



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Satisfacción del usuario externo y uso de recursos técnicos en  
rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de  
Chiclayo 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión De los Servicios de la Salud.

**AUTORA:**

Cabanillas Campos Narda Octavila (ORCID: 0000-0002-5378-4094)

**ASESOR:**

Dra. Sotomayor Nunura, Gioconda Del Socorro (ORCID: 0000-0003-0030-7072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mi familia como un ejemplo, para mis hijas profesionales médicos para que avancen con otros grados académicos y su especialidad, para mis hijos estudiantes universitarios que culminen sus estudios y continúen superándose y para mis nietos Dante Víctor, Avril Alexandra, Joaquín, Esteban Thiago y Víctor Santiago para que recuerden que se puede y debe continuar estudiando toda la vida.

Narda Octavila

## Agradecimientos

A nuestra asesora, Dra. Gioconda del Socorro Sotomayor Nunura, quien con su exigencia, carisma actitud empática, se constituye en una fortaleza, para el éxito de este trabajo de investigación.

A mi esposo Dr. Víctor Alberto Soto Cáceres por su ayuda en la elaboración de esta Tesis.

A la MC. Vilma Bullón Jefe del Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente las Mercedes de Chiclayo por las facilidades y apoyo brindado.

La Autora

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. MÉTODOLÓGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población (criterios de selección) muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimiento	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	39

## Índice de tablas

Tabla 1	
Prueba de normalidad variable Uso de Recursos Técnicos y Satisfacción del Usuario	12
Tabla 2	
Correlación entre el uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019	13
Tabla 3	
Nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del departamento de rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2019	14
Tabla 4	
Nivel el uso de recursos técnicos en el Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes	15
Tabla 5	
Correlación entre la dimensión agentes físicos del uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019	16
Tabla 6	
Correlación entre la dimensión electroterapia del uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019	17
Tabla 7	
Correlación entre la dimensión Kinesioterapia del uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019	18

## Índice de Figuras

Figura 1	
Nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del departamento de rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2019	14
Figura 2	
Nivel el uso de recursos técnicos en el Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes	15

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo 2019. Se realizó un estudio cuantitativo, transversal con diseño no experimental tipo descriptivo correlacional. Se estimó la muestra mediante fórmula, se encuestó a 180 pacientes mediante muestreo tipo sistemático, el instrumento utilizado fue el "cuestionario para la medida de la satisfacción en rehabilitación". Los resultados fueron que el nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del Departamento de Rehabilitación es bajo (37,2%), siendo esto un indicador de la falta de calidad en la gestión del servicio, haciendo que el usuario responda que se encuentra en su mayoría insatisfecho. El uso de recursos técnicos fue considerado insuficientes por los terapeutas físicos y solo fueron aceptables los más básicos, a pesar de lo cual los usuarios consideraron que eran buenos o muy buenos los equipos y materiales con los que se les atendía. Se concluye que existe una correlación fuerte y positiva entre las variables de satisfacción de los pacientes de Rehabilitación y el uso de los recursos técnicos, asimismo entre las dimensiones.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Fisioterapia, Rehabilitación

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between external user satisfaction and the use of technical resources in rehabilitation at the Las Mercedes Regional Teaching Hospital in Chiclayo 2019. A quantitative, cross-sectional study was carried out with a non-experimental descriptive correlational design. The sample was estimated by means of a formula, 180 patients were surveyed using systematic probabilistic sampling, the instrument used was the "questionnaire for the measurement of satisfaction in rehabilitation". The results were that the overall level of satisfaction of the adult external user of the Rehabilitation Department is low (37.2), this being an indicator of the lack of quality in the management of the service, causing the user to respond that he is in his most dissatisfied. The use of technical resources was considered insufficient by physical therapists and only the most basic ones were acceptable, despite which the users considered that the equipment and materials with which they were treated were good or very good. It is concluded that there is a strong and positive correlation between the variables of satisfaction of the patients of the Department of Rehabilitation and the use of technical resources, also between the dimensions.

Keywords: Patient satisfaction, Physical therapy, Rehabilitation



## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, las instituciones sanitarias deben velar por los estándares de calidad que ofrecen sus hospitales a los usuarios con a sin embargo y muchas organizaciones debido a causas como falta de presupuesto, deficiente gestión con a entre otras no coordinan adecuadas acciones siendo muy deficientes sus desempeños de las autoridades por lo cual causa insatisfacción a sus usuarios.

La satisfacción es un indicador que mide las diferencias entre las percepciones y las expectativas que tiene el usuario, sobre el servicio que ha recibido, estos aspectos son subjetivos por lo que es necesario que se ponderen para plantear un mejor servicio al cliente (Lobo, 2016). La satisfacción es un indicador usado en salud por lo cual, es importante saber el nivel de satisfacción que tienen todos los pacientes para optimizar el servicio que se brinda a los pacientes y a su familia; por ello se fortalecerá el sistema de salud (Febres 2020)

Para Castro, los Recursos Técnicos, son el conjunto de herramientas que permiten brindar un adecuado servicio al usuario, está conformado por los equipos que brindan en los servicios de terapia física y en las consultas que se realicen en las áreas de rehabilitación para que se brinde una adecuada prestación al paciente y éste se pueda sentir a gusto con lo que recibe, asimismo refiere que es uno de los principales aspectos que pueden desarrollar deficiencias en la gestión hospitalaria debido a que a que las instituciones sanitarias no cuentan con un presupuesto adecuado para mantener actualizados sus recursos técnicos.

También es otro motivo de insatisfacción a los usuarios con; o también se ha observado que muchos equipos se encuentran inoperativos, debido a la mala gestión de sus de sus directivos lo que ocasiona que muchos usuarios no sean atendidos y tengan que ser referidos a otras instituciones generando un gasto de bolsillo por parte de los usuarios ya que pueden ser clínicas tercerizadas en las que tienen que pagar por la consulta por o por el análisis que se les indica (2018).

Según la OMS se ha encontrado entre 5.7 y 8.4 millones de defunciones por causa de mal servicio a pacientes; sobre todo en pacientes de países de bajos y medios ingresos, en los cuales significa hasta un 15% de probabilidades de muertes. El 60% de fallecimientos en países pobres es por mala atención del personal y por falta de equipos por lo cual es importante verificar los equipos que se ubican en los servicios hospitalarios (OMS, 2020)

En México, se investigó sobre la satisfacción de los pacientes en relación de la atención que recibieron del personal de salud de los hospitales de su localidad, concluyendo que 76,2% se encontraban satisfechos, pero solo el 55,7 % manifestaron que se les llamo por su nombre el fisioterapeuta (Vidal 2018).

El Ministerio de Salud peruano afirma que los pacientes de los hospitales Covid-19, durante la pandemia expresaron que se sentían insatisfechos con la atención brindada por el personal sanitario, debido a que estaban saturados por el incremento de enfermos por la pandemia.

A nivel nacional, El Perú ha tenido que enfrentar colapsos en sus infraestructuras sanitarias por lo cual se evidenciaron falencias, cómo camas UCI, balones de oxígeno, saturómetros, entre otros; lo que llevó a que muchos pacientes no pudieran ser atendidos y aumentó la así la morbimortalidad por esta enfermedad, lo que significa que el Perú no estaba preparado para asumir una emergencia sanitaria de tal magnitud en lo que se refiere a elementos tangibles asimismo también se encontraron muchísimas quejas en relación a la capacidad de respuesta como empatía y otras dimensiones de la satisfacción.

El problema del estudio queda planteado en esta manera:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2019?

La justificación del estudio se basa en lo importante de conocer el nivel de satisfacción que tiene el paciente sobre la atención que recibe, demostrándose que

es importante y relevante porque en base a los hallazgos se plantearán medidas que puedan llevar a optimizar la satisfacción del paciente del servicio de rehabilitación.

El estudio se justifica en relación a que se buscó conocer el uso que se daban a los equipos y el nivel de rendimiento que estos tenían para dar un mejor servicio a los pacientes que necesitan recibir su tratamiento en base a su enfermedad que presenta.

El Objetivo General es: Determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo 2019 Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del departamento de rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes; Describir el uso de los recursos técnicos en el Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes y establecer la relación de ambas dimensiones de la variable en estudio.

