto en la percepción, como en las expectativas y grado de satisfacción de los pacientes, acerca del rol profesional del Kinesiólogo, se realizó un cuestionario a Kinesiólogos docentes de la Universidad de Valparaíso, para obtener una

impresión de lo que ellos creían que es importante para establecer una buena relación entre Kinesiólogo y paciente (Anexo1).

Los datos obtenidos se utilizaron para elaborar una encuesta con la colaboración y supervisión por parte de la Ingeniero en estadísticas y docente de la Universidad de Valparaíso, Sra. Silvana Vargas. Ésta fue primariamente formulada en forma piloto a un grupo de pacientes, con el objetivo de validar y determinar que aspectos de la encuesta podían ser mejorados. Posteriormente fue aplicada en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos Van Büren, a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión (Anexo 2).

### **Análisis de los Datos.**

Los datos obtenidos en el curso de la investigación, se analizaron por medio de interpretación estadística.

En primer lugar se codificaron los datos del instrumento y el instrumento propiamente tal (encuesta).

Posteriormente, para la medición de la expectativa de los pacientes encuestados, los resultados se codificaron según los siguientes criterios:

- Según nivel de escolaridad

|                  | <b>Expectativa</b> |
|------------------|--------------------|
| <b>0 - 0.4</b>   | Ninguna            |
| <b>0.5 - 1.4</b> | Baja               |
| <b>1.5 - 2.4</b> | Media              |
| <b>2.5 - 3.0</b> | Alta               |

- Según nivel socioeconómico

|                   | <b>Expectativa</b> |
|-------------------|--------------------|
| <b>0.5 - 1.5</b>  | Ninguna            |
| <b>1.6 - 4.5</b>  | Baja               |
| <b>4.6 - 7.5</b>  | Media              |
| <b>7.6 - 10.5</b> | Alta               |

Para la medición del grado de satisfacción de los pacientes encuestados, los resultados se codificaron bajo los siguientes criterios:

- Según nivel de escolaridad

|                  | <b>Satisfacción</b> |
|------------------|---------------------|
| <b>0.5 - 1.4</b> | Muy malo            |
| <b>1.5 - 2.4</b> | Malo                |
| <b>2.5 - 3.4</b> | Regular             |
| <b>3.5 - 4.4</b> | Bueno               |
| <b>4.5 - 5.5</b> | Muy bueno           |

- Según nivel socioeconómico

|                  | <b>Satisfacción</b> |
|------------------|---------------------|
| <b>0.5 - 1.5</b> | Muy malo            |
| <b>1.6 - 4.5</b> | Malo                |
| <b>4.6 - 8.0</b> | Regular             |
| <b>8.1 - 12</b>  | Bueno               |
| <b>12.1 - 17</b> | Muy bueno           |

**Observación:** Los intervalos de los valores anteriores, fueron escogidos arbitrariamente respecto a los resultados obtenidos teniendo relación con cada uno de los objetivos de aquellos que se pretende obtener, cuyo contenido refleja la percepción, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren, dando respuesta a los objetivos planteados en la investigación (Anexo 3).

Los resultados obtenidos fueron evaluados y analizados estadísticamente, en donde se realizó un análisis estadístico descriptivo, con frecuencias absolutas, frecuencias relativas (porcentajes) y tablas de contingencias, con la utilización del software computacional SPSS v. 15.0 para Windows y Microsoft Excel.



### Operacionalización de las Variables

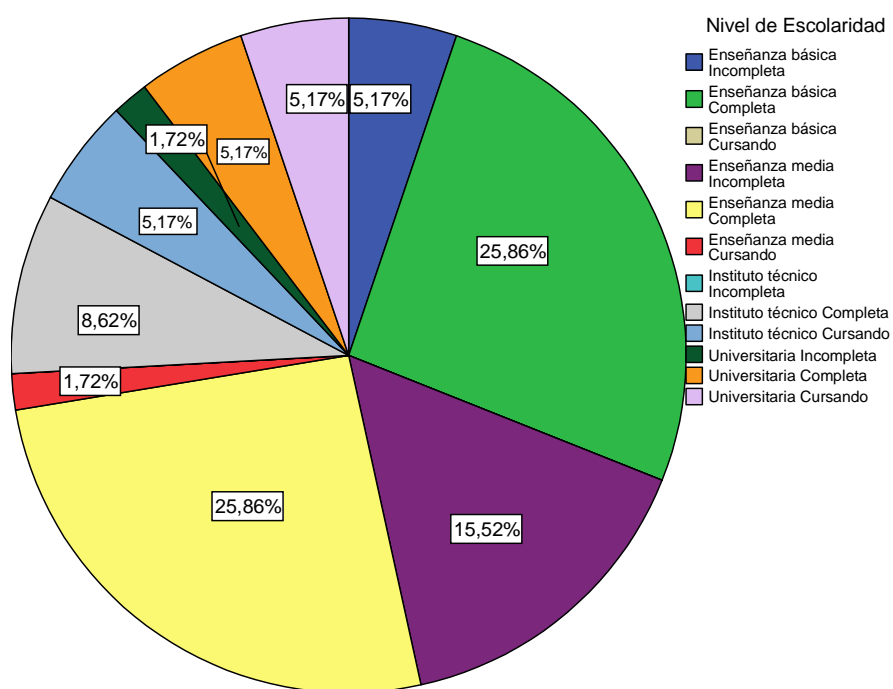
| Variable  | Dimensión   | Indicadores  | Unidad de medida  |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rol del profesional Kinesiólogo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percepción</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento del profesional Kinesiólogo</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>  |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de la formación educacional del Kinesiólogo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcto</li> <li>▪ Incorrecto</li> </ul>  |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento del tipo de profesional que es el Kinesiólogo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcto</li> <li>▪ Incorrecto</li> </ul>  |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de la labor kinésica</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Mala</li> </ul>  |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento del lugar de desempeño de la profesión</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buena</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Mala</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expectativas</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características de las expectativas</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna</li> <li>▪ Baja</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Alta</li> </ul>                        |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de Satisfacción</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Características de la satisfacción</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy malo</li> <li>▪ Malo</li> <li>▪ Regular</li> <li>▪ Bueno</li> <li>▪ Muy bueno</li> </ul> |

|                        |                             |                           |  |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|
| ▪ Nivel de Escolaridad | ▪ Tipo de Educación         | ▪ Educación Básica        | ▪ Completa<br>▪ Incompleta<br>▪ Cursando |
|                        |                             | ▪ Educación Media         | ▪ Completa<br>▪ Incompleta<br>▪ Cursando |
|                        |                             | ▪ Educación Técnica       | ▪ Completa<br>▪ Incompleta<br>▪ Cursando |
|                        |                             | ▪ Educación Universitaria | ▪ Completa<br>▪ Incompleta<br>▪ Cursando |
| ▪ Nivel Socioeconómico | ▪ Ingreso monetario mensual | ▪ C3C2                    | ▪ Entre \$700.000 y \$1.000.000          |
|                        |                             | ▪ C3                      | ▪ Entre \$400.000 y \$699.999            |
|                        |                             | ▪ C3D                     | ▪ Entre \$300.000 y \$399.999            |
|                        |                             | ▪ DC3                     | ▪ Entre \$200.000 y \$299.999            |
|                        |                             | ▪ D                       | ▪ Entre \$150.000 y \$199.999            |
|                        |                             | ▪ DE                      | ▪ Entre \$120.000 y \$149.999            |
|                        |                             | ▪ ED                      | ▪ Entre \$100.000 y \$119.999            |
|                        |                             | ▪ E                       | ▪ Menos de \$100.000                     |

## RESULTADOS

### 1. Características de la muestra

Figura N° 1.1. Distribución de la muestra según Nivel de Escolaridad

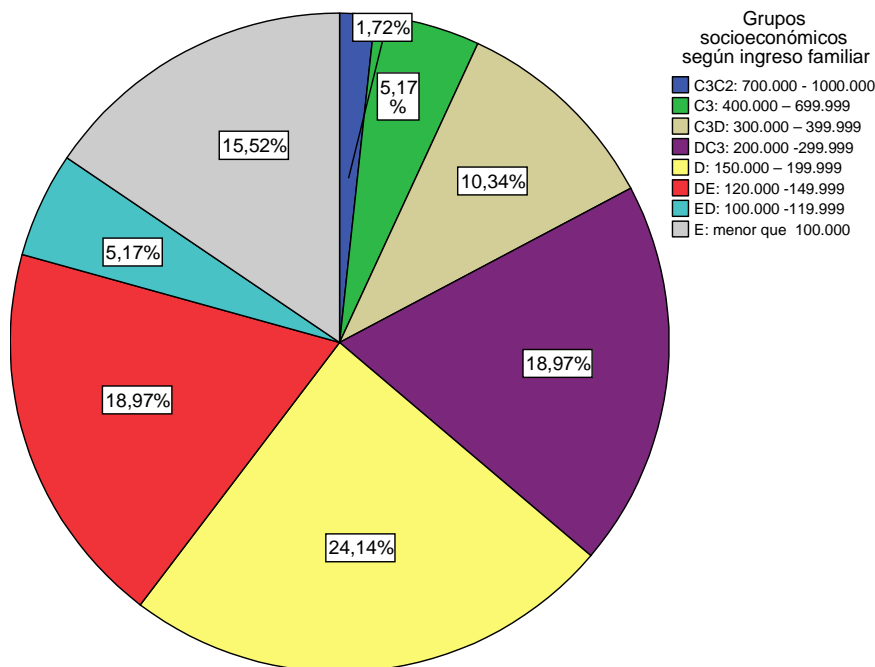


Total de pacientes divididos en porcentajes de cada nivel educacional.

Del total de 58 pacientes que representan el 100% de la muestra, se obtuvo los siguientes resultados: 3 pacientes con Enseñanza básica incompleta, que representan el 5.17% de la muestra; 15 pacientes con Enseñanza básica

completa que constituyen el 25.86% de la muestra; 9 pacientes con Enseñanza media incompleta que representan el 15,52% de la muestra; 15 pacientes con Enseñanza media completa, que representan el 25,86% de la muestra; 1 paciente cursando Enseñanza media, que representa el 1,72% de la muestra; 5 pacientes con Instituto técnico completo, que representan el 8,62% de la muestra; 3 pacientes cursando Instituto técnico, que representa el 5,17% de la muestra, 1 paciente con Universidad incompleta, que representa 1,72% de la muestra; 3 pacientes con educación universitaria completa que representan 5,17 % de la muestra; 3 pacientes cursando educación universitaria, los que representan el 5,17% de la muestra.

**Figura Nº 1.2. Distribución de la muestra según Nivel Socioeconómico**

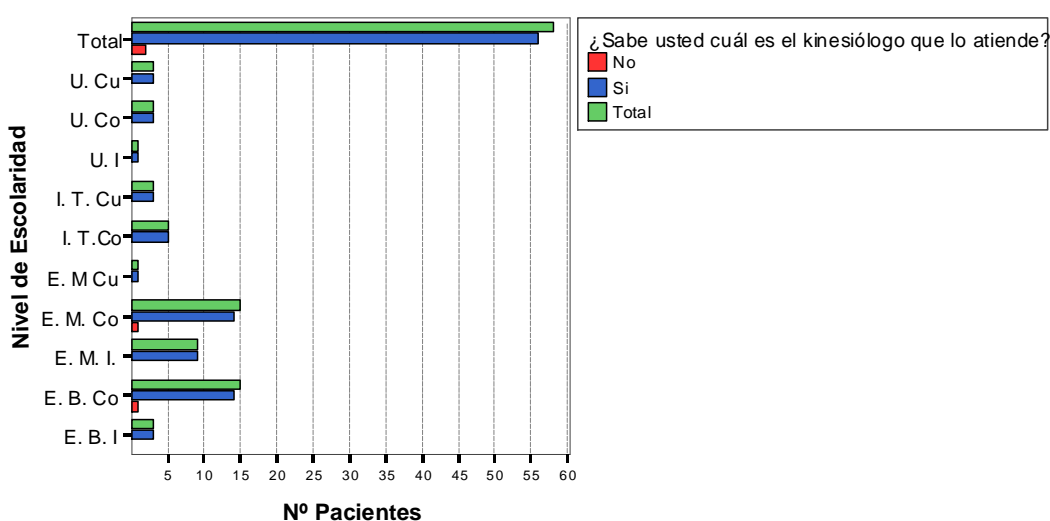


Total de 58 pacientes, expresados en frecuencia relativa (porcentajes).

