



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Evaluación de la satisfacción con el servicio de fisioterapia en el personal militar con lesión osteomuscular en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

Cargua López Milton Rodrigo

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Médico Milton Rodrigo Cargua López**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Milton Rodrigo Cargua López**

DECLARO QUE:

El documento, **Evaluación de la satisfacción con el servicio de fisioterapia en el personal militar con lesión osteomuscular en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2025

EL AUTOR



firmado electrónicamente por:
**MILTON RODRIGO
CARGUA LOPEZ**

Milton Rodrigo Cargua López



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Milton Rodrigo Cargua López**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: Evaluación de la satisfacción con el servicio de fisioterapia en el personal militar con lesión osteomuscular en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de enero del año 2025

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:
**MILTON RODRIGO
CARGUA LOPEZ**

Milton Rodrigo Cargua López



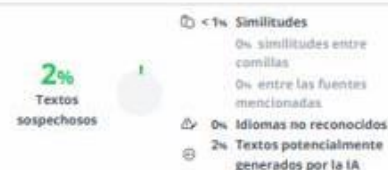
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Proyecto correcion de análisis de plagio Compilatio



Nombre del documento: Proyecto correcion de análisis de plagio Compilatio.docx
ID del documento: fff0031cdfcd20486377ac93c4810790dca2a8e9
Tamaño del documento original: 129,61 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 2/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 2/12/2024

Número de palabras: 4349
Número de caracteres: 27.978

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.elsevier.es Diseño y validación del cuestionario SAREHA para evaluar la satisf... https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-diseño-valida...	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (10 palabras)
2	Documento de otro usuario ⁴⁴²³⁴⁴ El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (10 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	2024, MG55 CONTENIDO DEL ENSAYO MILTON CARGUA, (2).docx 2024... ⁴⁶⁸⁸²⁴ El documento proviene de mi biblioteca de referencias	89%		Palabras idénticas: 89% (3862 palabras)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en la culminación de esta maestría en gerencia en servicios de la salud. A mis padres y a mi esposa, les debo no solo su apoyo incondicional y amor, sino también su constante inspiración y fortaleza, que me han impulsado a superar cada reto y avanzar tanto en lo personal como en lo profesional.

Finalmente, extendiendo mi gratitud a mis compañeros de maestría por fomentar un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, así como a los profesores, cuya experiencia en gerencia ha sido una gran motivación. Sus enseñanzas sobre la persistencia y el trabajo en equipo han sido vitales para mi desarrollo profesional y personal.

MILTON RODRIGO CARGUA LÓPEZ

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis padres, Ángel Cargua y Cristina López, y a mis hermanos. Su apoyo constante ha sido el pilar que ha impulsado mi crecimiento y me ha guiado en la búsqueda de mis metas.

A mi esposa, Fabiana Lando, por su paciencia. Su apoyo y aliento me han dado la fuerza en cada decisión, inspirándome a ser mejor cada día. Estoy profundamente agradecido de que seas mi compañera de vida.

MILTON RODRIGO CARGUA LÓPEZ

Introducción.

La satisfacción con el servicio de fisioterapia es esencial para la recuperación de lesiones osteomusculares, esta disciplina ayuda al paciente con trastornos musculoesqueléticos a ser más independientes en sus actividades. Se estima que alrededor de 2,400 millones de personas en el mundo tienen alguna afección, y esta cifra sigue aumentando dada las variaciones en la salud y a la población como tal. Así mismo, en algunos países donde los ingresos son bajos, su población no recibe una correcta rehabilitación, siendo más del 50% de la ciudadanía, lo que destaca la importancia de mejorar la accesibilidad y la calidad de estos servicios, Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024).

Cieza et al. (2019) destacaron que al menos una de cada tres personas en el mundo necesitará rehabilitación en algún momento de su vida debido a una enfermedad o lesión. Entre 1990 y 2019, el número de personas con trastornos musculoesqueléticos que requieren fisioterapia aumentó un 63% a nivel mundial. Esta creciente demanda la falta de prioridad y los recursos insuficientes destinados a la rehabilitación en muchos países. Por lo que es crucial integrar la rehabilitación física en la atención primaria de salud.

A nivel global la OMS (2021) reporta que aproximadamente 1,710 millones de personas sufren trastornos musculoesqueléticos, siendo el dolor lumbar el más común, afectando a 568 millones de personas, estos trastornos reducen significativamente la movilidad y la habilidad, provocando jubilaciones anticipadas, una reducción del bienestar y una menor participación social. Esto subraya la urgente necesidad de servicios de fisioterapia de alta calidad para un manejo y una pronta recuperación, representando una carga importante para la salud pública por los costos por pacientes en la sala de rehabilitación.

Alfonso (2018) destacó que la fisioterapia es esencial para la recuperación de lesiones deportivas. Los fisioterapeutas emplean diversas herramientas y técnicas para asegurar

una rehabilitación exitosa. Entre las estrategias más efectivas se incluye la prevención de lesiones, el entrenamiento y la recuperación funcional, lo que mejora significativamente la calidad de vida. Por ello, la fisioterapia se ha consolidado como una de las áreas fundamentales en las ciencias de la salud, garantizando la adaptación y recuperación del movimiento corporal en el ámbito deportivo.