Por último, se formuló la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019

## **I. MARCO TEÓRICO**

A nivel internacional Vidal-Pérez F y colaboradores (México, 2018) planteó sobre la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el establecimiento sanitario del distrito en Tabasco en México: “La investigación fue de un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental los resultados indicaron que el 76.2% de los pacientes se encontraron satisfechos porque consideraron que el tiempo de espera que tuvieron fue el adecuado afirmando que tuvieron que esperar 30 minutos como promedio siendo mucho menor el tiempo estimado en el hospital para la atención, se concluye que los usuarios se encontraron un nivel de satisfacción adecuado en el establecimiento sanitario mexicano”.

Valls y Abad (2018) realizaron un estudio titulado: “Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud Español”.

La satisfacción de los pacientes estuvo relacionada en más del 50% de los encuestados con la atención que recibieron de los médicos tanto médico de familia y el especial y el médico especialista; más no fue lo mismo en relación con los equipos con los que cuenta el hospital por lo que los pacientes manifestaron sentirse insatisfechos tal vez motivo de que los elementos tangibles no se encuentran muy modernizados. Se concluye que deberían aumentar el número de médicos especialistas facilitar la cirugía ambulatoria controlar las infecciones intrahospitalarias para incrementar la satisfacción al paciente con la calidad de atención sanitaria ya que éstos reciben, para ello sería necesario reformular las políticas sanitarias y tener en cuenta recursos sanitarios de alta tecnología para que los diagnósticos sean más certeros y así se pueda mantener una satisfacción óptima del paciente en relación a su diagnóstico evolución y tratamiento.

González (2021). "Satisfacción de pacientes con atención recibida en diferentes áreas de salud". Publicado en la Revista Cubana de Medicina.

Fue un estudio cuantitativo no experimental en los cuales se trabajó dentro del periodo de octubre de diciembre del 2022, obteniéndose como resultados que más del 72% se encontraban satisfechos con los tiempos de espera y la explicación del médico se concluye que: "si bien es cierto hay un alto nivel de satisfacción en parte de los pacientes es importante que los eduquen en otras herramientas para poder mejorar su auto atención y así fortalecer la atención primaria de salud que tanto hace falta el sistema".

A nivel nacional, el investigador Kegler- Nardes, L. (Lima 2020), investigó la "satisfacción de los pacientes de servicios de fisioterapia de dos establecimientos".

Concluye que "El nivel de satisfacción de los usuarios externos, de ambas instituciones son diferentes pues la de la Escuela del ejercito fue superior al del policlínico militar, por lo que es importante analizar los factores que las llevan a ser diferentes, en relación en satisfacción que tienen los diferentes usuarios de ambas instituciones de salud.

Torres- Zapata WD. (Arequipa 2020) investigó sobre los aspectos que se encuentran relacionados a la satisfacción de los atendidos en un centro de terapia en la ciudad de Arequipa.

Se encontró poca significancia entre los factores encontrados con la satisfacción que presentan los usuarios, para ello es necesario que se tenga en cuenta factores que comprenden los factores y satisfacción para poder analizar la relación.

Ponce-Reyes OB. (Lima, 2018) investigó sobre la atención y el tiempo de espera. Se determina que la satisfacción en los usuarios es variada, debido a que

opinaron sobre el tiempo de espera que era bueno en su mayoría y el tiempo de espera de diferimiento de cita es considerado como malo.

Analizando la literatura, el término satisfacción, proviene del latín *satisfactio* onis, qué significa satisfacción el de sin sentirse bien estar satisfecho con lo que los rodea por ello es importante se den los dos momentos que es satisfacción y calidad de atención.

La satisfacción está referida a algo a alguien quien está dirigido, en salud es importante dirigir el servicio a un determinado usuario, por ejemplo un servicio de inmunizaciones se orientará a trabajar una mejor calidad de atención al niño y esto deberá ser percibido por su madre debido a que ella manifestara su satisfacción o insatisfacción.

Orientado a lo que se espera o lo que se necesita, En este sentido hay que tener en cuenta las necesidades que tienen que ser absueltas por parte del personal de salud sobre lo que necesita el paciente y su familia punto

Tiene que ver de acuerdo con un efecto, para ello se tendrán que ver los resultados que se obtengan, evidenciados por la mejoría de la salud del paciente y su reincorporación a la familia y sociedad.

Ante la satisfacción como proceso, Morales y Hernández (2004) plantean dos dimensiones una cognitiva la cuál es la perspectiva relacionado al proceso de la información que tiene el usuario sobre la modalidad del trabajo que brinda el personal de salud y que esto ocasiona en la satisfacción o insatisfacción.

La dimensión afectiva está relacionada al consumo o el servicio que se brinda por parte del personal de salud a esto se le llama también empatía; Ambas dimensiones coadyuvó un solo camino para la satisfacción global, es necesario que el personal de salud sea capacitado en la teoría del holismo, que plantea el ser humano debe ser considerado en lo biológico psicológico social afectivo y espiritual viéndose esto como una integralidad en el punto de vista de la salud hacia conseguir mejores resultados en la evolución de su enfermedad.

Están tres constructos teóricos de carácter cognitivo sobre la satisfacción según Martínez (2000), los que están relacionados con:

El primer constructo está relacionado a la inconformidad de las expectativas que presentan los usuarios cuando reciben el servicio, el segundo constructo tiene que ver con el derecho de que todos los usuarios deben recibir por igual el servicio de salud le llaman la teoría de la equidad y finalmente la última teoría es la que está relacionada con la responsabilidad social personal de salud debe cumplir un rol no solamente asistencial sino también de responsabilidad social al brindar su apoyo su atención cuando el paciente lo requiera.

Bernal C. citado por Granda (2016), definen a la calidad en atención de salud como la prestación de servicios los cuales deben estar estandarizados bajo criterios de calidad, también afirma que el paciente es el centro de todos los cuidados que se brindan En este sentido se busca un mejoramiento de todo el proceso basado en el cuidado humanizado la ética de los profesionales de la salud.

Sobre esta teoría de la satisfacción del paciente o usuario, es el nivel de cumplimiento que tienen los pacientes y los hallazgos que se ha logrado, esta teoría está relacionada con la calidad que recibe del servicio de salud, por lo que determina la forma como afronta el problema de su salud los usuarios (González Viejo 2005).

Esa satisfacción está relacionada con el tipo de calidad de atención que el paciente recibe por lo tanto los presidentes se generan el servicio deseado que necesitan tener y los hospitales deben de trabajar en ello para poder brindar un servicio de calidad y no solamente que se sienta satisfecho al paciente sino también que se cumplan los estándares de calidad para todas las instituciones de salud.(Instituto de Medicina de la Academia de Ciencias de los Estados Unidos de Norteamérica citado por García 2001)

En este sentido diversos autores han planteado que es necesario medir de forma constante esta variable satisfacción en los usuarios del servicio, para tener planes de contingencia en cuanto se vea que crece esta problemática tan común. También es importante en el sector salud que se tenga un termómetro para medir

la satisfacción de los pacientes, debido a que esto influye en su recuperación que si disminuiría los costos por estancia hospitalaria prolongada o en el peor de los casos por problemas ocasionados por falta de una calidad de servicio adecuada cómo son las infecciones intrahospitalarias e incluso la muerte del paciente por negligencia del personal de salud, lo cual contribuye a una deficiente calidad de servicio.

La satisfacción se cuantifica por el grado de atención que recibe el paciente al recibir el servicio del hospital; no sólo se refiere al potencial humano; sino también a los recursos tecnológicos, pues como dicen los teóricos, esto contribuye a lograr, quienes se encuentran pendientes de su salud que se encuentra deteriorada y ante eso necesitan recibir una atención adecuada (García 2001)

Ware y colaboradores (1988) definieron diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente: “estos son la accesibilidad al servicio coma la disponibilidad de los recursos, la eficacia y la eficiencia del cuidado la humanización de los servicios entre otros que conllevan a que el paciente se sienta satisfecho, que va de la mano de aspectos como el nivel que se le mantenga informado sobre su diagnóstico, evolución y tratamiento que reciba”.

La satisfacción en salud es un concepto muy importante debido a que es en este sentido tiene mayor importancia la atención que se recibe, pues depende de eso para que los pacientes se sientan cómodos y puedan recibir los cuidados que necesitan. En este contexto los establecimientos sanitarios deben de protocolizar las medidas a seguir para que puedan brindarse las atenciones con eficiencia y eficacia y así optimizar el servicio, lo cual significa desarrollar planes que coadyuven a mejorar la vida de los pacientes y puedan desarrollar formas de poder cuidar su salud en relación a los demás individuos, necesitando para eso encargar a los sistemas de salud que mejoren su capacidad resolutive.