Del total de 58 pacientes que representa el 100% de la muestra: 1 paciente pertenece al grupo C3C2 representando el 1,72% de la muestra; 3 pacientes pertenecen al grupo C3 que representan el 5,17% de la muestra; 6 pacientes pertenecen al grupo C3D, lo que representa el 10,34% de la muestra; 11 pacientes pertenecen al grupo DC3 lo que representa 18,97% de la muestra; 14 pacientes pertenecen al grupo D, que representan el 24,14% de la muestra; 11 pacientes pertenecen al grupo DE lo que representa 18,97% de la muestra; 3 pacientes pertenecen al grupo ED lo que representa 5,17% de la muestra; 9 pacientes pertenecen al grupo E lo que representa el 15,52% de la muestra.

## 2. Percepción acerca del rol profesional del Kinesiólogo

**Figura Nº 2.1. Reconocimiento del Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad**

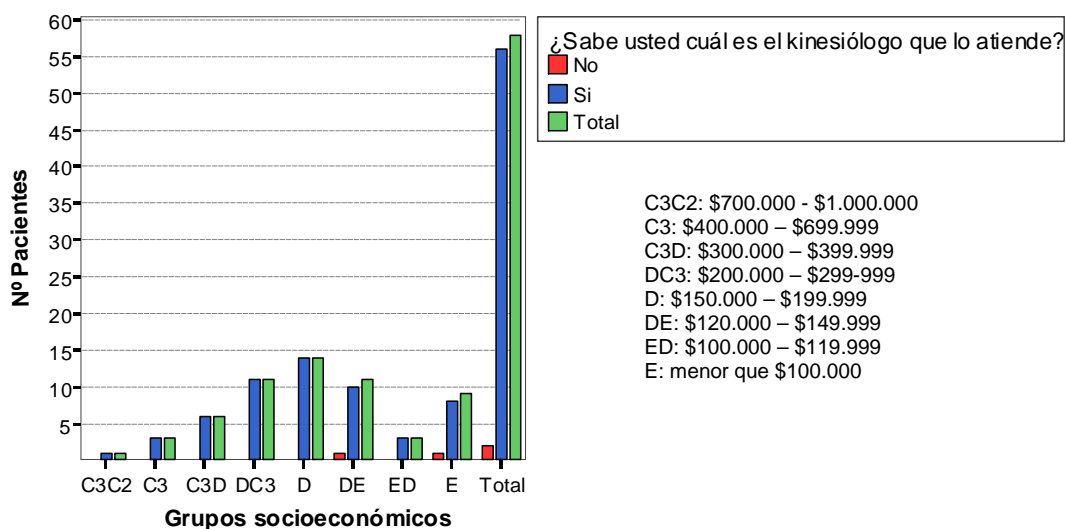


E. B. I: Enseñanza básica incompleta  
 E. B. Co: Enseñanza básica completa  
 E. M. I: Enseñanza media incompleta  
 E. M. Co: Enseñanza media completa  
 E. M. Cu: Enseñanza media cursando  
 I. T. Co: Instituto técnico completo

I. T. Cu: Instituto técnico cursando  
 U. I: Universitaria incompleta  
 U. Co: Universitaria completa  
 U. Cu: Universitaria cursando

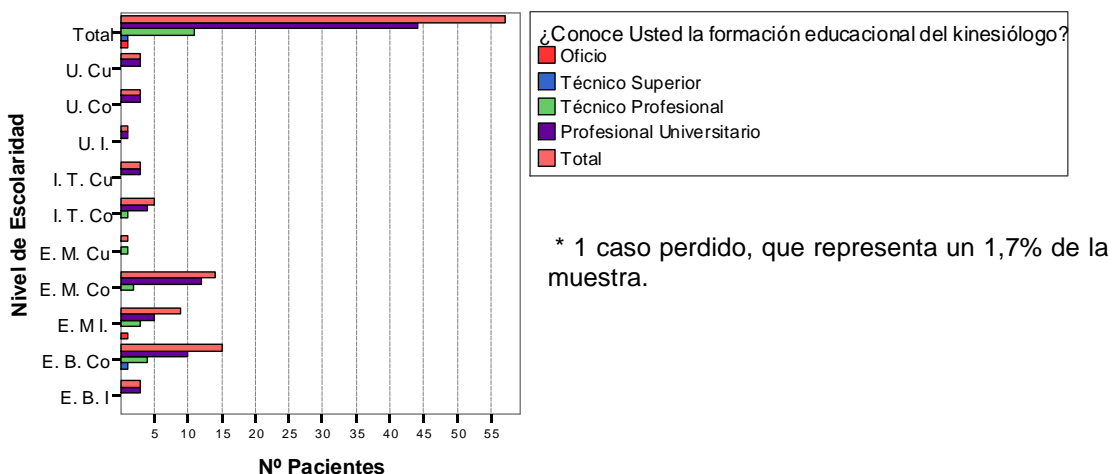
En relación a la muestra en general, se encontró que 56 pacientes sí sabe quien es el Kinesiólogo con que se trata, lo que corresponde a un 96,6% de la muestra, y solamente 2 pacientes no conoce al Kinesiólogo con que se trata, lo que corresponde a un 3,4% del total de la muestra, estos dos pacientes pertenecen a los niveles de escolaridad de Enseñanza básica completa y Enseñanza media completa.

**Figura Nº 2.2. Reconocimiento del profesional Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico**



En relación a la muestra en general, se encontró que 56 pacientes sí sabe quien es el Kinesiólogo con que se trata, lo que corresponde a un 96,6% de la muestra, y solamente 2 pacientes no conoce al Kinesiólogo con que se trata, lo que corresponde a un 3,4% del total de la muestra, estos dos pacientes pertenecen a los grupos socioeconómicos E que son pacientes con ingresos menores a \$100.000, y grupo socioeconómico DE que son pacientes con ingresos entre \$120.000 y \$149.999 correspondientemente.

**Figura Nº 2.3. Reconocimiento de la Formación Educativa del Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad**



\* 1 caso perdido, que representa un 1,7% de la muestra.

- |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| E. B. I: Enseñanza básica incompleta | I. T. Co: Instituto técnico completo |
| E. B. Co: Enseñanza básica completa  | I. T. Cu: Instituto técnico cursando |
| E. M. I: Enseñanza media incompleta  | U. I: Universitaria incompleta       |
| E. M. Co: Enseñanza media completa   | U. Co: Universitaria completa        |
| E. M. Cu: Enseñanza media cursando   | U. Cu: Universitaria cursando        |

En relación a la muestra en general, se encontró que 44 pacientes reconocen que la formación educativa del Kinesiólogo es de Profesional Universitario, lo que representa un 77, 2%. En esta relación los pacientes que menos relacionaron al Kinesiólogo como profesional universitario fueron los pacientes del nivel de escolaridad de Educación Media Incompleta, 5 pacientes de un total de 9, lo que representa un 55,6% de este nivel de escolaridad.

11 pacientes reconocen que la formación educativa del Kinesiólogo es de Técnico Profesional, lo que representa de 19,3% del total de la muestra. El nivel educativo que más reconoció al Kinesiólogo como un Técnico

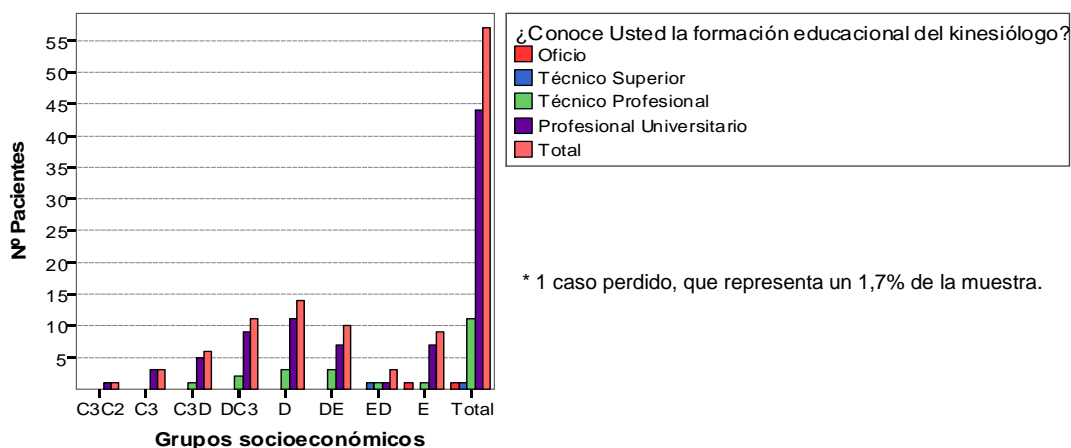


Profesional fue el nivel de Educación Media Incompleta, 3 pacientes de un total de 9, lo que representa un 33,3% de este nivel de escolaridad.

1 paciente reconoció que el nivel educacional del Kinesiólogo es Técnico Superior, lo que representa un 1,8% del total de la muestra, siendo este paciente del nivel de escolaridad de Enseñanza Básica Completa.

1 paciente reconoció que el nivel educacional del Kinesiólogo es un Oficio, lo que representa un 1,8% del total de la muestra, siendo este paciente del nivel de escolaridad de Enseñanza Media Incompleta.

**Figura N° 2.4. Reconocimiento de la Formación Educativa del Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico.**



|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| C3C2: \$700.000 – \$1.000.000 | C3: \$400.000 – \$699.999  |
| C3D: \$300.000 – \$399.999    | DC3: \$200.000 – \$299.999 |
| D: \$150.000 – \$199.999      | DE: \$120.000 – \$149.999  |
| ED: \$100.000 – \$119.999     | E: menor que \$100.000     |

En relación a la muestra en general, se encontró que 44 pacientes reconocen que la formación educativa del Kinesiólogo es de Profesional Universitario, lo que representa un 77, 2%. En esta relación los pacientes que menos relacionaron al Kinesiólogo como profesional universitario fueron los pacientes del nivel socioeconómico ED con ingresos promedio entre \$120.000 y \$149.999, 1 paciente de un total de 3, lo que representa un 33,3% de este nivel educativo.

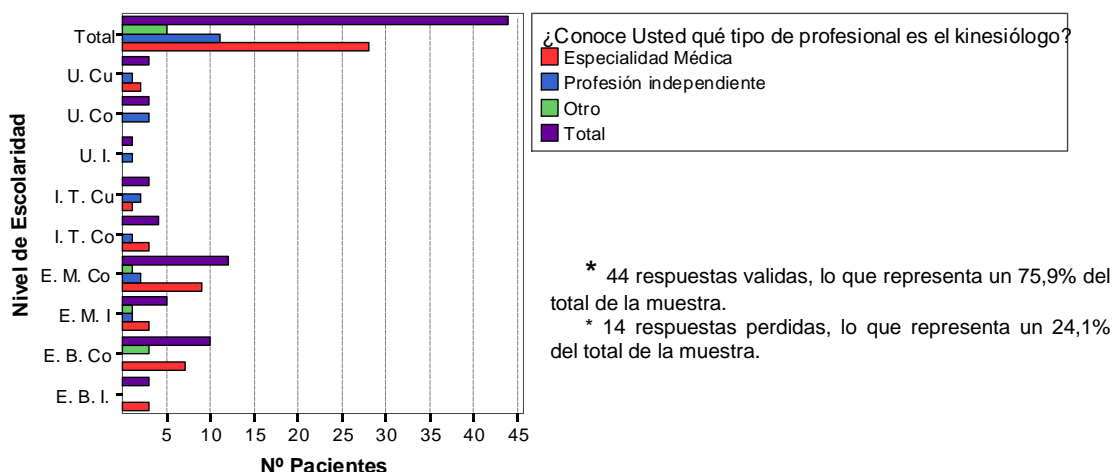
11 pacientes reconocen que la formación educativa del Kinesiólogo es de Técnico Profesional, lo que representa un 19,3% del total de la muestra. El

nivel educacional que más reconoció al Kinesiólogo como un Técnico Profesional fue el nivel socioeconómico ED, 1 paciente de un total de 3, lo que representa un 33,3% de este nivel socioeconómico. Solo los grupos socioeconómicos C3C2 y C3 no reconocieron al Kinesiólogo con un nivel educacional de Técnico Profesional.

1 paciente reconoció que el nivel educacional del Kinesiólogo es Técnico Superior, lo que representa un 1,8% del total de la muestra, siendo este paciente del nivel socioeconómico ED.

1 paciente reconoció que el nivel educacional del Kinesiólogo es un Oficio, lo que representa un 1,8% del total de la muestra, siendo este paciente del nivel socioeconómico E.