Así mismo Chen et al. (2022) analizaron la demanda de rehabilitación musculoesquelética en 191 países, considerando variables como sexo, edad, región y estado de salud. Estos autores afirman que la rehabilitación debe ser integrada al primer nivel de atención de salud como atención primordial para toda la población, además de destinar los recursos necesarios ante el incremento de lesiones osteomusculares. También, hacen hincapié en las políticas públicas, en donde se busca que estas puedan reducir los riesgos de daños y optimizar los servicios con respecto a la rehabilitación, con la finalidad de que la calidad de vida y la salud pública en general mejore.

Por su parte, Bispo (2021) indicó que el campo de la fisioterapia debe enfocarse también en la salud general y la prevención de posibles enfermedades, y no solo en la rehabilitación de discapacidades. El autor también considera necesario que la fisioterapia esté involucrada en el primer, segundo y tercer nivel de atención a la salud, y en la gestión y vigilancia sanitaria, los cuales sean llevados a la práctica para beneficio de los ciudadanos.

Es importante mencionar que los trastornos musculoesqueléticos en el personal militar tienen una alta incidencia, afectando no solo la operatividad relacionada con su trabajo, sino también el bienestar general, enfocado en la salud y la calidad de vida. Como resultado de los cursos de entrenamiento, el 19,1% del personal sufre alguna lesión, con una incidencia de 5,57 lesiones por cada 100 individuos al mes. Las lesiones, que afectan principalmente son extremidades inferiores por las intensas y repetitivas actividades físicas, incluyen esguinces y tendinitis, el cual corresponde al 61,0% de los diagnósticos más frecuentes reportados según la sanidad militar en el Ejército de Tierra España (Valero et al., 2014).

Cardoso et al. (2020) destacaron que las lesiones musculoesqueléticas en los policías militares son un desafío debido a las largas horas de trabajo, las condiciones y rutinas laborales repetitivas, uso de equipos, los frecuentes dobles turnos sin un adecuado descanso sean la causa de lesiones, incapacidad y ausentismo laboral, haciendo que la fisioterapia sea crucial para prevenir y tratar estas condiciones. Estas lesiones son las más comunes y representan riesgos tanto a corto como a largo plazo para la salud ocupacional de estos profesionales.

Durante los últimos años, el indicador con respecto a la satisfacción del paciente alrededor de los servicios de fisioterapia ha sido importante en los niveles de calidad de atención para la salud. De acuerdo con un estudio realizado en Alemania, en donde se consideró a un hospital especializado en ortopedia y cirugía traumatológica, se evidenció que 236 personas con artroplastia total de rodilla (ATR) fueron atendidos, logrando que el 77.6% de estos tengan niveles de satisfacción altos gracias a los programas de rehabilitación que brindaba el hospital. Además, se observó que la mayor satisfacción se asoció con las interacciones con los fisioterapeutas, mientras que las interacciones con los médicos mostraron niveles de satisfacción más bajos (Oltmanns et al., 2024).

En investigaciones realizadas en el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) en Lima, Perú, se reportó el nivel de satisfacción de 280 pacientes, quienes fueron atendidos en fisioterapia en el Departamento de Unidad Motora y Dolor. El instrumento que utilizó el instituto fue el cuestionario SERVQUAL; entre los hallazgos relevantes del estudio está que el 76,4% es el nivel de satisfacción con respecto al servicio; por otro lado, los elementos tangibles como los equipos y las instalaciones fueron considerado por los pacientes como aspectos importantes en la satisfacción, siendo el 78,8%. No obstante, en cuanto a la atención y el servicio al usuario, el nivel de satisfacción fue bajo, con un total del 55,0%. El estudio demuestra que, aunque el nivel general de satisfacción es aceptable, es necesario implementar medidas para mejorar la capacidad de respuesta en el servicio de fisioterapia (García et al., 2019).

De la Cerna (2022) abordó la importancia de la satisfacción del paciente en servicios de fisioterapia en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo, Perú. La investigación destaca que, para los pacientes, la satisfacción es un elemento primordial en la calidad del servicio de salud y está asociada con mejores resultados en la rehabilitación y en el cumplimiento del tratamiento, hallaron que aproximadamente siete de cada diez pacientes sintieron satisfacción, sobre todo en aquellas dimensiones como la empatía por parte del personal médico, los equipos médicos, y la seguridad. Además, la evaluación de la satisfacción permite conocer las percepciones del paciente sobre los aspectos organizacionales y de tratamiento, lo cual es esencial para implementar mejoras y garantizar un servicio de alta calidad.

En otros estudios se evaluaron la satisfacción, calidad de vida y síntomas depresivos en pacientes de la clínica-escuela de fisioterapia de la Universidad Estadual do Norte do Paraná (Brasil). La satisfacción terapeuta-paciente fue calificada como "excelente", indicando confianza en el tratamiento. Entre los resultados que se obtuvieron, se muestra que el nivel de calidad de vida es bueno, resaltando la salud mental; sin embargo, el 52,44% de los encuestados afirmaron que tienen síntomas depresivos, lo cual hace ver que es importante considerar tanto los elementos físicos como emocionales en los pacientes. Para este estudio, gran parte fueron pacientes mujeres quienes estaban satisfechas con el tratamiento recibido, aun así, la depresión fue un aspecto latente en ellas. Esto indica que, de una forma u otra, tanto la calidad de vida como la satisfacción tienen una correlación directa con la parte psicológica del paciente (Marcusso, 2019).