Sobre la teoría de la calidad es un aspecto importante de lo que brinda el servicio que recibe el usuario. La calidad de atención que recibe el usuario debe ser eficiente y eficaz, lo que estará determinado por los servicios diagnósticos y de



tratamiento que reciba para obtener una vida óptima con salud y así minimizar riesgos, estos aspectos son importantes para asegurar una buena calidad de vida (Universidad de Cádiz 2008).

Sobre el término calidad existen numerosas definiciones, entre ellas tenemos: "Se considera como calidad, el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" (ISO 9000:2005). Es importante hablar sobre calidad en salud debido a que los pacientes deben demostrar satisfacción por el servicio que reciben, esto es un indicador que se está dando calidad a los usuarios y a sus familias, por ello las características de calidad son también aplicables al campo de la salud.

Es importante analizar el concepto sobre calidad de servicio proporcionado por el Instituto de Medicina de la Academia de Ciencias de los Estados Unidos de Norteamérica, cuando afirma que a mejor servicio que se brinda el paciente más óptimo serán los resultados planeados y esto va de la mano con los profesionales que se encuentren al frente del paciente es importante por ello mantener una capacitación constante del personal de salud en pleno para que puedan brindarse los cuidados bajo los estándares de calidad a los usuarios. (Roberto García 2001)

Analizar la calidad de salud tanto en los usuarios externos como en los pacientes que se encuentran hospitalizados es importante porque permitirá evaluar el servicio que recibe, de esta manera Massip Pérez y colaboradores (2008) indican es importante reflexionar qué la calidad de atención el cual es un indicador de calidad y esto se toma del nivel de satisfacción que el paciente exprese sobre su atención puesto que la satisfacción se le define como una medida que refleja el nivel de aceptación del paciente, lo cual debe estar relacionado a las expectativas que tenía el paciente al ingresar al hospital.

Salazar, afirma que: "existen muchos problemas en torno al tema de calidad en el servicio de la salud puesto que muchos médicos y enfermeros siguen trabajando bajo el paradigma biologista, el cual plantea el tradicional personal de salud atendiendo en base a las enfermedades sin priorizar otros problemas como

por ejemplo los lo afectivo espiritual en el que se deja en segundo plano por lo tanto esto genera insatisfacción en los usuarios; estos aspectos son importantes ser tratados porque los pacientes necesitan ser tratados como personas, porque muchos de los problemas surgen de la parte emocional".

Desde este punto de vista Masipps y colaboradores plantean cinco dimensiones importantes para analizar la calidad en salud y estos son: el expertis que tiene cada profesional de salud, el uso de los equipos mobiliarios del hospital, la seguridad del paciente para que éste no tenga ningún riesgo de dañar su salud, un alto nivel de satisfacción por parte del usuario y finalmente el impacto que tiene en la salud la atención que brinda el personal, estas dimensiones deberán ser evaluadas constantemente por los gestores de salud de los hospitales debido a que evidenciaran la satisfacción que expresa el paciente y sus familiares traducido en elementos como tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, entre otros

Velandia y colaboradores (2007) plantean una reflexión sobre la satisfacción del usuario y la calidad, en este análisis encontraron que ambos términos tienen un alto nivel de relación y que no puede existir el 1 sin el otro; Además están involucrados otros aspectos como lo afectivo, los elementos tangibles que están referidos al uso de los equipos inmobiliarios del hospital como a la capacidad de respuesta del personal de salud de manera rápida y oportuna como tiempos de espera que no sean tan largos y que no agoten emocionalmente los usuarios por lo tanto si se tiene en cuenta estas dimensiones entonces se tendrá asegurada la satisfacción del paciente y espero será sentimientos de favorabilidad ante el servicio prestado.

Según la teoría sobre el cuidado de la salud, dentro de la filosofía sanitaria, se define como un estudio ético, que se desarrollan en el cuidado de la salud para todos aquellos que ven afectada sus necesidades básicas, por lo cual es necesario desarrollar acciones que lleven a brindar un adecuado servicio para lograr alcanzar a satisfacer las necesidades de los pacientes (Yevin Luval 2012)

Esther Orenge Villanueva (2018) indica que es Jean Watson quien se centra en el cuidado humanizado a su paciente, este postulado data de los años 1975 al 1979, el cual se orientó a centrar el cuidado en la persona como un eje principal de la salud de los seres humanos; mirando a la persona como el punto central del cuidado llamado humanizado. Hablar del cuidado que plantea Watson es tener en cuenta la parte holística del cuidado del paciente que analiza qué se le debe de ver en las dimensiones bio psico y social no olvidando la parte espiritual del paciente, el personal de salud debe de ser empático para poder brindar los cuidados necesarios a los usuarios y así encontrar en ellos el nivel de aceptación que llevaría evidenciar una total satisfacción sobre los cuidados que reciben.

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, es importante analizar esta teoría ya que está orientada a buscar que la persona que reciba el servicio de salud encuentre total confort para satisfacer sus necesidades alteradas durante la enfermedad, por ello se plantea un cuidado transpersonal que relaciona a la enfermera con el paciente en una conexión intersubjetiva creando una relación adecuada entre ambos.

En relación con los recursos técnicos, la valoración de la calidad en salud está orientada en aspectos científicos, técnicos y tecnológicos; por lo cual también se acepta con respecto a los profesionales involucrados; los cuales tienen que ver con la experiencia del personal que tiene a cargo el cuidado de la salud de los pacientes. Así mismo, los profesionales en salud deben estar constantemente capacitados para brindar un servicio óptimo según las nuevas enfermedades que surgen mucho más con la pandemia que han sido potenciadas diversas patologías como el cáncer, diabetes mellitus, entre otras enfermedades que han estado en el organismo humano en condición de recesivas.

Es importante que el uso de los recursos técnicos tenga que ver con las necesidades que tiene el paciente, con su enfermedad y lo que tenga que desarrollar como parte de su entorno (Organización para la Excelencia en Salud 2014). Es importante que los gestores de las instituciones sanitarias tengan a bien incluir estrategias que pueden orientarse a la planificación de los equipos necesarios

para las diferentes áreas de atención igualmente se debe tener todo un inventario de los equipos que necesitan mantenimiento para que no le falte servicio a ningún usuario.

Una de las dimensiones de la satisfacción son los elementos tangibles de los recursos, los cuales deben contar con aspectos como una adecuada gestión y un presupuesto orientado a cubrir las necesidades más álgidas de la Instituciones hospitalaria por ello es importante que las regiones obtengan adecuadas partidas económicas, que les permitan brindar recursos modernos y de última tecnología para poder diagnosticar y vigilar la evolución de la morbilidad del paciente y así evitar una alta tasa de mortalidad, mucho más en esta pandemia lo cual le ha cobrado muchas vidas a los seres humanos y en los que los sistemas de salud fueron vulnerables puesto que los equipos mobiliarios y demás elementos que se necesitaban para atender a los pacientes con COVID-19 muchos de ellos estaban desfasados y otros malogrados y no había suficiente presupuesto para poder comprar otros

Para Revilla (2014): “La satisfacción es importante por qué significa una aspiración del ser humano, es sobre todo una herramienta para poder lograr alcanzar estándares de excelencia, no se puede hablar de excelencia en las instituciones sanitarias si no se asegura la satisfacción de los usuarios y de sus familiares por ello es importante que los gestores de salud planifiquen estratégicamente las actividades buscando la satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos; se refiere al cliente interno al personal de salud el cual también tiene que experimentar una satisfacción laboral para poder influenciar mejor en el cuidado que brinda el paciente”.

Para Menchon (2017), afirma que con el paso del tiempo las tecnologías se han ido introduciendo en el diario quehacer de las personas no solamente en su vida diaria sino también en la medicina esto se ha observado en la creación de equipos modernos que ayudan a las personas a poder diagnosticar sus

enfermedades sino también en la rehabilitación, se habla el día de hoy de avances tecnológicos de alta tecnología y de baja tecnología.

Es importante mejorar la capacidad funcional de los pacientes por lo tanto no solamente es importante la creación y el desarrollo de nuevos dispositivos sino también que se fomente la implementación de programas de rehabilitación como para ello se debe contar con equipos de alta tecnología, Los cuales deberán ser planificados por los gestores de los hospitales para así poder brindar una óptima calidad del servicio a los usuarios y poder recuperar su capacidad funcional a su vida diaria.