**Figura N° 2.5. Reconocimiento del Tipo Profesional que es el Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad.**



E. B. I: Enseñanza básica incompleta  
 E. B. Co: Enseñanza básica completa  
 E. M. I: Enseñanza media incompleta  
 E. M. Co: Enseñanza media completa  
 E. M. Cu: Enseñanza media cursando

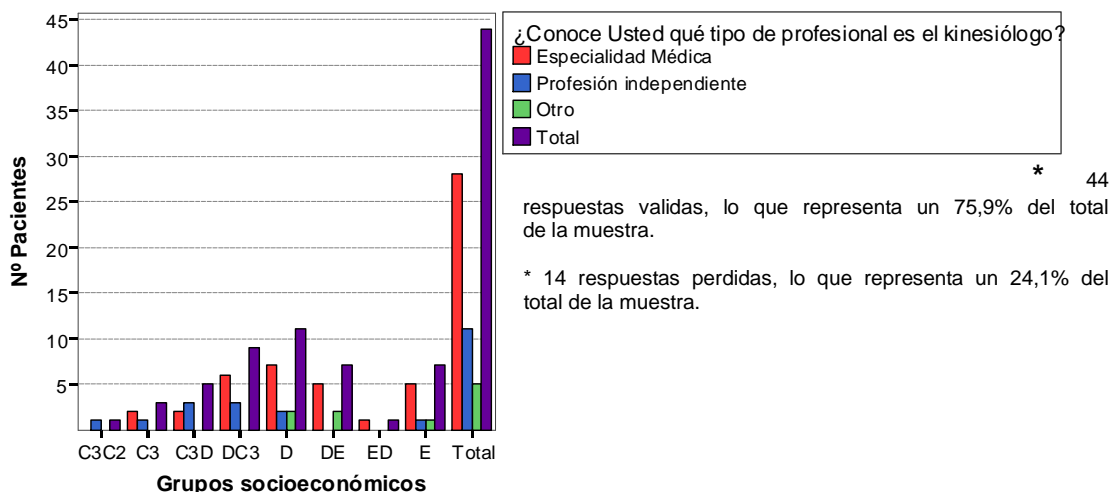
I. T. Co: Instituto técnico completo  
 I. T. Cu: Instituto técnico cursando  
 U. I: Universitaria incompleta  
 U. Co: Universitaria completa  
 U. Cu: Universitaria cursando

En relación a la muestra en general, se encontró que 44 pacientes respondieron esta pregunta de la encuesta, de los cuales 28 reconocieron al Kinesiólogo como una Especialidad Médica, lo que representa un 63,6% de los pacientes que respondieron esta pregunta. En esta relación los pacientes que más relacionaron al Kinesiólogo como una Especialidad Médica fueron los pacientes del nivel escolar de Enseñanza Básica Incompleta, lo que representa el 100% de este nivel de escolaridad.

11 pacientes reconocen al Kinesiólogo como una Profesión Independiente, lo que representa un 25% de los pacientes que respondieron esta pregunta. El nivel de escolaridad que menos reconoció al Kinesiólogo como una Profesión Independiente fue el nivel de Enseñanza Media Completa, 2 pacientes de un total de 12, lo que representa un 16,7% de este nivel de escolaridad. Solo los grupos de nivel de escolaridad de Enseñanza Básica Incompleta y Enseñanza Básica Completa no reconocieron al Kinesiólogo como una Profesión Independiente.

5 pacientes reconocieron al Kinesiólogo como Otro tipo de Profesional, lo que representa un 11,4% de los pacientes que respondieron esta pregunta, siendo el nivel de escolaridad de Enseñanza Básica Completa la que respondió más esta opción, con 3 pacientes de un total de 10, lo que representa un 30% de este nivel de escolaridad.

**Figura N° 2.6. Reconocimiento del Tipo de Profesional que es el Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico.**



|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| C3C2: \$700.000 – \$1.000.000 | C3: \$400.000 – \$699.999  |
| C3D: \$300.000 – \$399.999    | DC3: \$200.000 – \$299.999 |
| D: \$150.000 – \$199.999      | DE: \$120.000 – \$149.999  |
| ED: \$100.000 – \$119.999     | E: menor que \$100.000     |

En relación a la muestra en general, se encontró que 44 pacientes respondieron esta pregunta de la encuesta, de los cuales 28 reconocieron al Kinesiólogo como una Especialidad Médica, lo que representa un 63,6% de los pacientes que respondieron esta pregunta. En esta relación los pacientes que más relacionaron al Kinesiólogo como una Especialidad Médica fueron los pacientes del nivel socioeconómico DE con 5 pacientes de un total de 7 lo que representa un 71,4% de este nivel, y el grupo E con 5 pacientes de un total de 7 lo que representa un 71,4% de este nivel socioeconómico.

11 pacientes reconocen al Kinesiólogo como una Profesión Independiente, lo que representa un 25% de los pacientes que respondieron

esta pregunta. El nivel socioeconómico que menos reconoció al Kinesiólogo como una Profesión Independiente fue el nivel E con 1 paciente con un total de 7, lo que representa un 14,3% de este nivel. Solo los grupos de nivel socioeconómico DE y ED no reconocieron al Kinesiólogo como una Profesión Independiente.

5 pacientes reconocieron al kinesiólogo como Otro tipo de Profesional, lo que representa un 11,4% de los pacientes que respondieron esta pregunta, siendo el nivel socioeconómico DE el que respondió más esta opción, con 2 pacientes de un total de 5, lo que representa un 28,6% de este nivel socioeconómico.

**Tabla Nº 2.1. Acciones o Áreas con las que se relaciona al Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad.**

|           | Acciones y Áreas relacionadas con el Kinesiólogo |            |            |            |             |            |            |            |            |            | Total |
|-----------|--|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
|           | A  | B          | C          | D          | E           | F          | G          | H          | I          | J          |       |
| E. B. I.  | 3<br>100%  | 1<br>33,3% | 2<br>66,7% | 1<br>33,3% | 2<br>66,7%  | 2<br>66,7% | 2<br>66,7% | 0          | 2<br>66,7% | 1<br>33,3% | 3     |
| E. B. Co. | 15<br>100%                                       | 2<br>13,3% | 5<br>33,3% | 0          | 12<br>80%   | 1<br>6,7%  | 1<br>6,7%  | 1<br>6,7%  | 2<br>13,3% | 0          | 15    |
| E. M. I.  | 9<br>100%  | 1<br>11,1% | 2<br>22,2% | 0          | 8<br>88,9%  | 0          | 1<br>11,1% | 1<br>11,1% | 5<br>55,6% | 0          | 9     |
| E. M. Co. | 15<br>100%                                       | 0          | 8<br>53,3% | 2<br>13,3% | 13<br>86,7% | 3<br>20%   | 4<br>26,7% | 1<br>6,7%  | 12<br>80%  | 5<br>33,3% | 15    |
| E. M. Cu. | 1<br>100%  | 0          | 1<br>100%  | 0          | 0           | 0          | 0          | 0          | 1<br>100%  | 0          | 1     |
| I. T. Co. | 5<br>100%  | 0          | 2<br>40%   | 0          | 2<br>40%    | 0          | 2<br>40%   | 0          | 3<br>60,0% | 1<br>20%   | 5     |
| I. T. Cu. | 3<br>100%  | 0          | 3<br>100%  | 0          | 3<br>100%   | 0          | 0          | 0          | 3<br>100%  | 0          | 3     |
| U. I.     | 1<br>100%  | 0          | 0          | 0          | 1<br>100%   | 0          | 1<br>100%  | 0          | 1<br>100%  | 0          | 1     |
| U. Co.    | 3<br>100%  | 0          | 3<br>100%  | 0          | 3<br>100%   | 0          | 1<br>33,3% | 1<br>33,3% | 3<br>100%  | 1<br>33,3% | 3     |
| U. Cu.    | 3<br>100%  | 0          | 3<br>100%  | 0          | 2<br>66,7%  | 1<br>33,3% | 1<br>33,3% | 0          | 2<br>66,7% | 1<br>33,3% | 3     |
| Total     | 58   | 4          | 29         | 3          | 46          | 7          | 13         | 4          | 34         | 9          | 58    |

A: Lesiones de músculos y huesos  
 B: Realización de operaciones  
 C: Problemas respiratorios  
 D: Educación sexual  
 E: Tratamiento del dolor  
 F: Administración de medicamentos  
 G: Tratamiento de quemaduras  
 H: Curación de Heridas  
 I: Enfermedades Neurológicas  
 J: Enfermedades Cardíacas

E. B. I: Enseñanza básica incompleta  
 E. B. Co: Enseñanza básica completa  
 E. M. I: Enseñanza media incompleta  
 E. M. Co: Enseñanza media completa  
 E. M. Cu: Enseñanza media cursando  
 I. T. Co: Instituto técnico completo  
 I. T. Cu: Instituto técnico cursando  
 U. I: Universitaria incompleta  
 U. Co: Universitaria completa  
 U. Cu: Universitaria cursando

En relación a la tabla, de los pacientes encuestados, 58 pacientes relacionan el quehacer del Kinesiólogo con el área de “Lesiones de músculos y huesos”, lo que representa al 100% de la muestra; 4 pacientes relaciona al



Kinesiólogo con el área de “Realización de operaciones”, lo que representa el 6,9% de la muestra total; 29 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Problemas Respiratorios”, lo que representa el 50% de la muestra; 3 pacientes lo relaciona con el área de “Educación sexual”, lo que representa el 5,2% de la muestra; 46 pacientes lo relaciona con el área de “Tratamiento del dolor”, lo que representa el 79,3% de la muestra; 7 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Administración de medicamentos”, lo que representa el 12,1% de la muestra; 13 pacientes lo relaciona con el área de “Tratamiento de quemaduras”, lo que representa el 22,4% de la muestra; 4 pacientes lo relaciona con el área de “Curación de heridas”, lo que representa el 6,9% de la muestra; 34 pacientes lo relaciona con el área de “Enfermedades Neurológicas”, lo que representa el 58,6% de la muestra; y 9 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Enfermedades Cardíacas”, lo que representa el 15,5% de la muestra total.

Cabe destacar que el Nivel de Escolaridad de Enseñanza Básica Incompleta relaciona al Kinesiólogo con todas las áreas menos con el área de “Curación de Heridas”, además 2 pacientes del total de 3 de este nivel de escolaridad relaciona al Kinesiólogo con el área de “Administración de Medicamentos”, lo que representa al 66,7% de los pacientes en este nivel de escolaridad.

**Tabla Nº 2.2. Acciones o Áreas con las que se relaciona al Kinesiólogo, según Nivel Socioeconómico.**

|       | Acciones y Áreas relacionadas con el Kinesiólogo |            |            |            |             |            |            |            |             |             | Total |
|-------|--|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------|
|       | A  | B          | C          | D          | E           | F          | G          | H          | I           | J           |       |
| C3C2  | 1<br>100%  | 0          | 1<br>100%  | 0          | 0           | 0          | 1<br>100%  | 0          | 1<br>100%   | 1<br>100,0% | 1     |
| C3    | 3<br>100%  | 0          | 1<br>33,3% | 0          | 3<br>100%   | 1<br>33,3% | 1<br>33,3% | 0          | 1<br>33,3%  | 0           | 3     |
| C3D   | 6<br>100%  | 0          | 4<br>66,7% | 1<br>16,7% | 3<br>50%    | 1<br>16,7% | 3<br>50%   | 0          | 5<br>83,3%  | 2<br>33,3%  | 6     |
| DC3   | 11<br>100%                                       | 1<br>9,1%  | 8<br>72,7% | 0          | 9<br>81,8%  | 1<br>9,1%  | 5<br>45,5% | 0          | 9<br>81,8%  | 3<br>27,3%  | 11    |
| D     | 14<br>100%                                       | 1<br>7,1%  | 7<br>50%   | 0          | 11<br>78,6% | 0          | 1<br>7,1%  | 2<br>14,3% | 10<br>71,4% | 0           | 14    |
| DE    | 11<br>100%                                       | 0          | 3<br>27,3% | 1<br>9,1%  | 10<br>90,9% | 2<br>18,2% | 1<br>9,1%  | 1<br>9,1%  | 4<br>36,4%  | 1<br>9,1%   | 11    |
| ED    | 3<br>100%  | 0          | 1<br>33,3% | 0          | 2<br>66,7%  | 0          | 0          | 0          | 0           | 0           | 3     |
| E     | 9<br>100%  | 2<br>22,2% | 4<br>44,4% | 1<br>11,1% | 8<br>88,9%  | 2<br>22,2% | 1<br>11,1% | 1<br>11,1% | 4<br>44,4%  | 2<br>22,2%  | 9     |
| Total | 58   | 4          | 29         | 3          | 46          | 7          | 13         | 4          | 34          | 9           | 58    |

A: Lesiones de músculos y huesos  
 B: Realización de operaciones  
 C: Problemas respiratorios  
 D: Educación sexual  
 E: Tratamiento del dolor  
 F: Administración de medicamentos  
 G: Tratamiento de quemaduras  
 H: Curación de Heridas  
 I: Enfermedades Neurológicas  
 J: Enfermedades Cardiacas

C3C2: \$700.000 – \$1.000.000  
 C3: \$400.000 – \$699.999  
 C3D: \$300.000 – \$399.999  
 DC3: \$200.000 – \$299.999  
 D: \$150.000 – \$199.999  
 DE: \$120.000 – \$149.999  
 ED: \$100.000 – \$119.999  
 E: menor que \$100.000

En relación a la tabla, de los pacientes encuestados, 58 pacientes relacionan el quehacer del Kinesiólogo con el área de “Lesiones de músculos y huesos”, lo que representa al 100% de la muestra; 4 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Realización de operaciones”, lo que representa el

6,9% de la muestra total; 29 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Problemas Respiratorios”, lo que representa el 50% de la muestra; 3 pacientes lo relaciona con el área de “Educación sexual”, lo que representa el 5,2% de la muestra; 46 pacientes lo relaciona con el área de “Tratamiento del dolor”, lo que representa el 79,3% de la muestra; 7 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Administración de medicamentos”, lo que representa el 12,1% de la muestra; 13 pacientes lo relaciona con el área de “Tratamiento de quemaduras”, lo que representa el 22,4% de la muestra; 4 pacientes lo relaciona con el área de “Curación de heridas”, lo que representa el 6,9% de la muestra; 34 pacientes lo relaciona con el área de “Enfermedades Neurológicas”, lo que representa el 58,6% de la muestra; y 9 pacientes relaciona al Kinesiólogo con el área de “Enfermedades Cardíacas”, lo que representa el 15,5% de la muestra total.