La satisfacción del paciente con respecto a los servicios de fisioterapia tiene una relación estrecha con la satisfacción laboral de los profesionales del área de fisioterapia. De acuerdo con el estudio realizado por Esteban et al. (2024) en las casas de salud de Castilla y León, se reflejó diferencias entre la satisfacción laboral, la calidad de vida y el burnout del personal médico. Este estudio contó con 72 profesionales de la salud, en donde los resultados hicieron que los administradores de los hospitales tomen mejores medidas en cuanto a las condiciones laborales a fin de aumentar la satisfacción del

profesional de salud. Con ello, la relación entre el paciente y terapeuta será mucho mejor, logrando efectividad en los tratamientos brindados y que el servicio sea satisfactorio para las partes involucradas.

La investigación en la especialidad de rehabilitación física es esencial en el campo de la salud, ya que mejora significativamente la forma de tratar, rehabilitar a pacientes fortaleciendo los niveles de atención y calidad, los cuales aportan al desarrollo médico y tecnológico, incluyendo la rehabilitación personalizada en cada paciente. De acuerdo con La Sociedad Española de Medicina Física y Rehabilitación también conocido por sus siglas (SERMEF), añaden que las investigaciones realizadas referente a la rehabilitación por el fisioterapeuta corresponden a un 65%, indicando también que el 95% de los médicos necesitan de recursos y tiempo para hacer estos estudios en el marco de la rehabilitación (SERMEF, 2024). Esto indica que es importante brindar el apoyo necesario a los médicos, quienes están en constante búsqueda de nuevos conocimientos en el área de los servicios de rehabilitación (Roldán et al., 2023).

Por otro lado, Davis et al. (2023) añaden que los pacientes mostraron un alto nivel de satisfacción con respecto a los avances en la fisioterapia en atención personalizada. Estos avances tienen un nivel de autonomía más efectivo y las decisiones se vuelven más complejas al momento de considerarlas en el campo clínico. La investigación dio como resultados que la educación constante y la atención oportuna en los pacientes son elementos importantes para los fisioterapeutas, además que las consultas son más largas, pero manteniendo la calidad.

En cambio, Girma et al. (2023) identificaron una satisfacción global del 50,1% en los pacientes sobre el tratamiento médico de la fisioterapia en los hospitales ubicados en la región de Amhara, Etiopía. No obstante, existió un nivel bajo en la satisfacción de los pacientes con problemas neurológicos, esto a causa de una recuperación incompleta o lenta en los pacientes, muy distinto a los pacientes con lesiones musculoesqueléticas, quienes han tenido una satisfacción del 95,6% durante su recuperación. Aquí se destaca

el nivel de dolor, la mejora continua en la salud y la atención como factores importantes asociados a los niveles de satisfacción del paciente.

Estos aspectos son de mucha consideración para los militares con lesiones osteomusculares en el Centro de Especialidades Médicas Ala22, puesto que, existe un nivel de exigencia alto en la parte física como emocional. Por lo que, es importante que el entorno de trabajo sea el adecuado para los profesionales en el área de la fisioterapia, dado que, esto tendría una influencia positiva en la recuperación correcta de los militares y el bienestar de los mismos.

Dados estos antecedentes, el objetivo central del presente estudio es evaluar *el nivel de satisfacción del personal militar con lesión osteomuscular respecto el servicio de fisioterapia en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil*, con especial atención a la interacción terapeuta-paciente y la mejoría clínica, a fin de proporcionar información valiosa sobre la efectividad de los tratamientos, la calidad del cuidado proporcionado y la percepción del paciente sobre su recuperación.

La ciudad de Guayaquil es la más grande de Ecuador, cuenta con más de 2 millones de habitantes. Denominada como la “Perla del Pacífico”, la ciudad es esencial para la economía del país y las industrias que se desarrollan en la misma. En cuanto a la parte de la salud, en el cantón se acoge dos hospitales militares de tercer nivel y otros centros de sanidad militar tipo B, de los cuales se desataca el Centro de Especialidades Médicas Ala 22, con ubicación en la Base Aérea Simón Bolívar.

Este centro ofrece una amplia cartera de servicios de salud, destacándose la fisioterapia, orientada principalmente a militares con lesiones osteomusculares, lo que convierte a Guayaquil en un escenario ideal para evaluar la satisfacción con el servicio de fisioterapia en pacientes militares.

Método

Tipo de estudio

Se realizó un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo no experimental de tipo transversal en 54 pacientes que recibieron atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Especialidades Médicas del Ala22, en Guayaquil, Ecuador.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que fue empleado en el presente estudio es el cuestionario SAREHA, el mismo que tiene una validez por parte de expertos, es consistente, fiable y reproducible. Por lo que, este instrumento fue de suma importancia en la medición de la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de rehabilitación del Ala22.