Existen recursos técnicos que aplican alta tecnología y baja tecnología; los de alta tecnología incluyen mayor costo de producción y una mayor complejidad en la construcción de los mismos; por lo que los gobiernos deberán estimar un presupuesto real al sector salud mirando al futuro sobre todo en: “la preservación de la especie humana y la erradicación de enfermedades no transmisibles y transmisibles logrando recuperar la funcionalidad de las personas para que estas puedan servir a la sociedad y generen ingresos a los países”.

## **II. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

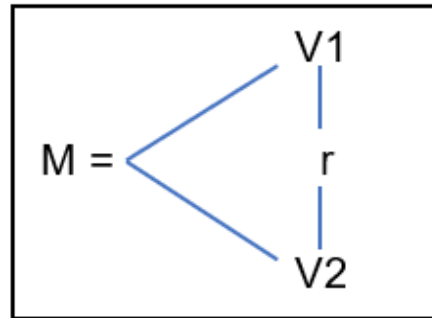
El estudio tuvo un tipo básico porque busca producir conocimientos completos que aporten a la ciencia investigada, a través de la observación de los fenómenos, los cuales parten de una observación de los hechos que se investigan (CONCYTEC 2016)

El enfoque de estudio es cuantitativo, porque se analizarán matemáticamente los datos, los cuales son objetivos por lo que dieron un acertado grado de correlación en la que se encontraban las variables del estudio por lo que permitió saber su nivel de relación entre ellas (Maldonado, 2015)

#### **Diseño de investigación**

El diseño es no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio, por lo que sólo se observaron en su contexto natural en la que no se aplicó ninguna medida sólo se observó y describió cada variable (Hernández-Sampieri y colaboradores 2018)

Se presenta el diseño:



M= Usuario externo

V1= Uso de recursos técnicos

V2= Satisfacción

r= Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1 : Uso de recursos técnicos

Definición conceptual:

Definidas como maniobras que permitirán obtener respuestas, utilizando receptores sensoriales de los pacientes que necesitan recibir un servicio de salud por lo cual brindan asistencia para mejorar la salud de los usuarios. (Organización por la excelencia en salud 2016).

Definición operacional:

La variable fue cuantificada por un instrumento llamado lista de cotejos, la cual fue construida en base a la operacionalización de la variable.

Variable 2 : Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Es la diferencia entre lo que espera el usuario, llamada expectativa y lo que ha percibido después de recibir el servicio de salud (Lobo 2016).

Definición operacional:

La variable fue cuantificada a través de un instrumento que compila preguntas sobre la satisfacción, la cual contiene las dimensiones que se presentan en la operacionalización de la variable.

Operacionalización de las variables de estudio

Las variables operacionalizadas se observan en los anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Está conformado por todos los elementos a investigar, pueden ser personas, objetos, entre otros aspectos del proceso que se quiere investigar (Ñaupas et al., 2014). La población para esta investigación estuvo conformada por 1875 usuarios del área de Rehabilitación del hospital en estudio, se aplicaron los siguientes criterios para seleccionarlos que se presentan a continuación:

#### **Criterios de Inclusión:**

- Todos los pacientes que acepten firmar el consentimiento informado para participar del estudio.
- Pacientes que pertenezcan al servicio de Rehabilitación del hospital en estudio



**Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no acepten participar y por ende no firmaron el consentimiento informado
- Pacientes que no pertenezcan al servicio de Rehabilitación del hospital en estudio.

**Muestra**

Es el extracto de la población, la cual tiene características similares a la población en estudio (Ñaupas et al., 2014). La muestra para este estudio fue calculada en base a la fórmula de la estadística, la cual se obtuvo 177 pacientes, estimándose al final 180 usuarios que fueron encuestados.

Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico, seleccionándose en un promedio de 6 a 7 usuarios diariamente para aplicarles los instrumentos de las variables estudiadas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de dato**

La técnica es el conjunto de métodos especiales que se van a aplicar en todo el proceso de la investigación, variando según el enfoque de la investigación que se desarrolle (Ñaupas et al., 2014)

En la investigación fueron aplicadas las siguientes técnicas

#### **Técnica de la observación**

Para esta técnica se diseñó una lista de cotejos, la cual se le aplicó a los fisioterapeutas para que señalen los recursos técnicos que poseen el centro de rehabilitación y así puedan cuantificarse los equipos que se posee y que servirán para diagnosticar lo que posee el área para brindar el servicio a sus usuarios.

El instrumento contó con tres dimensiones, que fueron planteadas dentro de la operacionalización de la variables y que estas se construyeron los indicadores que terminaron en las preguntas del instrumento (anexo 03).

#### **Técnica de la encuesta**

La técnica es un conjunto de métodos aplicados en base al instrumento utilizado (Hernández Sampieri et al., 2018). Se aplicó a los sujetos de investigación un cuestionario para medir la satisfacción (Navarro Collado y colaboradores 1998).

El instrumento tiene 20 ítems y tuvo en consideración las dimensiones que comprendió la variable. (anexo 04).

#### **Validez**

El instrumento tuvo validez de contenido, también de análisis factorial con rotación varimax y análisis de constructo

## **Confiabilidad**

“Para la confiabilidad del Cuestionario se aplicó la prueba test-retest que fue significativa ( $p < 0,001$ ). El estadístico alfa de Cronbach fue de 0,83 y 0,85” (Navarro Collado y colaboradores 1998).

## **3.5. Procedimientos**

Los datos fueron recolectados siguiendo el procedimiento siguiente:

1. Solicitó permiso al director del establecimiento sanitario en estudio
2. La dirección envió el proyecto del estudio al área de Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, para su análisis.
3. Una vez aprobado el proyecto se procedió a la aplicación
4. Previo a la aplicación se procedió a sensibilizar al usuario para que otorgue su permiso de participar, a través de la firma del consentimiento informado

## **3.6. Métodos de análisis de datos**

El análisis de los datos fueron a través de la estadística descriptiva, en los cuales se utilizaron programas estadísticos para confeccionar la sabana de los datos compilados.

También fue utilizada la estadística inferencial, para la contrastación de la prueba de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio estuvo sustentada en los principios de:

Principio de Protección a las personas: En este sentido los participantes participaron libremente en el estudio, asimismo se respetó sus derechos fundamentales, siendo para ello reservado su nombre para su integridad.

Principio de Respeto a las personas: Los participantes tomaron de manera libre la decisión de participar en el estudio.

Principio de Justicia, relacionado a que todos los participantes sean tratados con justicia dentro de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de Resultados

La investigación presenta los siguientes hallazgos que se muestran a continuación sobre las variables en estudio.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad variable Uso de Recursos Técnicos y Satisfacción del Usuario*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Uso de recursos técnicos	,235	180	,000	,783	180	,000
Satisfacción del usuario	,255	180	,000	,763	180	,000

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

Para la variable satisfacción y la variable uso de recursos técnicos muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento es posible, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considera la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia de 0,000.

Luego se concluye que la variable satisfacción del usuario por tener  $p < 0,05$  cumple con el supuesto que de sus datos no tienen una distribución normal. Así mismo, para la variable uso de recursos técnicos el valor de  $p < 0,05$  y cumple con el supuesto de que sus datos no tienen una distribución normal.

**Tabla 2**

*Correlación entre el uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2019*

			Satisfacción del usuario externo
Rho de	<b>Uso de</b>	Coeficiente de	
Spearman	<b>recursos</b>	correlación	,877
	<b>técnicos</b>	Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

El valor de r de Spearman es de 0,877 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de  $p = 0,000$  ( $p < \alpha$ ) Lo que significa que existe una correlación entre las variables en estudio: el uso de recursos técnicos en buen estado repercute en la satisfacción de los usuarios.

Es importante acotar que el hospital Las Mercedes, por tener una infraestructura vetusta tiene muchos problemas en relación al servicio que brinda, debido a que sus equipos cuentan con muchos años de uso y de múltiples arreglos que lo hacen enlentecer su rendimiento.