Cabe destacar que el Nivel Socioeconómico E relaciona al Kinesiólogo con todas las áreas.

**Tabla Nº 2.3. Instituciones a las cuales se les relaciona con el Kinesiólogo, según Nivel de Escolaridad.**

|                             | Instituciones a las cuales se les relaciona con el Kinesiólogo |            |            |             |             |            |            |            | Total     |
|-----------------------------|--|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-----------|
|                             | A  | B          | C          | D           | E           | F          | G          | H          |           |
| Enseñanza básica Incompleta | 1<br>33,3%   | 1<br>33,3% | 1<br>33,3% | 3<br>100%   | 3<br>100%   | 1<br>33,3% | 2<br>66,7% | 1<br>33,3% | 3         |
| Enseñanza básica Completa   | 1<br>6,7%  | 1<br>6,7%  | 0          | 12<br>80%   | 15<br>100%  | 6<br>40%   | 6<br>40%   | 4<br>26,7% | 15        |
| Enseñanza media Incompleta  | 0  | 0          | 0          | 5<br>55,6%  | 9<br>100%   | 5<br>55,6% | 1<br>11,1% | 0          | 9         |
| Enseñanza media Completa    | 2<br>13,3%   | 3<br>20%   | 4<br>26,7% | 11<br>73,3% | 14<br>93,3% | 9<br>60%   | 7<br>46,7% | 4<br>26,7% | 15        |
| Enseñanza media Cursando    | 0  | 0          | 0          | 1<br>100%   | 1<br>100%   | 1<br>100%  | 0          | 0          | 1         |
| Instituto técnico Completa  | 3<br>60%   | 1<br>20%   | 2<br>40%   | 5<br>100%   | 5<br>100%   | 4<br>80%   | 3<br>60%   | 0          | 5         |
| Instituto técnico Cursando  | 0  | 0          | 0          | 3<br>100%   | 3<br>100%   | 3<br>100%  | 2<br>66,7% | 0          | 3         |
| Universitaria Incompleta    | 1<br>100%  | 0          | 0          | 1<br>100%   | 1<br>100%   | 1<br>100%  | 1<br>100%  | 0          | 1         |
| Universitaria Completa      | 2<br>66,7%   | 0          | 1<br>33,3% | 3<br>100%   | 3<br>100%   | 3<br>100%  | 3<br>100%  | 2<br>66,7% | 3         |
| Universitaria Cursando      | 2<br>66,7%   | 0          | 0          | 3<br>100%   | 3<br>100%   | 3<br>100%  | 2<br>66,7% | 0          | 3         |
| <b>Total</b>                | <b>12</b>  | <b>6</b>   | <b>8</b>   | <b>47</b>   | <b>57</b>   | <b>36</b>  | <b>27</b>  | <b>11</b>  | <b>58</b> |

A: Coaniquem  
B: Farmacia  
C: Escuela de Lenguaje  
D: Teletón

E: Clínicas y Hospitales  
F: Clubes Deportivos  
G: Universidades  
H: Municipalidades

En relación a la tabla, de los pacientes encuestados, 12 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con la Institución “Coaniquem”, lo que representa un 20,7% de la muestra; 6 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Farmacia”, lo que representa un 10,3% de la muestra; 8 pacientes relacionaron al Kinesiólogo

con “Escuela de Lenguaje”, lo que representa un 13,8% de la muestra; 47 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con la Institución “Teletón”, lo que representa un 81% de la muestra; 57 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Hospitales y Clínicas”, lo que representa un 98,3% de la muestra, 36 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Clubes Deportivos”, lo que representa un 62,1% de la muestra; 27 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Universidades”, lo que representa un 46,6% de la muestra; y 11 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Municipalidades”, lo que representa un 19% del total de la muestra.

Cabe destacar que el Nivel de Escolaridad de Enseñanza Básica Incompleta y Enseñanza Media Completa relaciona al Kinesiólogo con todas las Instituciones.

**Tabla Nº 2.4. Instituciones a las cuales se les relaciona con el Kinesiólogo, según nivel Socioeconómico.**

|       | Instituciones a las cuales se les relaciona con el Kinesiólogo |            |            |             |            |             |            |            | Total |
|-------|--|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|-------|
|       | A  | B          | C          | D           | E          | F           | G          | H          |       |
| C3C2  | 1<br>100%  | 0          | 1<br>10%   | 1<br>100%   | 1<br>100%  | 1<br>100%   | 1<br>100%  | 1<br>100%  | 1     |
| C3    | 1<br>33,3%   | 0          | 0          | 2<br>66,7%  | 3<br>100%  | 1<br>33,3%  | 2<br>66,7% | 0          | 3     |
| C3D   | 4<br>66,7%   | 2<br>33,3% | 3<br>50,0% | 6<br>100%   | 6<br>100%  | 6<br>100%   | 4<br>66,7% | 1<br>16,7% | 6     |
| DC3   | 4<br>36,4%   | 0          | 0          | 11<br>100%  | 11<br>10%  | 8<br>72,7%  | 6<br>54,5% | 1<br>9,1%  | 11    |
| D     | 2<br>14,3%   | 1<br>7,1%  | 3<br>21,4% | 11<br>78,6% | 14<br>100% | 11<br>78,6% | 7<br>50%   | 4<br>28,6% | 14    |
| DE    | 0  | 0          | 1<br>9,1%  | 8<br>72,7%  | 11<br>100% | 5<br>45,5%  | 5<br>45,5% | 4<br>36,4% | 11    |
| ED    | 0  | 0          | 0          | 2<br>66,7%  | 3<br>100%  | 1<br>33,3%  | 0          | 0          | 3     |
| E     | 0  | 3<br>33,3% | 0          | 6<br>66,7%  | 8<br>88,9% | 3<br>33,3%  | 2<br>22,2% | 0          | 9     |
| Total | 12   | 6          | 8          | 47          | 57         | 36          | 27         | 11         | 58    |

A: Coaniquem  
 B: Farmacia  
 C: Escuela de Lenguaje  
 D: Teletón  
 E: Clínicas y Hospitales  
 F: Clubes Deportivos  
 G: Universidades  
 H: Municipalidades

C3C2: \$700.000 – \$1.000.000  
 C3: \$400.000 – \$699.999  
 C3D: \$300.000 – \$399.999  
 DC3: \$200.000 – \$299.999  
 D: \$150.000 – \$199.999  
 DE: \$120.000 – \$149.999  
 ED: \$100.000 – \$119.999  
 E: menor que \$100.000

En relación a la tabla, de los pacientes encuestados, 12 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con la Institución “Coaniquem”, lo que representa un 20,7% de la muestra; 6 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Farmacia”, lo que representa un 10,3% de la muestra; 8 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Escuela de Lenguaje”, lo que representa un 13,8% de la muestra; 47

pacientes relacionaron al Kinesiólogo con la Institución “Teletón”, lo que representa un 81% de la muestra; 57 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Hospitales y Clínicas”, lo que representa un 98,3% de la muestra, 36 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Clubes Deportivos”, lo que representa un 62,1% de la muestra; 27 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Universidades”, lo que representa un 46,6% de la muestra; y 11 pacientes relacionaron al Kinesiólogo con “Municipalidades”, lo que representa un 19% del total de la muestra.

Cabe destacar que el Grupo Socioeconómico D relaciona al Kinesiólogo con todas las Instituciones.

### 3. Expectativas acerca del rol profesional del Kinesiólogo.

**Tabla Nº 3.1. Cuadro general respecto de las Expectativas, según Nivel de Escolaridad.**

| Nivel de escolaridad |            | Expectativas |
|----------------------|------------|--------------|
| Enseñanza<br>Básica  | Incompleta | Alta         |
|                      | Completa   | Alta         |
| Enseñanza<br>Media   | Incompleta | Alta         |
|                      | Completa   | Alta         |
|                      | Cursando   | Alta         |
| Instituto<br>Técnico | Completo   | Alta         |
|                      | Cursando   | Media        |
| Universitaria        | Incompleta | Media        |
|                      | Completa   | Alta         |
|                      | Cursando   | Alta         |
| <b>Total</b>         |            | Alta         |

En términos generales, las expectativas de los pacientes encuestados de acuerdo a su Nivel de Escolaridad es Alta en casi todos los niveles, exceptuando los Niveles de Escolaridad de Instituto Técnico Cursando e Universitaria Incompleta.



**Tabla Nº 3.2. Cuadro general respecto de las Expectativas, según Nivel Socioeconómico.**

| <b>Nivel Socioeconómico</b> | <b>Expectativas</b> |
|-----------------------------|---------------------|
| C3C2                        | Ninguna             |
| C3                          | Baja                |
| C3D                         | Baja                |
| DC3                         | Media               |
| D                           | Alta                |
| DE                          | Media               |
| ED                          | Baja                |
| E                           | Media               |
| <b>Total</b>                | <b>Media</b>        |

C3C2: \$700.000 – \$1.000.000  
 C3D: \$300.000 – \$399.999  
 D: \$150.000 – \$199.999  
 ED: \$100.000 – \$119.999

C3: \$400.000 – \$699.999  
 DC3: \$200.000 – \$299.999  
 DE: \$120.000 – \$149.999  
 E: menor que \$100.000

En términos generales, las Expectativas de los pacientes encuestados según su Nivel Socioeconómico es Media. Destaca que el grupo socioeconómico D tiene Expectativas Alta, en cambio los grupos socioeconómicos C3, C3D y ED las Expectativas son Bajas.

**4. Grado de satisfacción acerca del rol del profesional del Kinesiólogo.**

**Tabla Nº 4.1. Cuadro general respecto al Grado de Satisfacción, según su Nivel de Escolaridad.**

| <b>Nivel de escolaridad</b> |            | <b>Satisfacción</b> |
|-----------------------------|------------|---------------------|
| Enseñanza Básica            | incompleta | Bueno               |
|                             | completa   | Bueno               |
| Enseñanza Media             | incompleta | Bueno               |
|                             | completa   | Bueno               |
|                             | cursando   | Bueno               |
| Instituto Técnico           | completo   | Bueno               |
|                             | cursando   | Bueno               |
| Universitaria               | incompleta | Bueno               |
|                             | completa   | Bueno               |
|                             | cursando   | Bueno               |
| <b>Total</b>                |            | Bueno               |

En términos generales el Grado de Satisfacción de los pacientes encuestados de acuerdo a los Niveles de Escolaridad es Buena.

