

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA HUMANA



**PROYECTO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL TITULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE MEDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA
FAMILIAR Y COMUNITARIA**

**Factores sociodemográficos relacionados con satisfacción del usuario
externo del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019**

Área de Investigación:

Medicina humana

Autora:

CATHERINE VANESA BLAS VILLAR

Asesor:

M.g. Correa Arangoitia, Alejandro Eduardo

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9171-1091>

TRUJILLO – PERÚ

2021

I. DATOS GENERALES

1. TÍTULO Y NOMBRE DEL PROYECTO: Factores sociodemográficos relacionados con satisfacción del usuario externo del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

3.1. De acuerdo a la orientación o Finalidad:

Aplicada.

3.2. De acuerdo a la técnica de contrastación:

Explicativa.

4. ESCUELA PROFESIONAL Y DEPARTAMENTO ACADEMICO:

Facultad de Medicina Humana.

5. EQUIPO INVESTIGACIÓN:

2.1. Autora: Catherine Vanesa Blas Villar.

2.2. Asesor: Alejandro Eduardo Correa Arangoitia.

6. INSTITUCIÓN Y/O LUGAR DONDE SE EJECUTA EL PROYECTO:

Hospital Elpidio Berovides Pérez

Región La Libertad, Provincia Otuzco, Distrito Otuzco.

7. Duración:

7.1. Fecha de Inicio: 01-01-2019

7.2. Fecha de Término: 31-12-2019

II. PLAN DE INVESTIGACIÓN:

1. RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO DE TESIS

Este trabajo tiene como objetivo realizar un estudio para determinar la relación entre factores sociodemográficos: estado del usuario, edad, sexo, nivel de estudios, tipo de seguro, sus servicios de hospitalización, tiempo de estancia y satisfacción de los usuarios externos del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.

La investigación es tipo descriptivo – correlacional. La muestra que se estudiará será de 236 pacientes del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019. Se utilizará la técnica de muestro probabilístico donde las unidades cuentan con criterios de inclusión y exclusión para el estudio.

Para la recolección de datos se solicitará primero la autorización necesaria al director de la Red de Salud de Otuzco, entidad a la que pertenece el Hospital Elpidio Berovides Pérez, así mismo solicitaran el consentimiento informado de los usuarios que entraran en el estudio.

Se aplicará un cuestionario para la recolección de la información, que medirá tanto las expectativas como la percepción del usuario externo, dónde se identifiquen los factores sociodemográficos, así como el grado de satisfacción en el servicio de hospitalización.

Utilizando la estadística descriptiva como método de análisis de datos, elaboré la matriz de la base de datos, construí tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos; y la estadística inferencial, utilizada para procesar y obtener los resultados de la estadística descriptiva, comparar hipótesis, utilizando el software estadístico (SPSS). Los datos se ingresarán en la tabla "Excel" para establecer la categoría de investigación; la relación entre las variables se establecerá mediante la prueba de chi-cuadrado, las variables nominales serán probadas por Fisher y se utilizará regresión logística para establecer la relación entre ellos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sector público, existen muchas fallas en el sistema de salud, que tienen graves consecuencias en la estratosfera y dañan la atención al paciente. Por ello, con el fin de mejorar las capacidades de servicio y solución de cada institución de salud ubicada a nivel global en cada país, para lograr el

desarrollo, para asegurar que exista la promoción y protección de la salud física entre los usuarios de acuerdo a sus necesidades, y es que la satisfacción del usuario externo de un Establecimiento de salud se ha convertido en un notable reto para el sector salud (Andia, 2002).

Por otro lado, la satisfacción del usuario es el resultado de la buena calidad de la atención, por esta razón, si no se logra un excelente servicio, a esto no se le puede llamar atención de calidad, porque las personas que utilizan el servicio no quedarán satisfechas. Además, al comprender los indicadores de satisfacción del usuario, también es necesario comprender las razones de la insatisfacción para implementar y lograr mejoras. (Jaraíz, Nieves, 2013).

En el Perú, en los últimos años se han formulado una gran cantidad de esfuerzos y muchas iniciativas para medir la calidad mediante la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la enorme demanda de atención por parte de las instituciones de salud, se cree que los usuarios del sistema de salud son cada vez más insatisfechos. Por lo tanto, es necesario explorar otros métodos para mostrar los resultados de la toma de decisiones a través de cuestionarios simples y fáciles de usar y generar un proceso de mejora continua de la calidad de la atención. (MINSA, 2011).