**Tabla 3**

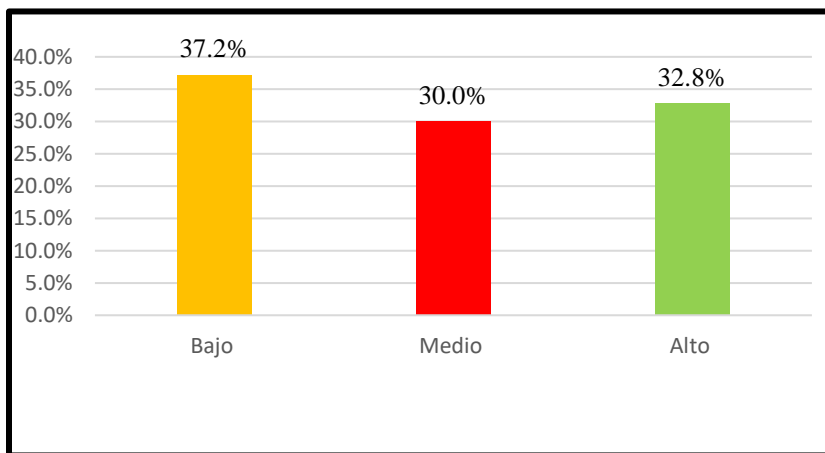
*Nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del departamento de rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción global	Bajo	67	37,2
	Medio	54	30,0
	Alto	59	32,8
	Total	180	100,0

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

**Figura 1:**

*Nivel De Satisfacción Global Del Usuario Externo Adulto Del Departamento De Rehabilitación Del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2019*



Como se observa en la tabla que nivel satisfacción global está nivel bajo (37,2%); nivel medio (30,0%) y nivel alto (32,8%).

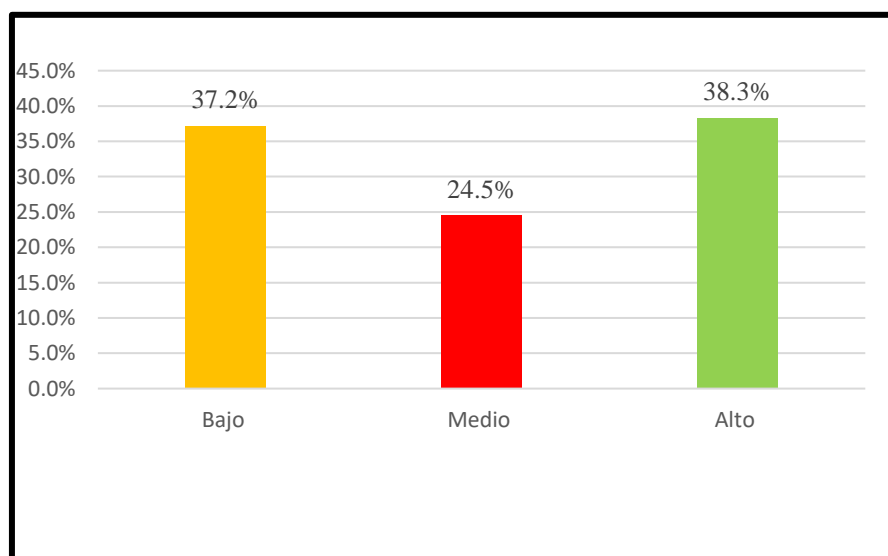
**Tabla 4**

*Nivel el uso de recursos técnicos en el Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Uso de recursos técnicos	Insuficientes	67	37,2
	Aceptables	44	24,4
	Suficientes	69	38,3
	Total	180	100,0

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

**Figura 2:** *Nivel el uso de recursos técnicos en el Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes*



Como se observa en la tabla de uso de recursos técnicos nivel bajo (37,2%); nivel medio (44,4%) y nivel alto (38,3%)



## Tabla 5

*Correlación entre la dimensión agentes físicos del uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019*

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Agentes físicos	Coefficiente de correlación	,863
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

El valor de r de Spearman es de 0,863 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de  $p = 0,000$  ( $p < \alpha$ ); esto nos permite rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la electroterapia y a satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019

$H_0$ : No existe relación significativa entre la electroterapia y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019

Nivel de significancia : Se considera un valor del 5% ( $\alpha = 0,05$ )

Regla de decisión

Si  $p < \alpha$  entonces se rechaza  $H_0$

Si  $p > \alpha$  entonces se acepta  $H_0$

## Prueba estadística

Dado que los elementos tienen una distribución no normal, entonces aplicamos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

## Tabla 6

*Correlación entre la dimensión electroterapia del uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019*

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Electroterapia	Coefficiente de correlación	,877
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

El valor de r de Spearman es de 0,877 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de  $p = 0,000$  ( $p < \alpha$ ); esto nos permite rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Kinesioterapia y a satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Kinesioterapia y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019

Nivel de significancia

Se considera un valor del 5% ( $\alpha = 0,05$ )

Regla de decisión

Si  $p < \alpha$  entonces se rechaza  $H_0$

Si  $p > \alpha$  entonces se acepta  $H_0$

### Prueba estadística

Dado que los elementos tienen una distribución no normal, entonces aplicamos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Kinesioterapia del uso de recursos técnicos y la satisfacción del usuario externo en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2019*

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Kinesioterapia	Coefficiente de correlación	,844
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

Fuente: Cuestionarios aplicado a pacientes

El valor de r de Spearman es de 0,844 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de  $p = 0,000$  ( $p < \alpha$ ); esto nos permite rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$

## V. DISCUSIÓN

Sobre el nivel de satisfacción global del usuario del usuario externo adulto del departamento de rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes (HRDLM). El 67,2 % de los encuestados encontraron niveles de medio a bajo de satisfacción con el servicio que recibieron del área de rehabilitación, lo que genera una profunda preocupación para la gestión del hospital, debido a la insatisfacción que los usuarios manifiestan, en este sentido se difieren con los resultados de Lorca (2014) quien refiere que sus resultados indican “que el porcentaje de satisfacción global fue del 73,35%”, lo cual demuestra que en otras realidades se encuentran en mejores condiciones, por lo que habrían que tomarse esos ejemplos de trabajo para desarrollar mejores desempeños del personal gestor de las instituciones de salud.

Al analizar los hallazgos con otros estudios se encontró que la satisfacción del usuario parte del potencial de recursos técnicos que tenga el hospital y del personal profesional y la calidad de cuidado que brinden para desarrollar mejor atención y así puedan recuperar la salud y con esto la vida para ellos y sus familias. Así mismo existen otras dimensiones importantes que van a coadyuvar la satisfacción del usuario como son la capacidad de respuesta, los elementos tangibles, la empatía entre otros que van a sumar para que el usuario se sienta cómodo y bien atendido por parte del personal de salud.

Los hallazgos de esta investigación son coincidentes con García (2012) quien en su tesis de la Universidad Ricardo Palma encontró que: “en el centro de salud de Chorrillos que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, lo que señala las falencias que existen en la gestión en salud en el Sistema de Salud peruano, por lo que deberían considerarse en emergencia el sector con el fin de que se busquen alternativas de solución”.

Asimismo, una investigación realizada por Costa B. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo 2017), en el Servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque en el 2017 utilizando la escala Servqual indica que la insatisfacción es de 71,9% en las madres de los niños que fueron encuestadas, por

lo que se genera una reflexión de la gestión de los servicios de salud en el sistema peruano, la cual deja mucho que mejorar y plantear alternativas que lleven a optimizar este servicio.

También al contrastar con el estudio de Kegler- Nardes. (Tesis Maestría Universidad Norbert Wiener 2020), se encontró que analizó dos entidades de salud del Brasil la cual una era más superior que la otra, según las encuestas realizadas a los usuarios del servicio; por lo que siempre la satisfacción de los pacientes puede variar y esto se puede deber a muchos factores que pueden ser motivo de otra investigación para optimizar el servicio que se brinda.

En otros estudios regionales se encontró en Huaraz una investigación por parte de Marín W y colaboradores (2019) con el objetivo de “evaluar la calidad de atención y satisfacción aplicando el cuestionario SERVQUAL, concluyendo que la calidad de atención está al 40% de satisfacción del usuario”.

Por su parte Lostaunau J. (Tesis Maestría Universidad Norbert Wiener 2018) realizó su investigación con el objetivo de “determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, mediante un estudio correlacional en 93 usuarios externos obteniendo como resultados que 47,3% consideró muy buena la calidad de atención pero solo el 36,6% se consideró muy satisfecho”

En Trujillo Vigo M. (Tesis Maestría Universidad César Vallejo 2020) realizó su estudio: “para establecer la relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física y Rehabilitación encontró como resultados la satisfacción del usuario fue regular en 68,9%, mala 24,4% y buena 6,7%, mientras que la calidad fue regular 66,7%, mala 22,2% y buena 11,1% y concluye que hay una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo”.