**Tabla N° 4.2. Cuadro general respecto al Grado de Satisfacción, según Nivel de Socioeconómico.**

| <b>Nivel socioeconómico</b> | <b>Satisfacción</b> |
|-----------------------------|---------------------|
| C3C2                        | Muy Malo            |
| C3                          | Malo                |
| C3D                         | Regular             |
| DC3                         | Bueno               |
| D                           | Muy Bueno           |
| DE                          | Bueno               |
| ED                          | Malo                |
| E                           | Regular             |
| <b>Total</b>                | Regular             |

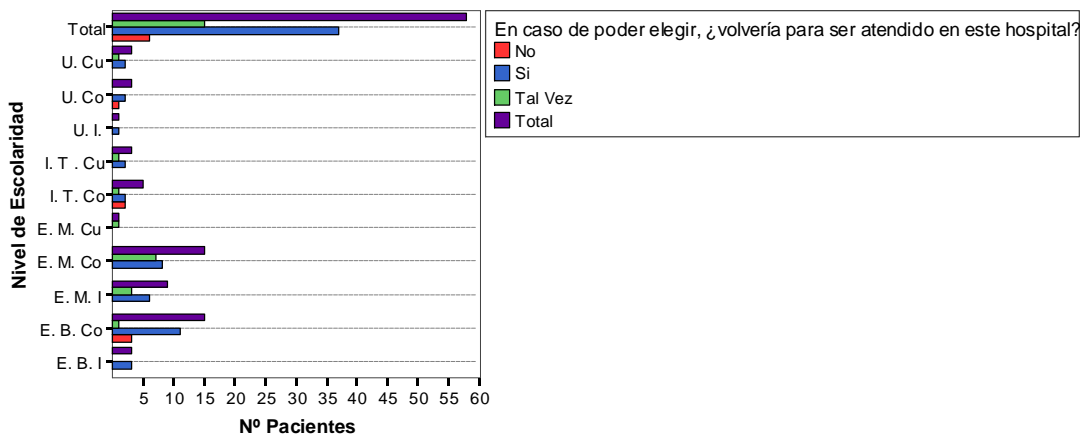
C3C2: \$700.000 – \$1.000.000  
 C3D: \$300.000 – \$399.999  
 D: \$150.000 – \$199.999  
 ED: \$100.000 – \$119.999

C3: \$400.000 – \$699.999  
 DC3: \$200.000 – \$299.999  
 DE: \$120.000 – \$149.999  
 E: menor que \$100.000

En términos generales los pacientes encuestados de acuerdo a los Niveles Socioeconómicos el Grado de Satisfacción es Regular.

Destaca que el Nivel Socioeconómico C3C2 refiere un Grado de Satisfacción Muy Malo. En cambio el Nivel Socioeconómico D refiere un Grado de Satisfacción Muy Bueno.

**Figura N° 4.1. Volvería para atenderse a este Hospital, según Nivel de Escolaridad**



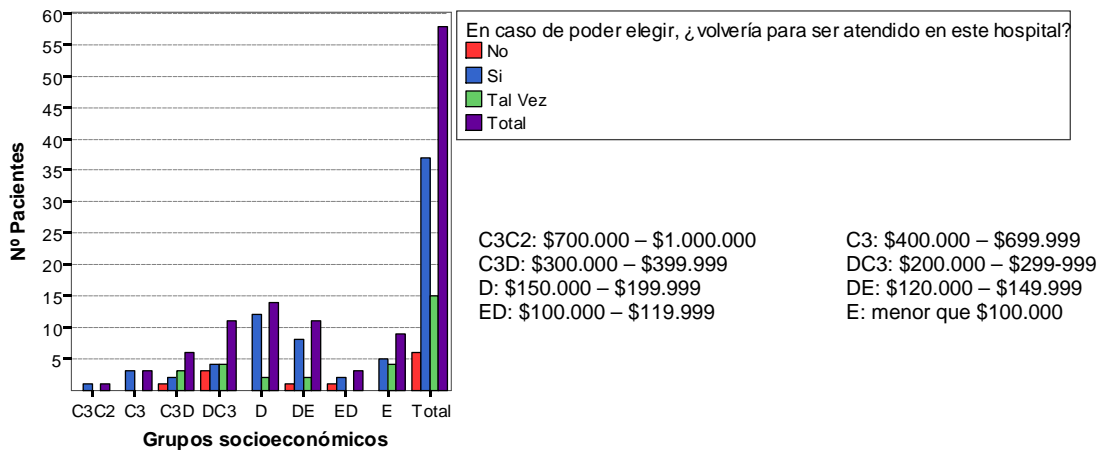
E. B. I: Enseñanza básica incompleta  
 E. B. Co: Enseñanza básica completa  
 E. M. I: Enseñanza media incompleta  
 E. M. Co: Enseñanza media completa  
 E. M. Cu: Enseñanza media cursando

I. T. Co: Instituto técnico completo  
 I. T. Cu: Instituto técnico cursando  
 U. I: Universitaria incompleta  
 U. Co: Universitaria completa  
 U. Cu: Universitaria cursando

En general, 37 pacientes encuestados Si volverían para ser atendidos en este Hospital, lo que representa un 63,7% de la muestra; 15 pacientes encuestados Tal vez volverían para ser atendidos en este Hospital, lo que representa un 25,9% de la muestra; y 6 pacientes No volverían para atenderse en este Hospital, lo que representa un 10,3% del total de la muestra.

Destaca que entre los Niveles de Escolaridad, 2 pacientes del total de 5 del Nivel Instituto Técnico Completo No volvería para ser atendidos en este Hospital, lo que representa un 40% en este nivel, el cual es el mas alto de todos los Niveles de Escolaridad.

**Figura 4.2. Volvería para atenderse a este Hospital, según Nivel Socioeconómico.**



En general, 37 pacientes encuestados Si volverían para ser atendidos en este Hospital, lo que representa un 63,7% de la muestra; 15 pacientes encuestados Tal vez volverían para ser atendidos en este Hospital, lo que representa un 25,9% de la muestra; y 6 pacientes No volverían para atenderse en este Hospital, lo que representa un 10,3% del total de la muestra.

Destaca que entre los Niveles Socioeconómicos, 3 pacientes del total de 6 del Nivel Socioeconómico DC3 No volvería para ser atendido en este Hospital, lo que representa un 27,3% en este nivel, el cual es el más alto de todos los Niveles Socioeconómicos.

## DISCUSIÓN

La Kinesiología es una profesión relativamente nueva en Chile. Es por ello que no existe mucha información respecto a su quehacer profesional, y por consiguiente, no se encuentran en nuestro país investigaciones relacionadas con la percepción, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes acerca del rol profesional del Kinesiólogo. Debido a esto, debemos discutir nuestros resultados con estudios internacionales, donde se ha normado y estudiado los elementos que establecen la relación Kinesiólogo-Paciente, y los factores que la determinan (31). Se encontró en nuestra investigación diversos resultados significativos en relación al tema de investigación que merecen ser discutidos.

El Kinesiólogo es un profesional que tiene un amplio campo de desarrollo laboral, el cual abarca diferentes áreas y especialidades dentro del campo de la salud. En nuestra investigación, respecto a la percepción que tienen los pacientes encuestados sobre el rol profesional del Kinesiólogo, queda de manifiesto que éstos, a pesar de tener una estrecha relación con él, aún no reconocen de manera correcta y en profundidad su rol dentro del equipo de salud.

Se observó en nuestra investigación que el 96,6% reconoce quien es el Kinesiólogo que lo atiende, mientras que un 3,4% no lo hace, sin importar sus

niveles de escolaridad y socioeconómicos (Fig.2.1-2.2). Estos resultados revelan la estrecha relación que existe entre paciente y terapeuta, y dejan de manifiesto que se cumplen ciertos requisitos y particularidades en la atención kinésica brindada por el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren, donde el Kinesiólogo se guía por reglas de conducta profesional, lo que incluye dentro de muchos aspectos, la presentación ante el paciente como un profesional de la salud en la primera atención, y en las posteriores, un trato respetuoso y humano. Si bien no se encontraron otros estudios que midieran el reconocimiento de su Kinesiólogo por parte del paciente, respecto al tema, una investigación realizada por Azorin y Medera, 2007 (32) revela que en un cuestionario realizado a profesionales de la salud, trabajadores en general y personas con otras ocupaciones, ante la pregunta “¿Conoce Usted a qué se dedica el Kinesiólogo?”, muestra que un 44% no conoce a que se dedica, y que un 56% si reconoció saber a qué se dedica. Estos datos contrastan con nuestros resultados, ya que el 96,6% de nuestros encuestados si reconocieron al Kinesiólogo, y de alguna manera básica, lo relaciona con la labor que este realiza.

En cuanto a las áreas de desempeño profesional del Kinesiólogo, y a sus acciones dentro del equipo de salud, parece existir un conocimiento generalizado acerca de su trabajo, sin importar el nivel educacional ni el nivel socioeconómico de los pacientes, al menos en las áreas más comunes en que

se desarrolla profesionalmente. Esto se vió reflejado en nuestra investigación, en donde un 100% de los pacientes encuestados, relacionó al Kinesiólogo con “Lesiones de músculos y huesos”. Un alto porcentaje también, el 79,3%, relacionó el trabajo kinésico con “Tratamiento del dolor”, mientras que un 58,6% del total, lo hizo con “Enfermedades Neurológicas”, así como el 50% de los encuestados lo relacionó con “Problemas Respiratorios”. En consecuencia, estas 4 áreas parecen ser las más relacionadas con el trabajo del Kinesiólogo por parte de los pacientes, sin importar su nivel educacional. (Tabla 1.1).

Por otra parte, los pacientes que poseen un nivel educacional y socioeconómico más bajo, tienden a relacionar el trabajo del Kinesiólogo con otras áreas de desempeño, las cuales fueron incluidas como distractoras en la encuesta, y que no necesariamente abarcan el campo de acción kinésico, como por ejemplo la “Realización de Operaciones”, “Educación sexual”, “Administración de medicamentos” o “Curación de heridas”. Quienes respondieron a estas alternativas como áreas de desempeño del Kinesiólogo, se encuentran en los niveles de educación de Enseñanza Básica Incompleta, Enseñanza Básica Completa, Enseñanza Media Incompleta y Enseñanza Media Completa. Así mismo, en los niveles socioeconómicos E y DE se encuentra la mayoría de los pacientes que relacionaron al Kinesiólogo con acciones erróneas; aunque existe una excepción a esta relación, ya que de los pacientes en el nivel socioeconómico C3, un 33,3%, cree que realiza “Administración de



medicamentos”. Por lo tanto, así como parece haber un consenso entre los pacientes sobre qué acciones efectúa un Kinesiólogo en su trabajo, existe un desconocimiento por parte de los grupos con menor nivel educacional y socioeconómico respecto a cual es su área de desempeño profesional (Tabla 1.1). En contraste a nuestra investigación, Azorin y Medera, 2007 (32) ante la pregunta “¿Con cuál o cuáles especialidades médicas cree usted que se relaciona la Kinesiología?” obtuvo que el 17% de los encuestados la relacionó con el área de Trauma, 9% con Neurología, 7% con Cardiología y 6% con Neumología. Esta comparación demuestra que los niveles de conocimiento a grandes rasgos respecto a las áreas más importantes en cuales se desempeña el Kinesiólogo, son conocidas por los encuestados de esta investigación, en comparación con los de la investigación de Azorin y Medera, 2007 (32).

En general, en referencia a la percepción de los pacientes encuestados, se puede decir que existe una relación directa entre el conocimiento del rol profesional del Kinesiólogo que éstos tienen y su nivel educacional y socioeconómico, en donde a menor nivel de éstos, menor acertada es su percepción acerca de la labor kinésica, de la formación educacional del Kinesiólogo, del tipo de profesional que es, de las acciones o áreas en las que se desempeña y de las instituciones en las cuales trabaja (Fig. 2.1 a 2.6). Se pueden hipotetizar diversas razones para explicar el desconocimiento de la profesión por parte de los pacientes con niveles de educación y nivel

socioeconómico mas bajos: la falta de recursos para acudir a las citas en hospitales o consultorios, la poca promoción y difusión por parte de los propios Kinesiólogos en sus lugares de trabajo, donde prácticamente existe nula información hacia la comunidad acerca de la labor que éste desempeña dentro de un equipo de salud o el poco número de sesiones de las que se dispone en el Sistema Público para realizar un tratamiento kinésico. Estos elementos podrían explicar el que exista una errónea percepción acerca del rol profesional del Kinesiólogo por parte de los pacientes de menores recursos. En la investigación de Azorin y Medera, 2007 (32) ante la pregunta, “¿Cree usted que debería haber una mayor difusión/publicidad acerca de la labor del Kinesiólogo?”, la totalidad de los pacientes encuestados respondió que sí. Esto recalca la idea de que la Kinesiología no está lo suficientemente difundida entre la sociedad, a pesar de que la profesión tiene una gran relevancia para los pacientes y para el campo de la salud en general.

De acuerdo a la nueva definición de Salud, que la considera como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y de capacidad para la función, y no sólo como la ausencia de enfermedad o invalidez (2), el Kinesiólogo debe realizar un abordaje integral de la persona a tratar, teniendo en cuenta sus expectativas, y considerando la opinión del propio paciente acerca de su estado y del tratamiento que se le procederá a realizar,

demostrándole que se han entendido sus expectativas, como lo afirma Martínez y cols, 2002 (33).