En cuanto al cuestionario SAREHA, Nieto et al. (2020) usaron la técnica Delphi para validar el instrumento. Esta técnica busca que haya un consenso entre los especialistas, logrando una comunicación efectiva. En cuanto a la validez, aplicaron una prueba piloto por medio de grupos focales, con el objetivo de corregir el instrumento, el cual fue en base a las perspectivas de diferentes pacientes. Por su parte, la fiabilidad del cuestionario SAREHA fue evaluado con el coeficiente de correlación intraclass, mientras que la consistencia interna fue hecha por el alfa de Cronbach, arrojando resultados con niveles altos, dando a entender que el instrumento para medir la satisfacción al Ala22 es fiable. Estos altos niveles de fiabilidad y consistencia interna aseguran que las respuestas obtenidas del cuestionario sean precisas y reflejen de manera coherente las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio de fisioterapia.

Para este estudio, las preguntas del cuestionario SAREHA fueron adecuadas específicamente a las características particulares del área de fisiatría del Centro de Especialidades Médicas del Ala22, la encuesta constaba de 16 ítems organizados en tres

categorías, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de rehabilitación física.

Ítems 1 a 3: Estos tienen como objetivo evaluar de forma integral la experiencia del paciente con el servicio brindado, considerando elementos como la accesibilidad al centro de salud, el seguimiento en el tratamiento y la recomendación del servicio a otros pacientes. Aquí se busca medir la lealtad del paciente, así como la satisfacción.

Ítems 4 a 9: Tienen como finalidad de analizar el estado de percepción del paciente con respecto al tiempo de tratamiento, así como la atención recibida.

Ítems 10 a 16: Buscan evaluar la infraestructura del centro de salud, tales como las instalaciones, los equipos médicos y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la experiencia médica y satisfacción del paciente.

Cabe mencionar que se incluyen variables sociodemográficas tales como el género, la edad, niveles de educación, niveles en el grado militar y la especialización que tiene el militar, considerando a este como activo para las fuerzas armadas.

Participantes

Los participantes fueron militares, tanto femeninos como masculinos y que tuvieran lesiones relacionadas con la parte osteomuscular, los cuales fueron enviados por el servicio de traumatología de la institución. Así mismo, cabe mencionar que, para ser considerados dentro del estudio, los militares debieron haber culminado con un mínimo de siete sesiones de fisioterapia en el mes de julio de 2024. Por otro lado, la muestra fue realizada en base a una población finita de militares, quienes han ido a los servicios médicos de fisiatría en un rango de tiempo de 20 días; además, el muestreo aplicado fue el no probabilístico por conveniencia.

Procedimientos

El estudio se realizó en el mes de julio de 2024 en el servicio de fisioterapia del Centro de Especialidades Médicas Ala22, ubicado en la ciudad de Guayaquil. La obtención de los datos se hizo por medio de un cuestionario, el cual fue entregado a los pacientes por el profesional de fisiatría responsable de su tratamiento. Los cuestionarios se distribuyeron al momento de dar de alta a los pacientes o después de haber cumplido un mínimo de siete sesiones de fisioterapia.

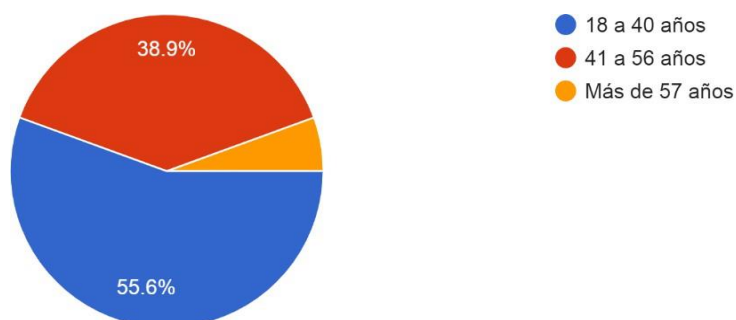
Para la recolección de datos, los pacientes que aceptaron participar voluntariamente en la investigación fueron capacitados brevemente para garantizar un llenado adecuado del cuestionario y se les proporciono las indicaciones necesarias, junto con un formulario de consentimiento informado. El tiempo promedio en que cada paciente se tomó para culminar la encuesta fue de aproximadamente de 10 a 15 minutos, los pacientes podían entregar el cuestionario en el área administrativa del servicio.