Sin embargo existen estudios que indican buena satisfacción de los usuarios, entre ellos figura el de Arias I. (Tesis Maestría Universidad Nacional de Huancavelica 2019) con los siguientes aspectos: “el objetivo fue determinar la

relación entre el nivel socioeconómico y satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Medicina Física del Hospital Regional “Zacarías Correa Valdivia” de Huancavelica, mediante un estudio correlacional en una muestra de 60 pacientes, encontrando que el 55,3% (32 usuarios) tienen nivel socioeconómico pobre y se encuentran satisfechos con los servicios brindados sin embargo al utilizar el coeficiente de correlación de Spearman no encontró relación entre nivel socioeconómico y satisfacción del usuario”.

Un estudio en Chota realizado por Zavaleta y García (Tesis Maestría Universidad César Vallejo 2018) realizaron un estudio en Chota con las siguientes características: “Objetivo comparar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en servicios de Medicina Física y Rehabilitación entre un Hospital del Minsa con un Centro Médico de EsSalud, encontró que 78% del Minsa indican que la calidad es regular y la satisfacción media 67,8%, mientras que en EsSalud son 82,5% los que refieren calidad regular y satisfacción media 72,5%, concluyendo que existe diferencia entre ambos establecimientos. Este estudio coincide con la investigación presentada debido a que analiza la importancia de una adecuada atención y su relación directa con satisfacción del paciente”.

Enciso R. (Tesis Universidad Alas Peruanas 2018) realizó “ un estudio de calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el servicio de Medicina Física de una clínica particular en San Isidro utilizó dos escalas validadas: el SERVQHOS y el SERVQUAL, encontrando que el 71% de los pacientes estaban satisfechos y que la calidad de atención se asocia significativamente al grado de satisfacción del usuario, lo que marca diferencia con los estudios realizados en hospitales estatales sean del Ministerio de Salud o Seguridad Social (Essalud)”.

Es conveniente recordar que Velandia (2007) analiza la relación que existe entre satisfacción y la calidad de atención que brinda el personal de salud, pues coincide con este estudio por qué también afirma que otros aspectos importantes para lograr la satisfacción del usuario son los elementos tangibles que significa toda la infraestructura que cuenta el hospital en buen estado y con equipos de alta tecnología y contar con un presupuesto de salud asignado por parte del Gobierno

central para que se mantengan en buen estado todos los equipos y así lograr un óptimo cuidado del paciente bajo los estándares de calidad que todo esta institución sanitaria debe tener.

Sobre el uso de los recursos técnicos disponibles en el Departamento de Rehabilitación del HRDLM se realizó una lista de cotejos a cargo de los profesionales que se encontraban atendiendo durante el período del estudio, encontrándose que 61,6% de los encuestados oscilaron entre insuficientes y aceptables, por lo que se analiza para una próxima alternativa de solución que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios.

En relación con los recursos que posee el hospital la investigación ha demostrado que son insuficientes para atender a la población de usuarios de forma ambulatoria y los que se hospitalizan en dicho nosocomio, los que están operativos muchos de ellos son obsoletos lo que significa que no brindan la posible atención a los pacientes generando desconfianza e intranquilidad a los usuarios. Así mismo, es necesario que se analicen todas las dimensiones de la satisfacción para poder reflexionar sobre los cambios que se tienen que hacer para lograr el completo bienestar de los usuarios y de los familiares.

Fueron considerados aceptables la existencia de parafina, el test muscular, escaleras y barras que en realidad son cosas muy básicas y elementales y lo que corresponde al uso de corrientes incluyendo el ultrasonido, infrarrojos, mecanoterapia, hidroterapia y otros son considerados insuficientes, esto es con la mayoría de los equipos y tecnologías que actualmente se disponen en el Hospital.

Con relación a estos resultados, encontramos lo que afirma la Organización para la Excelencia en Salud (2014), que considera que los recursos técnicos como equipamiento, infraestructura y demás son importantes para demostrar una calidad del servicio al usuario, demostrando experiencia y credibilidad en el manejo de la parte técnica al servicio del paciente. Por ello los gestores en salud deben estar formados en temáticas como infraestructura como equipos inmobiliarios para poder gestionar a través de convenios o alianzas estratégicas con instituciones

proveedoras y así poder obtener los insumos que hacen falta para poder brindarle una atención de calidad a las personas que acuden a estos hospitales.

Es importante analizar los resultados con la investigación planteada por Lizcano & Camacho (2019), quienes examinan la evaluación de las tecnologías en Salud, resaltando la importancia para sumar a la calidad de atención a nivel hospitalario, por ello se suma a estos estudios la importancia de brindar de la mejor infraestructura al servicio del usuario.

En relación con las correlaciones entre las variables en estudio se encontró que existe y así también entre las dimensiones del uso de los recursos con la satisfacción, encontrándose una fuerte correlación, esto permite analizar que el grado de aceptación que tiene el paciente va de la mano con la atención que recibe y al uso óptimo que haga de los recursos técnicos, los cuales en el hospital en estudio es uno de los grandes problemas que se encuentran por ello es importante que se propongan alternativas de solución desde la mirada de la dirección del nosocomio, para que con presupuesto puedan mejorar las partidas que llegan y adquirir mejores equipos que apoyen al diagnóstico de las enfermedades de los pacientes.

Para una adecuada satisfacción del usuario es importante analizar la infraestructura que posee el centro de atención hospitalaria, el cual debe encontrarse bien dotado de los equipos necesarios para lograr una atención adecuada, aportando al tratamiento de los pacientes y a su rehabilitación que genere buena calidad de vida y rápida recuperación que permita brindar la mejor atención al usuario y a su familia.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que existe una correlación fuerte y positiva entre las variables de satisfacción de los pacientes del Departamento de Rehabilitación y el uso de los recursos técnicos, asimismo entre las dimensiones del uso de los recursos con la satisfacción.
2. Se identificó que el nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del Departamento de Rehabilitación es bajo, siendo esto un indicador de la falta de calidad en la gestión del servicio, haciendo que el usuario responda que se encuentra en su mayoría insatisfecho.
3. El uso de recursos técnicos fue considerado insuficientes por los terapeutas físicos y solo fueron aceptables los más básicos, a pesar de lo cual los usuarios consideraron que eran buenos o muy buenos los equipos y materiales con los que se les atendía

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las altas autoridades del Hospital Regional Docente Las Mercedes: implementar adecuadamente con equipos de tecnología de punta el Departamento de Rehabilitación teniendo en cuenta que sus recursos son insuficientes en su mayoría.
2. Al jefe del Departamento de Rehabilitación: brindar estímulos al personal Tecnólogo Médico Fisioterapeuta para que mantenga y mejore la calidez de su trato hacia el paciente para lograr un 100% de muy buena satisfacción en ese rubro.
3. A las autoridades universitarias: realizar investigaciones sobre calidad total de la atención que se brinda en el Departamento de Rehabilitación, tanto del punto de vista del usuario, como del trabajador profesional como de las instancias superiores del HRDLM.

## REFERENCIAS

- Arias I. (2019) Nivel socioeconómico y satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Medicina Física del Hospital Regional “Zacarías Correa Valdivia” Tesis (Maestría en Administración en Gerencia de Servicios de Salud) Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica 2017.
- Brito T.A., Souza de Jesús C, Fernández MH. (2012). Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de Fisioterapia. Revista Baiana de Saúde Pública; 36(2): 514-526 abr/jun. 2012.
- Carvalho, V., Cavalcante, D, Dos Santos, L..., Perira, M. (2013). Satisfação dos pacientes atendidos no estágio curricular de fisioterapia na comunidade. Fisioter Pesq; 20(4):330-335
- Castro, L. (2013) Recursos Técnicos en Fisioterapia.
- CONCYTEC (2019) Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt
- Costa, B. (2017) Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en área de niños del servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo 2017. Tesis para obtener el Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad César Vallejo. Chiclayo Perú.
- Delgado, M., Vázquez, M. y Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. salud pública. 12 (4): 533-545.
- Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México, DF: Ediciones científicas La Prensa Médica Mexicana.