En cuanto a las expectativas de los pacientes en relación a su tratamiento Kinésico, de acuerdo a su nivel de Escolaridad, en nuestra investigación la mayoría de ellos tiene “Altas expectativas”, exceptuando quienes cursan Educación Técnica y cursaron Universidad Incompleta, la cual es “Media” (Tabla 3.1). De acuerdo al nivel Socioeconómico solamente el nivel D tiene “Altas expectativas”, el nivel C2C3 tiene “Ninguna expectativa”, siendo los niveles restantes entre “Media” y “Baja” expectativas, por lo que en promedio, la expectativa del la muestra en total es “Media” (Tabla 3.2). Ante estos resultados, cabe preguntarse ¿Cómo lograr que los pacientes tengan una alta expectativa con su tratamiento? Como afirma Martínez y cols, 2002 (33), se debe plantear una estrategia, con un plan de acción que incluya un plan kinésico ideal y las expectativas del paciente. Es posible averiguar creencias y conocimientos del paciente, así como las expectativas que pudiera tener sobre el régimen preventivo o terapéutico. Este proceso se denomina bidireccionalidad de la información (33). Para complementar este proceso de bidireccionalidad, la educación es un proceso muy importante, que influye de manera preponderante en las expectativas del paciente. May 1983 (34), determinó en su estudio que el 99% de los Kinesiólogos encuestados, sienten que la educación al paciente es una de las habilidades más importantes en la práctica clínica. Esto lo corrobora Banlett 1985 (35), quien plantea que la

educación al paciente es una experiencia de aprendizaje planeada, y que usa diversos métodos, como consejería y técnicas de modificación de conducta, que influyan en el conocimiento del paciente, sus expectativas y finalmente en el beneficio para su salud. Un estudio realizado por Chase y cols, 1993 (36), demostró que el 86% de los Kinesiólogos encuestados, enseñan a entre el 80% y el 100% de sus pacientes, y más del 90% de los Kinesiólogos encuestados señala que enseña a sus pacientes la mayor parte o casi todo el tiempo, acerca de su tratamiento o de programas de ejercicios para realizar en el hogar, tanto de fortalecimiento como de movilidad articular. Para lograr esto, el mismo estudio señala que todos los Kinesiólogos encuestados opinan que establecer una relación de confianza con el paciente es considerada la variable más importante para lograr que sigan las instrucciones dadas por el tratante.

Todos estos datos recalcan la importancia de la educación en el proceso de generar expectativas en el paciente, o modificar las que ya asumía acerca de su proceso de rehabilitación, tanto del trato que recibe por parte del Kinesiólogo como de todos los factores que influyen en la atención kinésica. Además, el proceso de entregar información a través de la educación, brinda al paciente las mínimas herramientas para que sea capaz de auto responsabilizarse por su salud (33) y así, como demuestra Curtis, 1993 (31), lograr que más del 97% de los Kinesiólogos encuestados sientan con

frecuencia o casi siempre que sus acciones y la educación que realizan, tienen un impacto positivo sobre los pacientes que tratan.

Por tanto, se puede afirmar que la educación al paciente y a sus familias, les crea expectativas acorde a los objetivos que puedan alcanzar, lo que les brinda mayores herramientas para alcanzar sus metas.

La calidad en temas de Salud sigue siendo una preocupación principal para la asistencia médica y un foco primordial para la investigación en este ámbito (37).

En nuestra investigación, el grado de satisfacción en relación al tratamiento recibido y a la acción del Kinesiólogo, en todos los niveles educativos fue “Buena” (Tabla 4.1). En cambio, de acuerdo a los niveles socioeconómicos la satisfacción de la muestra en total fue “Regular” (Tabla 4.2). Destaca que en los niveles socioeconómicos C2C3 y C3, la satisfacción fue catalogada como “Muy Malo” y “Malo” respectivamente. Por contraparte, en el nivel D fue clasificada como “Muy Buena” (Tabla 3.2). Respecto a qué factores logran mejorar el grado de satisfacción de los pacientes, Roush y Sonstroem 1999 (38), identifican 4 dimensiones que influyen en la satisfacción del paciente durante la terapia física, y además, desarrollaron un instrumento aceptable y confiable para medir la satisfacción. Éstos son:

- Aspectos no clínicos: Ubicación del lugar de atención y Costos para acceder a estos (38).
- Expectativas del paciente: nunca están bien definidas y la mayoría de las veces el paciente no sabe qué esperar (38).
- Detractores de la satisfacción: constituyen el reconocimiento de las necesidades básicas, físicas e interpersonales de un paciente, que si no están presentes, crea sentimientos negativos, pero que si están presentes, no necesariamente son asociados con sentimientos positivos (38).
- Preponderantes de la satisfacción: relacionados con el agrado con el ambiente físico y las interacciones personales asociadas a una visita clínica (38).

Además de estos numerosos factores que influyen en la satisfacción sobre la atención kinésica encontrados por Roush y Sonstroem, se cuentan numerosos agentes que interfieren en los resultados de cualquier programa de terapia física y que están completamente fuera del control del Kinesiólogo (36), por lo tanto, podemos decir que la satisfacción del paciente ante un tratamiento, puede no estar determinada sólo por la experticia técnica del tratante, sino también por muchos factores que están más allá de la intervención del Kinesiólogo. Sin duda entonces, que el nivel socioeconómico influirá en el grado de satisfacción que presente el paciente en relación a los beneficios que recibe

gracias a la acción del Kinesiólogo. Según los datos obtenidos en nuestra investigación, el nivel de escolaridad no influye en la satisfacción que tienen los pacientes en relación al tratamiento que se estaban realizando, en cambio, sí encontramos diferencias respecto al grado de satisfacción entre los pacientes con distinto nivel socioeconómico. Los dos mayores niveles socioeconómicos dentro de la muestra, C2C3 y C3, tienen un bajo nivel de satisfacción, calificándola como “Muy malo” y “Malo” respectivamente. El resto de los niveles socioeconómicos tuvieron un grado de satisfacción “Bueno” (Tabla 4.2). Una explicación para esto, podría ser que los pacientes con nivel socioeconómicos más altos, al tener un mejor estándar de vida, y al no poder atenderse en el sistema privado, acuden al sistema público con el estereotipo de que éste es deficiente, por lo cual lo califican en todos sus aspectos como “Malo”, y además estos pacientes poseen una mayor experiencia con los servicios privados de salud, en los cuales existen otros niveles de infraestructura y materiales para el tratamiento. Por otra parte, en los niveles socioeconómicos más bajos, los pacientes están conformes con la atención recibida y la califican como “Buena”. Estos resultados son opuestos a los encontrados por Roush y Sostrom, quienes sostienen que es recurrente observar en la práctica clínica, que los pacientes con menor nivel de escolaridad presentan una mayor falta de compromiso con el cuidado de su salud, lo que sin duda repercutirá en el resultado de un tratamiento y en la satisfacción que el paciente alcance sobre éste. Así mismo, un menor nivel socioeconómico obstaculizará los resultados

de una intervención kinésica de otras formas, como por ejemplo, debido a la falta de posibilidades que el paciente tenga en su hogar para continuar la terapia, o por la falta de recursos para asistir a las sesiones, situaciones todas que repercutirán en la satisfacción (38).

Beattie y cols. 2002 (39) indican que una sesión de duración adecuada, sumada al profesionalismo del Kinesiólogo, tiene mayor incidencia sobre la satisfacción del paciente antes que factores tales como la ubicación de las instalaciones o la calidad de los instrumentos, entre otros. Estos datos son de suma importancia para la Kinesiología, ya que, según Simon y Patrick 1997 (40) está comprobado que los pacientes satisfechos son más propensos a adherir al tratamiento y a motivarse con el cuidado de su salud. Por tanto, se necesita discutir como profesionales acerca de la calidad del tiempo de atención que se brinda a los pacientes, ya que, dentro del sistema de salud público chileno, caracterizado por la necesidad de disminuir costos, la atención de altos volúmenes de pacientes, y la presencia de muchos intermediarios antes de que se pueda realizar la atención, hacen que se vean reducidos los tiempos para la adecuada interacción entre paciente y Kinesiólogo, la que según los autores citados contribuye a mejorar el grado de satisfacción.



## **LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La generalización de nuestros resultados al resto de la población del país, se ve limitada por el hecho de que fue seleccionada una muestra de conveniencia (58 sujetos). Estas se caracterizan por la inclusión de individuos que cumplan con ciertos requisitos para responder una encuesta, y que pueden o no ser representativos de una población más grande. Cabe también señalar como limitante de la presente investigación, que todos los participantes del estudio fueron pacientes del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Carlos van Büren. El hecho de que una sola institución fuera utilizada, hace a la muestra homogénea respecto a un determinado lugar y ubicación geográfica.

## **PROYECCIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación tiene como propósito ser un aporte en el proceso de mejorar el conocimiento acerca de la labor profesional del Kinesiólogo dentro de la sociedad. Ante la ausencia de estudios como éste en nuestro país, y considerando que la Kinesiología es una profesión relativamente nueva en comparación a otras, como la medicina y la enfermería, el Kinesiólogo debe estar en constante búsqueda de nuevas áreas donde desarrollarse, y en permanente búsqueda de actualizar y renovar sus competencias y conocimientos, y a través de investigaciones como ésta, lograr identificar factores que influyan de algún modo en la percepción que los pacientes se formen del Kinesiólogo, y principalmente, de su rol dentro del equipo de salud.

La investigación busca además, establecer un diagnóstico sobre el nivel de conocimiento y valoración del rol del Kinesiólogo en un grupo de pacientes específicos, con cierto nivel socioeconómico y de escolaridad, que se atienden en el sistema público, específicamente en el Hospital Carlos van Bühren, lo cual nos permitió identificar qué variables podemos modificar para influir en la percepción que estos pacientes tengan sobre nuestra profesión, pero sería interesante abrir la invitación para realizar más estudios que abarquen otros sectores, tanto socioeconómicos, como de educación, sistemas de salud privados, donde se amplíen los resultados que permitan crear marcos

regulatorios acerca del ejercicio de la profesión, y que permitan estandarizar la percepción y la imagen social que se tiene tanto del Kinesiólogo, cómo de su rol en el equipo de salud.

Además, esperamos que a nivel académico logre brindar aportes que permitan incluir en la formación de futuros Kinesiólogos, elementos bien definidos en relación a la parte más humana de la carrera, lo que incluye la relación Kinesiólogo-paciente, y fundamentos éticos propios de la profesión, sin tener que recurrir a bases teóricas ajustadas de otras ciencias, como la medicina o la enfermería, que si bien, son similares a nuestra función, que es la de brindar salud a la población, se sustentan en dimensiones completamente distintas.

## **CONCLUSIÓN**

A partir de los resultados obtenidos en nuestro estudio, podemos concluir que el nivel de escolaridad y nivel socioeconómico de los pacientes influye en la percepción, expectativas y en el grado de satisfacción que éstos tengan acerca del rol profesional del Kinesiólogo, y están fuertemente determinados por la calidad de las interacciones entre Kinesiólogo y Paciente.

También es importante señalar, que al revisar las publicaciones internacionales, nos encontramos con un gran número de instrumentos desarrollados para medir la satisfacción de los pacientes, por lo que se aprecia que la Kinesiología en el extranjero parece haber reconocido la importancia de tener una retroalimentación por parte de los pacientes, para así poder brindar una atención de calidad superior.

Es por esto que se sugiere realizar futuras investigaciones a nivel nacional que consideren como eje principal la percepción, expectativas o grado de satisfacción de los pacientes en torno a la profesión, y que analicen otras variables que no fueron consideradas en este estudio, como por ejemplo, correlacionar el grado de satisfacción de los pacientes con su edad, experiencia previa con Kinesioterapia, actividad laboral o según sus diferentes diagnósticos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pardo A, ¿Qué es la salud? Rev Med Univ Navarra. 1997; 41(2): 4-9.
2. Terris M, Almada BI, López AD, Massimi X. La revolución epidemiológica y la medicina social. 2º Edición. México: Siglo Veintiuno; 1982.
3. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Conferencia Sanitaria Internacional. 1946. Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100. Recuperado el 19 de Abril de 2008. Disponible en: [http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46\\_p2.pdf](http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf)
4. Potter M, Gordon S, Hamer P. The physiotherapy experience in private practice: The patients' perspective. Aust J Physiother. 2003; 49(3): 195-202.
5. Valenza, M. Carmen "Proyecto docente", Universidad de Granada, Departamento de Fisioterapia: Páginas 11-25, año 2005.
6. Organización Mundial de la Salud. Comité de Expertos en Rehabilitación Médica. Ginebra. 1966.
7. Declaración de la quinceava conferencia de la Confederación Mundial de Kinesiología, junio de 2003. Última actualización: Octubre de 2006. Recuperado el 19 de Abril de 2008. Disponible en: [www.wcpt.org](http://www.wcpt.org).
8. Asociación Española de Fisioterapeutas, "Reglamento Nacional. Concepto de fisioterapia y de fisioterapeuta. Funciones y Código deontológico", 1ª ed., Editorial. A.E.F. Madrid; 1992.
9. Chile, Decreto con Fuerza de Ley n° 725. Código Sanitario. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 31 de Enero de 1986. Libro Quinto.

10. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda Edición. España. Real Academia Española. 2001. Recuperado el 19 de Abril de 2008. Disponible en:  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=Rol](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=Rol)
11. Palacio F, Silvestre C. Participación del paciente como estrategia de mejora de calidad. Aten Primaria. 2006; 38 (8): 461-464.
12. Rodríguez J. Psicología social de la salud. Madrid. España: Síntesis; 2001. p. 119.
13. Parsons T. El sistema social. Madrid. España: Ediciones de la Revista de Occidente; 1966.
14. Rodríguez J. Psicología social de la salud. Madrid. España: Síntesis; 2001. p.121.
15. Código de ética del Colegio de Kinesiólogos de Chile. Título III "Actuación del Kinesiólogo con sus pacientes", Artículos 7-17. Colegio de Kinesiólogos de Chile. Santiago. Chile.
16. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda Edición. España. Real Academia Española. 2001. Recuperado el 19 de Abril de 2008. Disponible en:  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=percepcion](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=percepcion)
17. Tejedor C. Introducción a la filosofía. Madrid. España: Ediciones SM; 1990. p. 65.
18. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda Edición. España. Real Academia Española. 2001. Recuperado el 19 de Abril de 2008. Disponible en:  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=calidad](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=calidad)

19. Pujiula-Maso, J. Suñes-Soler, R. Puigdemont-Guinat, M. La satisfacción de los pacientes hospitalizados como indicador de la calidad asistencial. *Enferm Clin.* 2006; 16 (1):19-26.
20. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda Edición. España. Real Academia Española. 2001. Recuperado el 19 de Abril de 2008. Disponible en:  
[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=expectativa](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=expectativa)
21. Palacio F, Marquet R, Oliver A, Castro P, Bel M, Piñol J. Las expectativas de los pacientes: ¿qué aspectos valoran en un centro de salud? Un estudio cualicuantitativo. *Aten Primaria* 2003; 31 (5): 307-314.
22. Brody D, Miller S, Lerman C, Smith D, Lazaro Carlos, Blum M. The relationship between patients' satisfaction with their physicians and perceptions about interventions they desired and received. *Med Care.* 1989 Nov; 27(11):1027-1035.
23. Lawrence L. "Factors Associated with Patient Evaluation of Health Care" *Health and Society.* 1975; 53 (4): 532-548.
24. Hulka B, Kupper L, Daly M, Cassel J, Schoen F. Correlates of Satisfaction and Dissatisfaction with Medical Care: A Community Perspective. *Med Care.* 1975; 13 (8): 648-658.
25. Nebot C, Baqués T, Crespo A, Valverde I, Canela-Soler J. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. *Aten Primaria* 2005; 35 (6): 290-294.
26. Zastowny T, Roghmann K, Hengst A. Satisfaction with Medical Care: Replications and Theoretic Reevaluation. *Med Care.* 1983; 21 (3): 294-322.

27. Rodríguez J. Psicología social de la salud. Madrid. España: Síntesis; 2001. p. 143.
28. Bertalanffy, L. Teoría general de los sistemas. México: Editorial Fondo de cultura Económica; 1976.
29. Ley n° 18.962. Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza del Estado de Chile. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 10 de Marzo de 1990.
30. Segmentación Socioeconómica Georreferenciada. Definición de G.S.E. 30 de Junio de 2004. Gemines-Consultores. Sección Actividades y Noticias. Recuperado el 20 de Abril de 2008. Disponible en: [www.gemines.cl](http://www.gemines.cl)
31. Curtis Ka, Martin T.: Perceptions of acute care physical therapy practice: issues for physical therapist preparation. Phys Ther. 1993; 73: 581-598.
32. Azorin A, Medera N. Formación de los Kinesiólogos, en función de los nuevos requerimientos de salud, educación y desarrollo de las necesidades sociales. Tesis (Grado de Licenciado en Kinesiología y Fisiatría). Rosario, Santa Fe, Argentina: Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud 2007: 58-60.
33. Martínez A, Fernández R, Medina F, Raposo I, Viñas S, Chouza M. Habilidades comunicacionales en la entrevista clínica. Fisioterapia 2002; 24(2):90-96.
34. May Bj. Teaching: a skill in clinical practice. Phys Ther. 1983; 63: 1627-1633.
35. Bartlett EE. At last, a definition. Patient Education and Counseling. 1985; 7: 323-324.



36. Chase L, Elkins JA, Readinger J, Shepard M. Perceptions of physical therapists toward patient education. *Phys Ther.* 1993; 73: 787-7961.
37. Goldstein MS, Elliott SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Phys Ther.* 2000;80:853– 863.
38. Roush SE, Sonstroem RJ. Development of the Physical Therapy Outpatient Satisfaction Survey (PTOPS). *Phys Ther.* 1999;79:159 –170.
39. Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Phys Ther.* 2002;82:557–565.
40. Simon SE, Patrick A. Understanding and assessing consumer satisfaction in rehabilitation. *Journal of Rehabilitation Outcomes Measurement.* 1997; 1(5): 1-14.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cuestionario a Kinesiólogos

La idea de esta entrevista a Kinesiólogos con experiencia en el área de atención a pacientes en Hospitales Públicos, es extraer los factores mas relevantes y atingentes a la Perspectiva, Expectativas y Grado de Satisfacción de los pacientes acerca del Rol Profesional del Kinesiólogo, para extrapolarlos y poder elaborar nuestro instrumento de medición, que posteriormente será aplicada a los pacientes del Hospital Carlos Van Büren que reciban atención kinésica.

**Rol del Kinesiólogo:** Relación directa y sin intermediarios, que se establece entre el kinesiólogo y la persona que presenta una alteración en su estado de salud como consecuencia de un deterioro, limitación funcional o handicap. Sus funciones las dicta el Código de Ética del Colegio de Kinesiólogos de Chile, de acuerdo a lo que se establece en el Tercer Título referente a la “Actuación del Kinesiólogo con sus pacientes”.

Según su opinión:

1. De acuerdo a su experiencia y relación con los pacientes, ¿Qué aspectos o características reconoce el paciente acerca del Rol del Kinesiólogo?
  - Tratar con respeto y humanidad a los pacientes
  - Secreto Profesional
  - Conducta tendiente a evitar y mitigar el dolor o sufrimiento
  - Evitar la muerte sin discriminaciones
  - Aceptar la solicitud de cambio por otro kinesiólogo
  - Prestaciones según su competencia y de acuerdo a la evaluación del paciente
  - Advertir al profesional clínico acerca de la detección de nuevos signos y síntomas o mayor compromiso de la salud de su enfermo.
  - Abstención de aconsejar o realizar lo que escapa a sus atribuciones profesionales.
  - Aplicación de métodos terapéuticos en aquellos pacientes que hayan sido derivados por un facultativo.
  - Otra: \_\_\_\_\_

2. De acuerdo a su experiencia y relación con los pacientes, ¿Qué aspectos o características reconoce el paciente acerca de la función que cumple el kinesiólogo dentro del equipo multidisciplinario?

- Rehabilitación y Tratamiento de Patologías
- Prevención y promoción en temas relacionados con la Salud
- Educación a la Comunidad respecto a temas de Salud
- Otra: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. En concordancia a la relación terapeuta-paciente, ¿Qué factores son necesarios para establecer una relación de confianza?

- Trato adecuado y respetuoso
- Escuchar y atender al paciente
- Trato amable, humano
- Discreción, respetar intimidad del paciente
- Disposición del tiempo necesario para atenderlo sin prisa
- Ser puntuales
- Disponer de los medios para dar apoyo a los familiares
- Trato personalizado
- Comportamiento como compañeros con los demás personas del equipo multidisciplinario y sus diferencias no trascienden a los pacientes.
- Otra: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Según lo que Ud. ha percibido en su interacción con pacientes, ¿El paciente manifiesta la necesidad de recibir algo más que recibir atención kinésica para la solución de su problema?

- No
- Si
  - Información acerca de su estado de salud
  - Información acerca de su patología
  - Apoyo a sus familiares
  - Ser escuchado y entendido
  - Otra: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Al momento del alta kinésica, los pacientes demuestran su grado de satisfacción con el tratamiento?

- No
- Si
  - El paciente se muestra indiferente
  - El paciente se muestra agradecido
  - El paciente se muestra molesto
  - El paciente presenta un reclamo al servicio correspondiente
  - Otra: \_\_\_\_\_

6. ¿Al momento del alta kinésica, los pacientes demuestran su grado de satisfacción con la relación terapeuta-paciente?

- El paciente es indiferente
- El paciente se va molesto
- El paciente presenta un reclamo al servicio correspondiente
- El paciente se va agradecido
- Otra: \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Encuesta



Uso Interno

Autoadministrada  Administrada

**Percepción, expectativas y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (sector W) del Hospital Carlos Van Buren de Valparaíso, durante el año 2007, acerca del rol profesional del kinesiólogo**

**Instrucciones:** A continuación escriba con letra clara (legible) y marque con una X según corresponda.

### 1. Antecedentes Personales

Fecha de nacimiento   —   —     Edad   años

Sexo: Femenino  Masculino

Previsión: Sí  Indique ¿cuál? No

Fonasa  Isapre  Particular

Nivel de escolaridad:

Nivel: A  B  C  D

Sin Estudios  Con Estudios  Indique nivel de enseñanza

| Nivel de Enseñanza | Incompleta           | Completa             | Cursando             |
|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Enseñanza Básica   | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Enseñanza Media    | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Instituto Técnico  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Universitaria      | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Nº de personas que habitan en el hogar   Nº de personas menores de 18 años

Ingreso Total familiar (aproximado) \$

### 2. Antecedentes del Tratamiento

#### 2.1. Sesiones Kinésicas

Nº de sesiones kinésicas *realizadas* a la fecha

#### 2.2. Cumplimiento del paciente

|   | Nunca                | Casi nunca           | A veces              | Casi siempre         | Siempre              |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| (a) El kinesiólogo le dio indicaciones a cumplir en el hogar        | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| (b) Usted sigue las instrucciones e indicaciones del profesional    | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| (c) Realiza los ejercicios indicados por el Kinesiólogo en el hogar | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

**3. Percepción**

3.1. ¿Sabe Usted cuál es el kinesiólogo que lo atiende?

Sí  No

3.2. ¿Conoce Usted la formación educacional del kinesiólogo?

- |                               |                          |  |            |
|-------------------------------|--------------------------|--|------------|
| (a) Oficio                    | <input type="checkbox"/> |  | Pase a 3.4 |
| (b) Técnico Secundario        | <input type="checkbox"/> |  | Pase a 3.4 |
| (c) Técnico Profesional       | <input type="checkbox"/> |  | Pase a 3.4 |
| (d) Profesional Universitario | <input type="checkbox"/> |  | Pase a 3.3 |

3.3. Conoce Usted qué tipo de Profesional es el kinesiólogo?

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| (a) Especialidad Médica     | <input type="checkbox"/> |
| (b) Profesión independiente | <input type="checkbox"/> |
| (c) Otro                    | <input type="checkbox"/> |

3.4. ¿Conocer Usted con qué acciones relaciona al kinesiólogo? Puede marcar más de una opción.

- |                                   |                          |                                    |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| (a) Lesiones de músculos y huesos | <input type="checkbox"/> | (f) Administración de medicamentos | <input type="checkbox"/> |
| (b) Realización de operaciones    | <input type="checkbox"/> | (g) Tratamiento de quemaduras      | <input type="checkbox"/> |
| (c) Problemas respiratorios       | <input type="checkbox"/> | (h) Curación de heridas            | <input type="checkbox"/> |
| (d) Educación sexual              | <input type="checkbox"/> | (i) Enfermedades neurológicas      | <input type="checkbox"/> |
| (e) Tratamiento del dolor         | <input type="checkbox"/> | (j) Enfermedades cardiacas         | <input type="checkbox"/> |

3.5. ¿Conoce Usted con qué instituciones relaciona al kinesiólogo? Puede marcar más de una opción.