Registro y Análisis de Datos

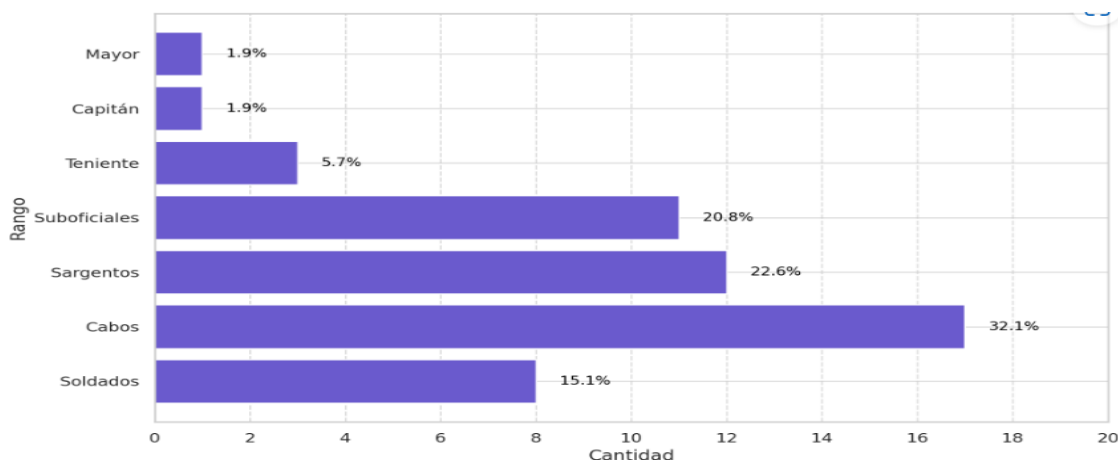
Los datos fueron registrados usando una escala de 10 puntos, de los cuales, aquellas puntuaciones que van entre 8 y 10 son satisfactorias, y las menores a 7 puntos, insatisfactorias. En cuanto a la transformación de los datos, se consideró el programa de Microsoft Excel 2021 para en análisis; además, se aplicó la estadística descriptiva. Esto hizo que se pueda conseguir una visión más amplia y estructurada sobre el servicio de fisioterapia en los pacientes, logrando identificar las áreas a mejorar, pero sobre todo las fortalezas del servicio ofrecido en el Centro de Especialidades Médicas Ala22.

Resultados

En el estudio participaron 54 pacientes que recibieron atención en el servicio de fisioterapia del Centro de Especialidades Médicas del Ala22. De los cuales el 84.9% de los participantes fueron varones (46 pacientes) y el 15.1% fueron mujeres (8 pacientes). Esta diferencia de género refleja la composición del personal militar, resultado de la reciente incorporación de mujeres al servicio militar en el país, influenciada por las exigencias físicas y operativas de las actividades en las Fuerzas Armadas.

Figura 1*Edad del personal militar encuestado*

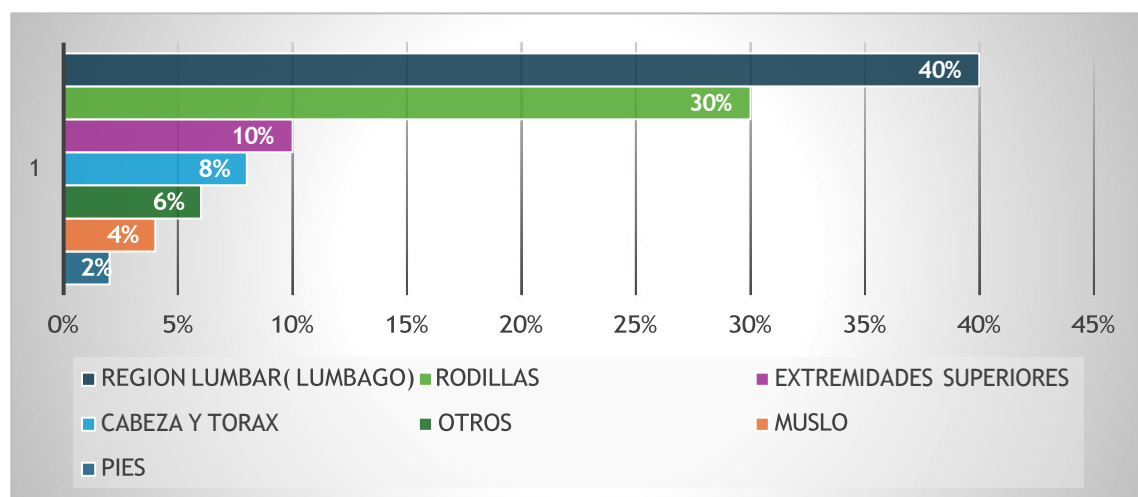
En la Figura 1, se aprecia el rango de edades de los encuestados que fue de 18 a 56 años, siendo el 55.6% (30 pacientes) de entre 18 y 40 años, y el 38.9% (21 pacientes) entre 41 y 56 años. Estos pacientes pertenecen a la parte operativa, lo cual concuerda con el esfuerzo físico requerido en el cumplimiento de sus funciones. Las lesiones osteomusculares en este grupo son comunes, de ahí la importancia de la fisioterapia preventiva para evitar daños que afecten su carrera militar., Y finalmente 5.6% (3 pacientes) eran mayores de 57 años que corresponde a una pequeña porción del personal militar que se encuentra en los últimos años de su carrera.

Figura 2*Rango militar del personal encuestado*

De acuerdo con la Figura 2, el rango militar, 17 paciente (32.1%) son cabos, 12 pacientes (22.6%) son sargentos, 11 pacientes (20.8%) son suboficiales, 8 pacientes (15.1%) son soldados, 3 pacientes (5,7%) son tenientes, 1(1.9%) es capitán y el 1(1.9%) es mayor. La mayoría de los pacientes, el 77.3%, pertenecen a la parte operativa, siendo estos cabos, soldados, sargentos, capitanes, tenientes, quienes están en roles que demandan alta actividad física. Esto es congruente con las lesiones osteomusculares que suelen surgir debido al desgaste físico relacionado con sus actividades. En contraste, el 22.7% pertenece a la parte estratégica (suboficiales y mayores), quienes realizan funciones de mando y planificación, con menos exigencias físicas directas

Figura 3

Localización de lesiones más comunes en personal militar.