- Enciso R. (2018). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el servicio de Medicina Física de la Clínica Sanna Golf San Isidro. Tesis. Universidad Alas Peruanas. Lima 2018.
- Febres, R., Mercado-Rey M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo. Perú. Rev.Fac.Med.Hum. Julio 2020; 20(3): 397-403. DOI10.25176/RFMH.v20i3.3123
- García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Tesis (Médico Cirujano) Universidad Ricardo Palma, Lima. Perú.
- García, R. (2001). El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. Rev. méd. Chile Jul. 2001; 129 (7) disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872001000700020>.
- González, M., Oyarzabal, A., Fernández, R., Arrizabalaga, N., Ibáñez, E. (2005). Satisfacción de los pacientes con cervicalgia y lumbalgia en un servicio de rehabilitación *An. Sist. Sanit. Navar.* 2005; 28 (3): 379-388 <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v28n3/salud1.pdf>.
- Granda, P. (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. revisión de la literatura. Maestría Calidad en Salud. Universidad CES. Medellín Colombia 2016.
- Hernández, P. (2011). La Importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información.34: 349-368 ISO 9000: 2005. Norma Internacional. Traducción Certificada. Suiza. [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.1 ed. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores 2018.

- Kegler, L. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios fisioterapia: análisis comparativo entre dos entidades de salud de Brasil, enero del 2018. Tesis (Maestría Gestión Servicios de Salud) Universidad Norbert Wiener <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4647>.
- Levin, Y. (2012). Putting Health in Perspective. How the demand for medicine distorts our politics.
- Lizcano, P. & Camacho, J. (2019). Evaluación de Tecnologías en Salud: Un Enfoque Hospitalario para la Incorporación de Dispositivos Médicos. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 40(3), e201917EE3. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.17488/rmib.40.3.10>.
- Lobo, A., Domínguez, K., Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria* Enero-Junio 2016;9(1): 21-25.
- López, Y; Escobar, C. y Sirias, M. (2016). Satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada en el servicio de fisioterapia de consulta externa, del Hospital Alemán Nicaragüense Agosto-Diciembre 2016. Tesis (Licenciatura Fisioterapia) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Lorca, M. (2014). Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid. Tesis Doctoral Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/24525/1/T35112.pdf>.
- Lostanau J (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital

Regional de Ica, Marzo 2018. Tesis (Maestría en Gestión en Salud).  
Universidad Privada Norbert Wiener Lima. 2018.

Maldonado, J. (2015). Metodología de la Investigación (Fundamentos).

Marín W, López A, Angeles J, Pantoja J, Blas E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación. Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. Conocimiento para el Desarrollo 2019 Julio-Diciembre 10(2):237-249. DOI: 10.17268/CpD.2019.02.10.

Martínez, V.; Peiró, JM., Ramos, J. y Tordera, N. (2000) Contribuciones de la psicología social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores. *Revista de Psicología Social*, 15 (2): 5-24.

Massip, C., Ortiz, M., Llantá, M., Peña, M., Infante, I. (2008) La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. Diciembre 2008; 34(4): 1-10. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm).

Medina, R. (2020). Validez de contenido de un instrumento de medición de derechos humanos en México. *Revista de Ciencias Sociales*, 168, 203–232,236.  
<https://search.proquest.com/docview/2447939568?accountid=37408>

Ministerio de Salud. (2002). Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud Lima, 2002. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20encuesta%20usuarios%20externos.pdf>.

Ministerio de Salud. (2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. R.M. N° 527-2011/MINSA.

Morales, V. y Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital 2004; 10 (73). Consultado el 21 de enero de 2016. Disponible en <http://www.efdeportes.com/>.

Muñoz, M, García, C., Leyva, L., y Bencomo, R. (2013). Barreras de comunicación en la relación tecnólogo-paciente en el contexto profesional. Humanidades Médicas; 13(1): 38-55.

Navarro, J., Pérez, B., Ruiz, L., Pérez, A., Peiró, S. (1998). Validación de un cuestionario para la medida de la satisfacción en rehabilitación. Rehabilitación (Madr) 1998; 32 (4):255-262. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-rehabilitacion-120-articulo-validacion-un-cuestionario-medida-satisfaccion-13004838>.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación. Cuantitativa - cualitativa y Redacción de tesis. In *Ediciones de la U* (4º). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpobgyn.2016.10.013> <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027> <https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/> <http://dx.doi.org/10.1016/j.hoc.2014.04.003> <http://www.moh.gov.my/penerbitan/CPG>.

Orenga, E. (2018). Modelo Humanístico de Jean Watson: Implicaciones en la práctica del cuidado. Tesis Doctoral Medicina. Universidad Internacional de Catalunya. España  
URI <http://hdl.handle.net/20.500.12328/917>.

Organización para la Excelencia en Salud (2014). Calidad de la atención en salud. Disponible en: <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>.

- Osuna, C. (2012) Información Terapéutica, Satisfacción y Confianza en Fisioterapia: Instrumentos de medida y estudio correlacional en centros de Fisioterapia en Andalucía Oriental. Tesis Doctoral Facultad de Ciencias de la Salud. Departamento de Enfermería Universidad de Jaén. España Disponible en: <http://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/387/1/9788484396826.pdf>.
- Pérez, J. (2015). La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón latacunga provincia de cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014. Tesis (Licenciada en Terapia Física). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Ponce, B. (2018) Tiempo de espera y calidad de atención en usuario externo de fisioterapia del Hospital Edgardo Rebagliati, Lima 2016. Tesis (Maestría Gestión de Servicios de la Salud) Universidad César Vallejo. Lima 2018.
- Reyes, S., y Valverde, H. (2014). Seguridad del paciente en los servicios hospitalarios y satisfacción del usuario externo, Provincia Trujillo 2014. Tesis (Licenciada en Enfermería) Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/801>.
- Rodríguez, M. y Labori, J. (2012).\_Satisfacción por los servicios brindados en la sala de Fisioterapia del Hospital General “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso” de Santiago de Cuba. MEDISAN; 16(8): 1236-1241.
- Sánchez, A. (2005). Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos en Izquimilpango. Tesis (Médico Cirujano) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
- Torres, W. (2020). Factores asociados a la satisfacción del usuario externo en un centro de terapia física y rehabilitación. Arequipa – 2019”



(Maestro en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud). Universidad Nacional San Agustín. Arequipa 2020.

Universidad César Vallejo (2013) Dirección de Investigación. Instrucciones para elaboración de Proyectos e Informes de Tesis 2013. Disponible en: <http://es.slideshare.net/daisyzapataseminario/manual-para-elaborar-proyecto-de-investigacin-2013-II>.

Universidad de Cádiz (UCA) (2008) OpenCourseWare. Tema 1. Conceptos generales de calidad. Disponible en <https://secretariageneral.uca.es/curso-2007-2008/>.

Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Dirección de Investigación Científica. Trifolio Modelo de Proyecto de Investigación. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Investigacion/TrifolioModeloProyecto.pdf>.

Urra, E., Jana, A. y García, V. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería; 17 (3): 11-22. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002> .

Velandia, F, Ardón, N. y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc Polit Salud. Bogotá Julio-Diciembre 2007; 6(13): 139-168.

Vigo M. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo Junio 2020\_ Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud Universidad César Vallejo Trujillo. 2020.

Vidal, F., García, R., Hernández, A., Flores, C. (2018). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del

Estado de Tabasco. Rev Sanid Mili Mex. Enero-Febrero 2018;72(1): 24-31.

Ware, J. (1988) Methods for measuring patient satisfaction with specific medical encounters. Med Care. 26:393-4.

Watson, J. (1997). The theory of human caring: retrospective and prospective. Nurs Sc Quart. 1997: 10(1): 49-52.

Zas, B. (2002) La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología-Científica.com. Agosto 26 de 2002. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> 200

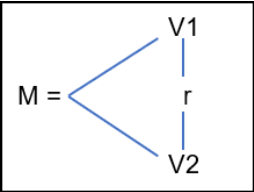
Zavaleta E, García L. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo 2018.