La manifestación de reclamos verbales se presenta a menudo en la parte sierra, en los cuales la población muestra su “descontento” con el servicio brindado, sin embargo, muchas veces no llegan a canalizar a través del “Libro de Reclamaciones”, por lo que se desconocen las razones que pudieron incentivar el conflicto. Esto se pudo haber producido por desinformación, falta de personal, discriminación, tiempo de espera, operatividad del servicio, edad, nivel socioeconómico, machismo (entre los mismos usuarios), entre otros.

Por ello, tenemos el Hospital Elpidio Berovides Pérez, hospital Nivel II-1. La alta dirección está preocupada por mejorar la satisfacción de las personas que utilizan los servicios de internación y de esta manera evitar que se refiera a la ciudad de Trujillo, porque si la prestación es buena los pacientes estarán más dispuestos a recibir tratamiento en este hospital sin tener que ir a otro hospital. Ante esta solicitud, se generó una motivación para determinar la relación entre los factores demográficos relacionados con la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Elpidio Berovides Pérez con el fin de poder satisfacer las

expectativas de todos los usuarios de los servicios médicos cubiertos por el personal.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario externo del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019?

3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Infantes FM (2016 – Perú), realizó una investigación para evaluar la calidad de la atención y el grado de satisfacción de usuarios de consulta externa en el CAMEC en la ciudad de Iquitos, realizando un estudio transversal, descriptivo, con 305 pacientes, utilizando como herramienta el SERVQUAL modificado evaluando otros factores como la edad, el sexo, el tipo de paciente y el nivel educativo.

“Teniendo como resultado una satisfacción positiva de 72.90%, presentando la satisfacción por dimensiones 68.60% de Fiabilidad; 72,30% en Capacidad de Respuesta; 77.10% de Seguridad; 73.70% de Empatía, y 73.60% para Aspectos Tangibles. Se concluye que la satisfacción global fue alta, las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes”.

Riveros y Berné en México en el año 2007 realizaron un análisis de la opinión de los usuarios sobre la calidad percibida y la satisfacción en hospitales públicos desde una perspectiva de la aplicación del marketing. Aplicaron una encuesta a 150 usuarios de la consulta externa y 50 pacientes de hospitalización a quienes se les aplicó 28 preguntas sobre aspectos de la gestión de la asistencia sanitaria y 20 preguntas sobre la satisfacción del cliente. Utilizando el análisis factorial y regresiones múltiples para el análisis de los datos obtuvieron como resultado que los modales que demuestra el personal del hospital representan el factor con mayor impacto en la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio, asimismo el tiempo para la atención es uno de los aspectos más influyentes en la satisfacción del usuario.

Vásquez, Arimborgo, Pillhuaman, Vallenas en Lima en el año 2009, realizaron un estudio en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, para evaluar la satisfacción del usuario ambulatorio, medir la confiabilidad del instrumento utilizado (cuestionario) y determinar factores que se relacionan con la satisfacción del usuario ambulatorio. Con una muestra de 62 usuarios de la consulta externa de los diferentes servicios elegidos mediante el muestreo sistemático, obtuvieron como resultado que el 58.1% de los usuarios se sienten regularmente satisfechos con la atención recibida en consultorio externo e identificaron como factores relacionados a la satisfacción del usuario a la capacidad, comunicación y cortesía por parte del personal médico y administrativo para con los usuarios.

Cabello y Chirinos en Lima en el año 2012 realizaron un estudio con el objetivo de obtener la validación y aplicabilidad de la encuesta SERVQUAL modificada como instrumento de medición de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud, aplicado a la consulta externa y emergencia. Utilizando una muestra no probabilística de 383 usuarios de consulta externa y 384 usuarios de emergencia con base en la encuesta SERVQUAL obtuvieron el resultado de que el análisis factorial mostró que la varianza de las variables de consulta externa fue del 88,9% y las de emergencia del 92,5%, explicando los 5 componentes o dimensiones de la calidad. Además, la satisfacción de los usuarios de la consulta ambulatoria alcanzó un porcentaje de 46,8% y 52,9 % en Emergencia. Determinaron que una de las variables que causan mayor insatisfacción en la consulta externa es la dificultad para concertar una cita y el retraso en la atención del servicio de caja. aseguramiento, farmacia, así como el trato inadecuado. En Emergencia lograron identificar a la deficiente mejora o resolución de su problema de salud, deficiente disponibilidad de medicamentos y demora para la atención en los servicios de farmacia, caja y admisión. Concluyeron que las encuestas SERVQUAL aplicadas poseen propiedades psicométricas lo que conlleva a considerar como un instrumento válido, confiable y aplicable que permite la medición del grado de satisfacción de los usuarios externos, conocer los principales motivos de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