En la Figura 3, el cuadro clínico más frecuente por la que acude el personal militar a los servicios de fisioterapia fue lumbago con un 40%, seguido de un 30% por trastorno interno de rodilla. Estas afecciones son típicas de sobrecargas y movimientos repetitivos que afectan la columna y las articulaciones. Cabe mencionar que el 77.8% de los pacientes recibieron atención en la mañana (42 pacientes) y el 22.2% recibieron atención en el horario de la tarde (12 pacientes).

Tabla 1

Nivel de satisfacción de los pacientes según sus dimensiones.

Dimensiones para evaluar la satisfacción	Insatisfecho	Satisfecho
	%	%
Experiencia integral del paciente en el servicio	1	99
Atención y relación	2	98
Elementos tangibles	4	96

De acuerdo con la Tabla 1, el nivel de satisfacción general en los pacientes fue del 97%, con una insatisfacción del 3%, lo que refleja un alto grado de aceptación del servicio de fisioterapia en el personal militar. La encuesta tiene una estructura de tres dimensiones: como primer punto se encuentra la experiencia del cliente, como segundo el aspecto en la atención y la relación que existe con los médicos, y, por último, los equipos médicos. Los resultados arrojaron que existe un 99% de satisfacción sobre la experiencia, en cambio, el 98% indicaron una buena atención, mientras que el 94% de satisfacción con los equipos tangibles.

En relación con la satisfacción del 98% con la atención, es importante mantener este nivel, ya que la relación entre pacientes y médicos es crucial para que exista un proceso sólido. Sin embargo, los elementos tangibles muestran un 94% de satisfacción, aunque alto, sugiere oportunidades de mejora en aspectos como infraestructura y equipamiento, esenciales para optimizar los tratamientos y asegurar una recuperación efectiva y rápida reincorporación a sus actividades operativas.

Tabla 2

Nivel de satisfacción según preguntas y dimensiones

Dimensiones		Insatisfecho	Satisfecho
Experiencia integral del paciente en el servicio	1. Si necesitara de una nueva rehabilitación, ¿Usted volvería escoger nuestros servicios?	0%	100%
	2. ¿Usted haría recomendación a otros pacientes de los servicios brindados por nuestro centro?	2%	98%
	3. ¿Cuál sería la puntuación con respecto a la atención brindada por los servicios de rehabilitación?	0%	100%
Atención y relación	4. En qué % le pareció adecuados los servicios en cuanto a los trámites administrativos.	0%	100%
	5. En qué % le pareció adecuados el tiempo de espera, considerando desde el momento que se le brindo el servicio hasta la atención con el médico.	0%	100%
	6. En qué % la pareció adecuado el tiempo, desde que visitó al médico hasta el inicio del servicio o tratamiento.	0%	100%
	7. En qué % considera usted que le pareció adecuado la cantidad de sesiones de rehabilitación recibidas.	9%	91%
	8. ¿Cómo usted considera el tiempo que ha dedicado con respecto al tratamiento recibido por el médico?	4%	96%
	9. ¿Cómo usted considera el trato recibido por el médico de turno?	0%	100%

Elementos tangibles	10. En qué % considera adecuado el orden de las instalaciones y la limpieza dentro del centro.	0%	100%
	11. Con respecto a la comodidad, considera que las salas de espera eran las adecuadas para usted	6%	94%
	12. ¿El ruido ambiental le pareció el adecuado?	11%	89%
	13. ¿La iluminación le pareció la adecuada?	6%	94%
	14. El equipamiento y los medios tecnológicos que utilizó le parecieron los adecuados para su tratamiento.	20%	80%
	15. La accesibilidad, las indicaciones y la señalización de los lugares fueron los correctos durante el proceso de rehabilitación.	2%	98%
	16. Se encuentra satisfecho con la rehabilitación recibida.	0%	100%

Según la Tabla 2, las preguntas relacionadas con la experiencia integral del paciente mostraron altos niveles de satisfacción. En particular, la pregunta “Si necesitara de una nueva rehabilitación, ¿Usted volvería escoger nuestros servicios?” alcanzó un 100% de respuestas positivas, indicando una lealtad de los pacientes al servicio recibido, En la dimensión de atención y relación, cuatro de las seis preguntas presentaron un 100% de satisfacción. Entre estas, destaca la pregunta "¿El trato recibido por el Rehabilitador le pareció adecuado?", que también obtuvo una respuesta completamente satisfactoria.

En cuanto a los elementos tangibles, dos preguntas alcanzaron el 100% de satisfacción. La pregunta "¿La limpieza y el orden de las instalaciones (gimnasio y salas de tratamiento) le pareció adecuado?" fue una de las que destacó, el mantenimiento de un ambiente limpio y ordenado.

No obstante, se evidenció las mejoras respectivas para la dimensión anterior. Por su parte, las dimensiones relacionadas con los elementos tecnológicos, además del ruido ambiental, se evidenció niveles de insatisfacción alto. La pregunta "El equipamiento y los medios tecnológicos que utilizó le parecieron los adecuados para su tratamiento" tuvo un 20% de respuestas insatisfactorias. Asimismo, "¿El ruido ambiental le pareció el adecuado?" presentó un 11% de insatisfacción. Estos resultados sugieren la necesidad de actualizar y mejorar el equipamiento y de gestionar el ruido ambiental para mejorar la experiencia del paciente (Tabla2).