## ANEXO 01

### Matriz de consistencia

Título: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y USO DE RECURSOS TÉCNICOS EN REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES DE CHICLAYO, 2021**

Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, 2019?	Determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo 2019	<p>Identificar el nivel de satisfacción global del usuario externo adulto del departamento de rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes</p> <p>Comparar el nivel de satisfacción global del usuario externo según género, grupo de edad y nivel de instrucción</p> <p>Describir el uso de recursos técnicos en el Departamento de Rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes.</p>	Existe relación significativa entre satisfacción del usuario externo y el uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo,2019.	<p>V.1. Uso de recursos técnicos</p> <p>V.2. Satisfacción del Usuario</p>	<p>El tipo de investigación es básica, enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental, transversal correlacional.</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M[M] --- V1[V1]     M --- V2[V2]     V1 --- r[r]     r --- V2             </pre> </div> <p>M= Muestra V1= Uso de Recursos Técnicos V2=Satisfacción del usuario externo r= Relación entre las variables.</p>	<p>Se tuvo una población de 1875 pacientes en el período de estudio agosto a diciembre 2019.</p> <p>La Muestra fue determinada utilizando el software epidat 3,1 con un tamaño de 177 pacientes, al final se encuestaron 180 personas mediante muestreo sistemático cada tres pacientes.</p>

## ANEXO 02: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1.  Uso de recursos técnicos en rehabilitación	Son las maniobras que nos van a ayudar a ocasionar una respuesta, mediante el empleo de una variedad de receptores sensoriales. (Organización por la excelencia en salud.2016)	Se tomó en cuenta la cantidad y calidad de los equipos de terapia física en operatividad Utilizando tres dimensiones y una lista de cotejos para 14 indicadores	Agentes físicos	Compresas Parafina Infrarrojo Hidroterapia en tina	<b>Nominal</b>  Suficientes  Aceptables  Insuficientes
			Electroterapia	Corriente analgésica Corriente combinada Corriente farádica Ultrasonido	
			Kinesioterapia	Terapia Kinésica Masoterapia Mecanoterapia Test muscular Escaleras Barras	
Variable 2  Satisfacción del Usuario	Es la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. (Lobo 2016)	Se utilizó el instrumento de Navarro y colaboradores el cual consta de 20 items divididos en seis dimensiones que permite medir la satisfacción del usuario. (Navarro y colaboradores 1998)	Información (1,2,3)	1 Recepción 2 Médico rehabilitador 3 Fisioterapeuta	<b>Ordinal</b>  1.Muy Buena 2.Suficiente 3.Insuficiente 4.Muy deficiente
			Accesibilidad y tiempo (4,5,6,7,8)	4 Tiempo consulta medica 5 Acceso al area de terapia 6 Tiempo de rehabilitacion 7 Tiempo espera en sala 8. Tiempo hasta inicio rehabilitacion	1. Corto 2. Normal. 3.Largo 4.Muy largo

			<p>Competencia profesional (9,10,11)</p>	<p>9. Número consultas médicas 10 Numero sesiones rehabilitacion 11 Formación profesional del médico</p>	<p>1.Adecuadas 2.Demasiado 3.Pocas 4.Muy pocas</p>
			<p>Amabilidad en el trato (12,13,14,15)</p>	<p>12 Trato médico 13 Interés del médico 14 Trato fisioterapeta 15 Interés fisioterapeuta</p>	<p>1.Muy bueno 2.bueno 3.normal 4.regular</p>
			<p>Higiene Confortabilidad (16,17,18,)</p>	<p>16 Equipos y materiales 17 Ambiente en rehabilitación 18 Limpieza e higiene en area de terapia fisica</p>	<p>1Muy Buena 2.Aceptable 3.Deficiente 4.Pésima</p>

### Anexo N° 03: LISTA DE COTEJOS

#### RECURSOS TECNICOS DEL DEPARTAMENTO DE REHABILITACION

RECURSOS	SUFICIENTES(2)	ACEPTABLES(1)	INSUFICIENTES(0)	PUNTAJE
<b>Dimensión: Agentes Físicos</b>				
Compresas				
Parafina				
Hidroterapia en tina				
Infrarrojo				
<b>Dimensión: Electroterapia</b>				
Corriente analgésica				
Corriente combinada				
Corriente farádica				
Ultrasonido				
<b>Dimensión: Kinesioterapia</b>				
Terapia Kinésica				
Masoterapia				
Mecanoterapia				
Test muscular funcional				
Escaleras				
Barras				

## **ANEXO 04: ENCUESTA DE SATISFACIÓN SERVICIOS DE REHABILITACIÓN**

1. Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )
2. Edad (años).....
2. Nivel estudios: Ninguno Primaria Secundaria Superior

Por favor, marque la respuesta que mejor refleje su opinión con toda libertad.

### **Dimensión: Información**

1. La información que le dieron en recepción, cuando acudió por vez primera a Rehabilitación, sobre los pasos a seguir para la atención total, le pareció:

1. Muy Buena
2. Suficiente
3. Insuficiente
4. Muy deficiente

2. Cree Ud. que la información que le daba el médico rehabilitador ha sido:

1. Muy Buena
2. Suficiente
3. Insuficiente
4. Muy deficiente

3. Cree Ud. que la información que le daba el fisioterapeuta ha sido:

1. Muy Buena
2. Suficiente
3. Insuficiente
4. Muy deficiente

### **Dimensión: Accesibilidad y tiempo**

4. El tiempo de la consulta médica, le pareció:

1. Corto
2. Normal
3. Largo
4. Muy largo

5. El acceso en general al área de terapia física, en relación a escaleras, distancia desde la puerta y señalización le pareció:

1. Fácil
2. Normal
3. Requiere ayuda
4. Muy complicado

6. El tiempo desde que le dijeron que tenía que hacer rehabilitación hasta la nueva consulta con el médico rehabilitador le pareció:

1. Corto
2. Normal
3. Largo
4. Muy largo

7. El tiempo de espera en la sala hasta la atención del médico le ha parecido:

1. Corto
2. Normal
3. Largo
4. Muy largo

8. El tiempo desde consulta médica hasta el inicio de la rehabilitación le pareció:



1. Corto 2.Normal 3. Largo 4.Muy largo

**Dimensión: Competencia Profesional**

9. El número de consultas médicas le pareció:

1. Adecuado 2.Demasiadas 3.Pocas 4.Muy pocas

10. El número de sesiones de rehabilitación le pareció:

1. Adecuado 2.Demasiadas 3.Pocas 4.Muy pocas

11. Cree que la formación profesional del médico rehabilitador que le atendió era:

1. Muy Buena 2.Buena 3. Normal 4. Regular

**Dimensión: Amabilidad en el trato**

12. El trato del médico rehabilitador ha sido:

1. Muy Bueno 2.Bueno 3. Normal 4. Regular

13. Cree que el médico rehabilitador tenía interés en resolver su problema:

1. Mucho 2.Bastante 3.Alguno 4.Ninguno

14. El trato del fisioterapeuta ha sido:

1. Muy Bueno 2.Bueno 3. Normal 4. Regular

15. Cree que el fisioterapeuta tenía interés en resolver su problema:

1. Mucho 2.Bastante 3.Alguno 4.Ninguno

**Dimensión: Higiene y Confortabilidad**

16. Los equipos y materiales usados para su atención le pareció:

1. Muy Bueno 2.Bueno 3. Normal 4. Regular 5. Malo

17. El ambiente en la Unidad de Rehabilitación le pareció:

1. Bueno 2.Agradable 3.Indiferente 4.Poco agradable

18. La limpieza e higiene en el área de terapia física le pareció:

1. Muy Buena 2. Aceptable 3. Deficiente 4. Pésima

19. Si tuviera que volver a rehabilitación y pudiera elegir:

1. Volvería al mismo servicio 2. Preferiría otro servicio

20. Su Satisfacción global sobre la atención recibida en el Servicio de Rehabilitación ¿cómo la puntuaría entre 1 (mínimo) y 10 (máximo)?:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## Anexo 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Usuario

La presente es para solicitar tu participación en la investigación titulada: Satisfacción del usuario externo y uso de recursos técnicos en rehabilitación del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo 2019.

Tu colaboración en el estudio consistiría en contestar preguntas que se te hará a continuación por escrito.

Tu intervención en el estudio es voluntaria. También es importante que sepas que si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporcionas/ las mediciones que realicemos nos ayudarán a poder determinar si existe relación entre las variables.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de este estudio.

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una ( ✓ ) en el cuadrado de abajo que dice "Sí quiero participar"

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ✓ )

Sí quiero participar

Nombre y firma de la persona que otorga el consentimiento informado

---

Fecha: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Nombre y firma del investigador que aplicó el consentimiento informado:

---



Declaratoria de Autenticidad de Asesor

Yo, Gioconda del Socorro Sotomayor Nunura, docente de la Escuela de posgrado. y Programa académico de Maestría de la Universidad César Vallejo-Chiclayo, asesora de la tesis titulada: "Satisfacción Del Usuario Externo Y Uso De Recursos Técnicos En Rehabilitación Del Hospital Regional Docente Las Mercedes De Chiclayo, 2019" de la autora Narda Octavila Cabanillas Campos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2 de diciembre del 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor

Sotomayor Nunura, Gioconda del Socorro

DNI: 16453432

Firma

ORCID: 0000-0003-0030-7072