- |                         |                          |                           |                          |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| (a) Coaniquem           | <input type="checkbox"/> | (e) Clínicas y Hospitales | <input type="checkbox"/> |
| (b) Farmacia            | <input type="checkbox"/> | (f) Clubes Deportivos     | <input type="checkbox"/> |
| (c) Escuela de Lenguaje | <input type="checkbox"/> | (g) Universidades         | <input type="checkbox"/> |
| (d) Teletón             | <input type="checkbox"/> | (g) Municipalidades       | <input type="checkbox"/> |

**4. Expectativa**

**4.1.** Evalúe las expectativas que usted tenía al iniciar su tratamiento (**antes de realizar su primera sesión**) sobre el rol del Kinesiólogo

| Usted esperaba que   | Ninguna                  | Baja                     | Regular                  | Alta                     |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (a) El Kinesiólogo estuviere dispuesto para atender sus dudas acerca del tratamiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (b) El Kinesiólogo tendría un lenguaje comprensible para explicar los procedimientos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (c) El Kinesiólogo resuelva sus problemas de forma eficaz                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (d) Existiese privacidad durante la atención   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (e) El Kinesiólogo demostrará habilidades para una buena atención                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (f) El Kinesiólogo fuera amable y respetuosa hacia su persona                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (g) Existiese relación de confianza entre paciente y Kinesiólogo                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (h) El Kinesiólogo disminuyera su dolor durante el tratamiento                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (i) El Kinesiólogo tendría cuidado al realizar la terapia                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (j) El Kinesiólogo le explicará acerca de continuar la terapia en su hogar           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (k) El Kinesiólogo se identificará al momento de atenderlo                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (l) El Kinesiólogo sería puntual al iniciar la terapia                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (m) El Kinesiólogo le entregará información acerca de su patología                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (n) El Kinesiólogo respetará su intimidad durante la atención                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (o) El Kinesiólogo tuviese un trato personalizado, que lo reconozca por el nombre    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (p) El box o lugar donde se atiende sea cómodo                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (q) El tiempo dedicado por el Kinesiólogo a su tratamiento sea el suficiente         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (r) El Kinesiólogo contará con los implementos necesarios para realizar la atención  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**4.2.** ¿Cuántos kinesiólogos lo han atendido en este hospital en su **actual tratamiento**?

Sólo uno  Dos  Tres  Más de tres

**5.- Grado de Satisfacción**

**5.1.** Indique su grado de satisfacción que usted tiene actualmente respecto al tratamiento y al rol del Kinesiólogo

| ¿Cómo fue o fueron?   | Muy malo                 | Malo                     | Regular                  | Bueno                    | Muy bueno                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (a) La disposición del Kinesiólogo para atender sus dudas       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (b) El lenguaje utilizado por el Kinesiólogo                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (c) La resolución de sus problemas                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (d) La privacidad durante la atención                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (e) Las habilidades para entregar la atención                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (f) La amabilidad y el respeto hacia su persona                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (g) La relación de confianza entre paciente y kinesiólogo       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (h) La evolución del tratamiento                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (i) El cuidado al realizar la terapia por parte del Kinesiólogo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (j) La explicación de como continuar la terapia en su hogar     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (k) La identificación del profesional que lo atendió            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (l) La puntualidad al iniciar sus terapias                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (m) La información acerca de su patología                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (n) El respeto de su intimidad durante la atención              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (o) El trato personalizado, reconocimiento por su nombre        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (p) El lugar donde se atendió                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (q) El tiempo dedicado para atender su consulta                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (r) Los implementos para realizar la atención                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**5.2.** En caso de poder elegir, ¿volvería para ser atendido en este hospital?

Sí  Tal vez  No

**5.3.** En caso de poder elegir, ¿cambiaría su kinesiólogo tratante?

Sí  Tal vez  No

**5.4.** ¿De ser necesario volvería a consultar con el mismo kinesiólogo?

Sí  Tal vez  No

**SE AGRADECE SU COLABORACIÓN**



### Anexo 3. Resultados de Análisis Estadístico

#### Evaluación de las expectativas de los pacientes antes de iniciar su tratamiento (antes de realizar su primera sesión) según nivel de escolaridad

| Nivel de escolaridad |            | Evalúe las expectativas que usted tenía al iniciar su tratamiento (antes de realizar su primera sesión) sobre el rol del kinesiólogo |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | Expectativas |
|----------------------|------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
|                      |            | a  | b | c | d | e | f | g | H | I | j | k | l | m | n | o | p | q | r |              |
| Enseñanza Básica     | incompleta | A  | A | M | A | A | A | M | A | A | B | A | M | A | A | A | A | B | A | A            |
|                      | completa   | A  | A | A | A | A | A | M | A | A | A | A | M | A | A | A | A | A | A | A            |
| Enseñanza Media      | incompleta | A  | A | M | M | A | A | M | A | A | M | M | M | A | A | M | M | A | A | A            |
|                      | completa   | A  | A | A | A | A | A | M | A | A | M | M | M | A | A | A | A | A | A | A            |
|                      | cursando   | M  | A | A | A | A | A | A | A | A | B | M | M | M | A | M | A | A | A | A            |
| Instituto Técnico    | completo   | A  | A | A | A | A | A | M | A | A | A | A | M | M | A | A | A | A | A | A            |
|                      | cursando   | M  | M | M | M | M | M | M | A | A | A | M | A | M | M | M | A | A | A | A            |
| Universitaria        | incompleta | M  | M | M | A | A | A | A | A | A | M | M | A | A | M | M | A | A | A | A            |
|                      | completa   | M  | A | A | A | A | A | M | A | A | A | A | A | A | A | M | A | A | A | A            |
|                      | cursando   | A  | A | A | M | A | A | M | A | A | A | M | M | M | A | M | M | A | M | A            |
| <b>Total</b>         |            | A  | A | M | A | A | A | M | A | A | M | M | M | M | A | A | A | A | A | A            |

#### Evaluación de las expectativas de los pacientes antes de iniciar su tratamiento (antes de realizar su primera sesión) según nivel socioeconómico

| Nivel socioeconómico | Evalúe las expectativas que usted tenía al iniciar su tratamiento (antes de realizar su primera sesión) sobre el rol del kinesiólogo |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | Expectativas |   |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|---|
|                      | A  | b | c | d | e | f | g | h | i | j | k | l | m | n | o | p | q | r |              |   |
| C3C2                 | N  | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N | N            | N |
| C3                   | B  | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B            | B |
| C3D                  | B  | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B            | B |
| DC3                  | M  | M | M | M | A | A | M | A | A | M | M | B | M | A | M | M | A | A | A            |   |
| <b>D</b>             | A  | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A            | A |
| DE                   | M  | A | M | M | M | A | M | A | A | A | M | M | M | A | M | M | A | A | A            |   |
| ED                   | B  | B | B | N | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B            | B |
| E                    | M  | M | B | M | M | M | M | M | M | B | B | M | B | M | B | B | M | M | M            | M |
| <b>Total</b>         | M  | M | B | B | M | M | B | M | M | M | B | B | B | M | M | M | M | M | M            | M |

### Grado de satisfacción del paciente actualmente respecto al tratamiento y al rol del kinesiólogo

| Nivel de escolaridad |            | Indique su grado de satisfacción que usted tiene actualmente respecto al tratamiento y al rol del kinesiólogo |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |    | Satisfacción |   |
|----------------------|------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|----|--------------|---|
|                      |            | a   | b  | c  | d  | e  | f  | g  | h  | i  | j  | k  | l  | m  | n  | o  | p | q  |              | r |
| Enseñanza Básica     | incompleta | MB  | B  | B  | MB | MB | B  | B  | B  | B  | M  | MB | B  | MB | MB | MB | B | B  | B            | B |
|                      | completa   | B   | MB | B  | B  | MB | MB | B  | B  | B  | B  | B  | R  | B  | B  | B  | B | B  | B            | B |
| Enseñanza Media      | incompleta | B   | B  | B  | B  | MB | MB | B  | B  | B  | B  | R  | R  | B  | MB | MB | B | B  | MB           | B |
|                      | completa   | B   | B  | B  | B  | MB | MB | B  | B  | B  | B  | B  | B  | B  | B  | B  | B | B  | B            | B |
|                      | cursando   | B   | MB | MB | MB | MB | MB | B  | B  | MB | B  | MB | R  | B  | MB | MB | B | R  | B            | B |
| Instituto Técnico    | completo   | MB  | MB | R  | B  | B  | MB | MB | R  | MB | M  | B  | R  | B  | MB | B  | B | B  | MB           | B |
|                      | cursando   | R   | B  | B  | B  | B  | B  | M  | R  | B  | B  | R  | R  | B  | B  | R  | B | MB | MB           | B |
| Universitaria        | incompleta | B   | B  | B  | B  | MB | MB | MB | MB | MB | B  | MB | MB | B  | B  | MB | B | B  | B            | B |
|                      | completa   | B   | B  | R  | B  | B  | B  | B  | R  | B  | R  | B  | B  | B  | B  | B  | B | B  | B            | B |
|                      | cursando   | B   | B  | B  | B  | MB | MB | B  | B  | B  | MB | B  | R  | B  | B  | B  | B | MB | B            | B |
| <b>Total</b>         |            | B   | B  | B  | B  | MB | MB | B  | B  | MB | B  | B  | B  | B  | MB | B  | B | B  | B            | B |

### Grado de satisfacción del paciente actualmente respecto al tratamiento y al rol del kinesiólogo según nivel socioeconómico

| Nivel socioeconómico | Indique su grado de satisfacción que usted tiene actualmente respecto al tratamiento y al rol del kinesiólogo |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Satisfacción |    |
|----------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------|----|
|                      | a   | b  | c  | D  | e  | f  | g  | h  | i  | j  | k  | l  | m  | n  | o  | p  | q  |              | r  |
| C3C2                 | MM  | MM | MM | MM | MM | MM | MM | MM | MM | MM | M  | M  | MM | MM | MM | MM | MM | MM           | MM |
| C3                   | M   | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | MM | M  | M  | M  | M  | M  | M            | M  |
| C3D                  | R   | R  | R  | R  | R  | R  | R  | R  | R  | MM | R  | M  | R  | R  | R  | R  | R  | R            | R  |
| DC3                  | B   | B  | B  | B  | MB | MB | B  | B  | B  | B  | B  | B  | B  | MB | B  | MB | B  | B            | B  |
| D                    | MB  | MB | MB | MB | MB | MB | MB | MB | MB | MB | MB | B  | MB | MB | MB | MB | MB | MB           | MB |
| DE                   | B   | B  | B  | B  | B  | MB | B  | B  | B  | B  | B  | B  | MB | B  | B  | B  | MB | MB           | B  |
| ED                   | M   | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | M            | M  |
| E                    | B   | B  | R  | B  | B  | B  | B  | R  | B  | R  | R  | R  | R  | B  | B  | R  | R  | R            | R  |
|                      | R   | R  | R  | R  | B  | B  | R  | R  | R  | R  | R  | R  | R  | B  | R  | R  | R  | R            | R  |

## Anexo 4

### Grupos socioeconómicos según ingreso familiar

- C3C2: Los rangos se mueven entre \$700.000 - \$1.000.000

**Tipo de educación:** Técnicos universitarios, algunos profesionales, técnicos universitarios o de instituto, si no tienen título terminaron su enseñanza media.

**Tipo de actividad laboral:** Empleados de nivel aceptable, comerciantes, profesionales recién egresados o de carreras medianamente rentables.

- C3: Los rangos se mueven entre \$400.000 - \$700.000

**Tipo de educación:** Enseñanza superior de carreras cortas, cuarto medio con curso de perfeccionamiento.

**Tipo de actividad laboral:** Empleados de nivel medio, comerciantes, cuarto medio con cursos de perfeccionamiento.

- C3D: Los rangos de mueven entre \$300.000 - \$400.000

**Tipo de educación:** Técnicos universitarios de carreras cortas, cuarto medio con cursos de perfeccionamiento.

**Tipo de actividad laboral:** Empleados comunes con carreras dentro de la empresa, profesores de enseñanza media y básica, independientes.

- DC3: Los rangos se mueven entre \$200.000- \$300.000

**Tipo de educación:** 2º y 4º medio, algunos con cursos de especialización.

**Tipo de actividad laboral:** Administrativo y trabajadores comunes, pequeños comerciantes, artesanos, independientes.

- D: Los rangos se mueven entre \$150.000 - \$200.000

**Tipo de educación:** 2º y 4º medio, algunos con cursos de especialización.

**Tipo de actividad laboral:** Administración y trabajadores comunes, pequeños comerciantes, artesanos, independientes.

- DE: Los rangos se mueven entre \$120.000 - \$150.000

**Tipo de educación:** 8º básico a 3º medio.

**Tipo de actividad laboral:** Trabajadores, jornaleros, empleados de bajo nivel, trabajadores independientes, comerciantes, pequeños ambulantes.

- ED: Los rangos se mueven entre \$100.000 - \$120.000

**Tipo de educación:** 8º básico a 2º medio.

**Tipo de actividad laboral:** Trabajadores jornaleros, empleados de bajo nivel, trabajadores independientes, comerciantes ambulantes.

- E: El ingreso familiar es < \$100.000

**Tipo de educación:** Básica general, algunos con enseñanza media incompleta.

**Tipo de actividad laboral:** Pololos, trabajos esporádicos, cargador, construcción, etc.