Conclusiones

La satisfacción del personal militar con el servicio de fisioterapia en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 de la ciudad de Guayaquil, indican un nivel de satisfacción del 96%, con particular énfasis en la experiencia integral del paciente y la atención recibida, destacando su relación con la mejoría clínica de los pacientes y la calidad de la interacción terapeuta-paciente, aspecto que ha sido identificado en estudios previos como fundamental para una experiencia de rehabilitación positiva, se demuestra al obtener un 100% de satisfacción por trato recibido por los rehabilitadores tanto en la atención en la mañana y del personal que recibieron atención en el horario de la tarde.

Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, sobre todo en los equipos médicos que brinda el servicio. De acuerdo con el estudio, el 20% de los pacientes indicaron sentir una insatisfacción con el equipamiento y medios tecnológicos, lo cual es significativo, puesto que los pacientes presentaban cuadros clínicos complejos, tales como lesiones de columna vertebral que necesitaban de equipos con mayores avances. Además, el ruido ambiental fue un aspecto negativo, en donde el 11% de los pacientes se sentían incómodos. Aunque este porcentaje no es mayoritario, sugiere la necesidad de invertir en la modernización del equipamiento y en la mejora del ambiente físico para optimizar la experiencia del paciente y mantener un servicio de fisioterapia de alta calidad.

Se pudo identificar que las lesiones en un 77.3% de los pacientes pertenecían a la parte operativa (capitanes, soldados, tenientes, etc.), mientras que el 22.7% pertenecían a la parte estratégica (suboficiales y mayores) en la mayoría de los casos con lesión en columna y en extremidades inferiores, similar a lo reportado por la sanidad militar en el Ejército de Tierra España.

Futuros estudios podrían investigar las causas específicas de insatisfacción relacionadas con los elementos tangibles y explorar la relación entre la satisfacción del paciente con cuadros clínicos complejos de larga evolución. Este enfoque proporcionará una comprensión más profunda del impacto del servicio de fisioterapia en la recuperación y bienestar del personal militar.

Referencias

- Alfonso, J. (2018). Fisioterapia y su rol en el alto rendimiento: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 7(1), 1-12. <https://www.revistas.uma.es/index.php/riccafd/article/view/4853/4509>
- Bispo, J. (2021). La fisioterapia en los sistemas de salud: marco teórico y fundamentos para una práctica integral. *Salud Colect*, 17. <https://www.scielo.org/article/scol/2021.v17/e3709/>
- Cardoso, R., Holanda, M., Pantoja, E., & Silva, E.,(2020). Lesiones musculoesqueléticas en policías militares: Una revisión de la literatura. *ResearchGate*, 9(8) https://www.researchgate.net/publication/343220514_Lesoes_musculoesqueleticas_em_Policiais_Militares_uma_revisao_da_literatura
- Chen, N., Tak, D., & Ha, J. (2022). Tendencias seculares en las necesidades de rehabilitación musculoesquelética en 191 países y territorios desde 1990 hasta 2019. *National Library of Medicine*. <https://acortar.link/seKSug>
- Chris Davis, C., Noblet, T., Mistry, J., Kowalski, K., & Rushton, A. (2023). Satisfacción de los pacientes con la práctica de fisioterapia avanzada a nivel internacional: Protocolo para una revisión sistemática de estudios mixtos. *PLOS ONE*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0293170#abstract0>
- Cieza, A., Causey, K., Kamenov, K., Wulf, S., Chatterji, S., & Vos, T. (2019). Estimaciones mundiales de la necesidad de rehabilitación basadas en el estudio de la carga mundial de morbilidad de 2019. *National Library of Medicine*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33275908/>
- De la Cerna, R., Santayana, N., Corilla, A., Valladolid, C., Llancari, W., & Urrunaga, D. (2022). Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. *ResearchGate*, 40(2). https://www.researchgate.net/publication/372833267_Satisfaccion_del_usuario_en_consulta_externa_de_Medicina_Fisica_y_Rehabilitacion_del_Hospital_Nacional_Edgardo_Rebagliati_Martins_2022

- Esteban, S., Carral, A., & Nogueira, O. (2024). Satisfacción laboral, grado de burnout y calidad de vida profesional de los fisioterapeutas de atención hospitalaria de Castilla y León. *ScienceDirect*, 46, 11-19.
https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0211563823002249?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=89b00fb07ae38ebc
- Garcia, D., Guillinta, E., Cabello, E., & Santillán, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Revista Herediana de Rehabilitación*, 2(2), 53-59.
https://www.researchgate.net/publication/340701277_Nivel_de_satisfaccion_de_los_pacientes_que_reciben_atencion_fisioterapeutica_en_el_departamento_de_unidad_motora_y_dolor_del_Instituto_Nacional_de_Rehabilitacion
- Girma, Y., Kassaw, A., Sany, K., & Solomon, E. (2022) Satisfacción del paciente en los servicios ambulatorios de fisioterapia de los hospitales regionales especializados integrales de Amhara, Etiopía. *Investigación de Servicios de Salud de BMC*, 22, 1011. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08338-y>
- Marcusso, J., Machado, J., Lopes M., & Costa, C. (2019). Evaluación de la calidad de vida, depresión y satisfacción en pacientes atendidos en la clínica docente de Fisioterapia de la Universidad Estadual del Norte de Paraná (Uenp). *SCIELO*.
<https://www.scielo.br/j/fm/a/dNhKW9DR3PpDrK3kQt6X9Lm/?lang=en#>
- Oltmanns, J., Jacobs, H., Maus, U., Ettinger, M., Hoffmann, F., & Seeber, G. (2024). Utilización de los servicios de rehabilitación y satisfacción de la paciente relacionada con la rehabilitación después de la artroplastia total de rodilla: resultados del estudio prospectivo. *MDPI*. <https://www.mdpi.com/2227-9032/12/21/2099>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Trastornos musculoesqueléticos*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/musculoskeletal-conditions>
- Organización Mundial de la Salud. (2024, abril). *Rehabilitación*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation>

Roldán, E., Teixeira, A., & Cutillas, R. (2023). Encuesta sobre la situación de investigación en rehabilitación en España. Resultados. *ScienceDirect*, 57.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048712023000312>

Valero, F., Franco, L., & Rubio, F. (2014). Lesiones de los sargentos alumnos del Ejército de Tierra y factores de riesgo lesional. *Sanidad Militar*, 70(4), Madrid.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-85712014000400004

Apéndices

Instrumentos de recolección de datos utilizados.

Estudio en unidad militar sobre la satisfacción con el servicio de fisioterapia Guayaquil - Ecuador 2024

El presente instrumento forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes y la institución a la que representan. La información será utilizada con fines únicamente académicos.

Agradecemos su participación, tiempo y atención al contenido.

Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "*Evaluación de la satisfacción con el servicio de fisioterapia en el personal militar con lesión osteomuscular en el Centro de Especialidades Médicas Ala22*", éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la UCSG. Sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10-20 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco pueden ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepta participar: SÍ ___ NO ___

Sección A

Datos sociodemográficos:

1. Indique su sexo

Mujer _____ Hombre Años

2. Indique su edad (en años):

3. Indique su estado civil

Soltero/a

Divorciado/a

Viudo/a

Casado/a

Unión libre

4. Indique su grado militar

.....

5. Indique su nivel de estudios:

Bachiller

Tecnológico

Título de tercer nivel

Cursando posgrado (maestría o especialidad)

Posee título de cuarto nivel

6. Indique su especialidad:

piloto

técnico

especialista

infantería

7. Indique horario que recibió el servicio:

De 8 am a 12 pm

De 13 pm a 18 pm

8. Indique su tipo de lesión:

.....

.....

Sección B

13.La iluminación en la sala de Rehabilitación le pareció adecuado	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □
14.El equipamiento (camillas, poleas, etc.) y medios tecnológicos (láser, ultrasonidos, etc.) existentes en el Servicio de Rehabilitación le parecieron adecuadas	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □
15.La accesibilidad, las indicaciones y la señalización de los lugares a los que tuvo que ir para recibir el tratamiento le parecieron	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □
16.Tras finalizar el tratamiento rehabilitador se encuentra satisfecho	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cargua López Milton Rodrigo, con C.C: 0604444596 autor del trabajo de titulación: *Evaluación de la satisfacción con el servicio de fisioterapia en el personal militar con lesión osteomuscular en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 30 de enero de 2025



Firma electrónica del
MILTON RODRIGO
CARGUA LOPEZ

f. _____

Nombre: Milton Cargua López

C.C: 0604444596



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la satisfacción con el servicio de fisioterapia en el personal militar con lesión osteomuscular en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cargua López Milton Rodrigo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	23
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicio médico, calidad de atención		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, bienestar del paciente		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La satisfacción con el servicio de fisioterapia es esencial para la recuperación de lesiones osteomusculares, esta disciplina ayuda al paciente con trastornos musculoesqueléticos a ser más independientes en sus actividades. Se estima que alrededor de 2,400 millones de personas en el mundo tienen alguna afección, y esta cifra sigue aumentando dada las variaciones en la salud y a la población como tal. Así mismo, en algunos países donde los ingresos son bajos, su población no recibe una correcta rehabilitación, siendo más del 50% de la ciudadanía, lo que destaca la importancia de mejorar la accesibilidad y la calidad de estos servicios, Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024). Estos aspectos son de mucha consideración para los militares con lesiones osteomusculares en el Centro de Especialidades Médicas Ala22, puesto que, existe un nivel de exigencia alto en la parte física como emocional. Por lo que, es importante que el entorno de trabajo sea el adecuado para los profesionales en el área de la fisioterapia, dado que, esto tendría una influencia positiva en la recuperación correcta de los militares y el bienestar de los mismos. Dados estos antecedentes,



el objetivo central del presente estudio es evaluar *el nivel de satisfacción del personal militar con lesión osteomuscular respecto el servicio de fisioterapia en el Centro de Especialidades Médicas Ala22 en la ciudad de Guayaquil* , con especial atención a la interacción terapeuta-paciente y la mejoría clínica, a fin de proporcionar información valiosa sobre la efectividad de los tratamientos, la calidad del cuidado proporcionado y la percepción del paciente sobre su recuperación.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2294425 / 0989339159	E-mail: milton.cargua@cu.ucsg.edu.ec/ mltnh7@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		