García, M. (Lima- 2013), en el Centro de Salud Delicias Villa – Chorrillos, realizó la medición de la percepción y expectativa de la calidad de la atención de los

servicios de salud en donde se encuestó a 192 pacientes y se definió que el 45% de los usuarios se encontraban satisfecho y 55% de los usuarios estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro. Con respecto a los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en esta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad.

Messarina PA (2015-Perú) desarrollo una investigación para determinar el impacto de la calidad de la atención brindada por los profesionales de la salud en la satisfacción de los pacientes que participaron en el servicio de resonancia magnética del Hospital Virgen de la Puerta –Es Salud, Trujillo. El estudio es descriptivo, correlacional y cuantitativo; utilizando el instrumento desarrollado por los propios investigadores, se contaron las muestras de 224 pacientes. El resultado que presentó es “que existe una correlación entre la satisfacción del usuario y dimensiones como confiabilidad, sensibilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Los coeficientes de correlación son 0.728, 0.763, 0.743, 0.774 y 0.818, respectivamente. Existe una alta correlación entre las dos variables”.

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:

Esta investigación se justifica a nivel teórico, pues al determinar la relación entre factores sociodemográficos, tales como: estado del usuario, edad, sexo, nivel educativo, tipo de seguro, sus servicios de hospitalización, días de internación, con satisfacción de los usuarios externos del Hospital Elpidio Berovides Pérez aportará nuevos conocimientos sobre las expectativas y percepciones de los usuarios externos, que servirán de base para reorganizar y mejorar los procesos asistenciales.

El presente estudio a nivel social, los principales pilares de esta investigación son el poder identificar los puntos críticos en la calidad de atención brindada en la Institución, con la finalidad de que dichos resultados, permitan elaborar una estrategia que mejore o perfeccione las acciones que repercutan en una atención con calidad y humanismo, sin distinguir sexo, raza, edad y tipos de seguro, en el Hospital Elpidio Berovides Pérez.

El estudio a nivel práctico favorecerá a la población otuzcana y a la institución, la entidad siempre buscará satisfacer con la atención brindada a la población. Sobre todo, a la institución por que le permitirá conocer sus puntos críticos para mejorar la gestión de los servicios de atención al usuario, de aplicarse las mejoras se beneficiaría a la población otuzcana.

La investigación se justifica metodológicamente, puesto que, a través de herramientas como la encuesta SERVQUAL. El Ministerio de Salud (MINSA) adoptó el método de modificar levemente el modelo y el contenido del cuestionario, y obtuvo el método SERVQUAL validada para la aplicación en los servicios de salud del país, por el MINSA, a través de la RM N° 527-2011/MINSA, dónde se podrá conocer la relación de los factores sociodemográficos con el nivel de satisfacción del usuario externo, en una institución que pertenece a un Gobierno Regional. Este conocimiento aprendido, permitirá formular medidas a fin, de que el gasto público aterrice en un buen nivel de atención, implicando inclusive, en las acciones de mejora de la Gestión hospitalaria, procedimientos, ya que representará una de los pocos estudios realizados en la sierra, como punto de partida para comprender qué acciones se deben tomar para mejorar el sistema de salud en la sierra peruana.

El estudio será retrospectivo, utilizando encuestas aplicadas durante el año 2019. El proyecto se ha trabajado con anticipación, sin embargo, por la contingencia debido a la pandemia se ha dejado de trabajar y se está retomando ahora la culminación de la presente investigación.

La presentación de este estudio se justifica académicamente al dejar como constancia, un documento que pueda servir como fuente de información confiable y herramientas que permitirán el aprendizaje a futuros egresados en temas relacionados a la satisfacción del usuario externo.

La Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios

externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

5. OBJETIVOS:

Objetivo general:

Determinación de la relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario externo del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.

Objetivos específicos:

- a. Identificar los factores sociodemográficos de los usuarios externos del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- b. Especificar la relación entre las condiciones del usuario y la satisfacción del usuario externo, Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- c. Especificar la relación entre edad y satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- d. Identificar la relación entre sexo y satisfacción del usuario externo, del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- e. Fundamentar la relación entre el nivel de aprendizaje y la satisfacción del usuario externo del hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- f. Fundamentar la relación entre el tipo de seguro y la satisfacción del usuario externo del hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- g. Especificar la relación entre la atención hospitalaria del paciente y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.
- h. Identificar la relación entre el número de días de hospitalización y la satisfacción del usuario externo del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.

6. MARCO TEORICO:

6.1. Base Legal

RM N° 527-2011/MINSA, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”.

6.2. Factores sociodemográficos

Según lo plasmado en la RM N° 527-2011/MINSA, se necesita recolectar información sobre la edad o género de los participantes, ubicación geográfica, pues si los resultados de los datos de la encuesta son diferentes a los resultados esperados sobre las dimensiones, será necesario explorar las diferencias, creando un grupo adicional con el fin de explicarlas y hacerlas fáciles de entender.

Teniendo en consideración estas diferencias, hombres o mujeres, jóvenes y adultos, solteros, casados con hijos o personas de origen rural o urbano, nos permitirá explicar con mayor veracidad la realidad del grupo encuestado. En algunos casos, se recomienda mezclar grupos, por ejemplo, cuando se relaciona con estereotipos de salud sexual o reproductiva, hombres y mujeres. Una forma de resolver estos dilemas es crear grupos separados primero y luego crear grupos mixtos, es decir, utilizarlos como variables de control.

Al respecto, toman como factores sociodemográficos los siguientes:

- a) **Condición del Usuario**, Usuario, Acompañante, Padre, Madre, Otros
- b) **Edad**, Adulto joven (18-29), Adulto (30-59), Adulto Mayor (Mayor o igual a 60 años).
- c) **Sexo**, Masculino, Femenino.
- d) **Nivel de estudios**, Ninguno, Primaria, Secundaria, Superior,
- e) **Tipo de seguros**, No sabe, SIS SOAT, Ninguno, Otros.
- f) **Servicio donde permaneció hospitalizado**, Pediatría, Gineco-obstetricia, Medicina Interna, Cirugía General.
- g) **Tiempo de hospitalización en días**: día cama.

García (2013), en cuanto a la brevedad de la atención, este componente es fundamental a la hora de prestar los servicios, pues el corto tiempo de la atención permitirá que el usuario no abandone el servicio; de igual forma, responder a las preguntas del usuario es muy

importante, y la agilidad afectará directamente la percepción del usuario y asegurara que vuelvan a utilizar el servicio, porque a partir de ese momento su punto de vista será bueno.

6.3. Satisfacción del usuario externo

6.3.1. Definición

Según lo dispuesto en la RM N° 527-2011/MINSA, la satisfacción de los usuarios externos es el grado de cumplimiento de las instituciones médicas con respecto a las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios que brindan.

Mankeliunas (1999) fue citado por Deza (2014) y creía que la satisfacción es una serie de factores motivadores luego de la realización de la vida personal, que permite a las personas realizar sus deseos y voluntad de una manera placentera ". El Ministerio de Salud (2000) Formulo un reglamento técnico que define la satisfacción del usuario como un producto cuando se presta un servicio a demanda y más allá de la percepción de la persona atendida, que permite orientar para reforzar estas costumbres existentes y resaltar elementos que faltan en los servicios.

De manera similar, según Lancaster (1995) citado en Hernández (2009), la satisfacción del usuario está relacionada con la evaluación, y se han realizado investigaciones relacionadas desde la década de 1960; el término satisfacción del usuario apareció en la década de 1970, y con el paso del tiempo se utiliza como información de gestión Los elementos básicos de la evaluación general en las instituciones de los Estados Unidos se han popularizado, y esta importación incluye documentos de gestión.

White (1978), estableció " la importancia de la evaluación puesto que es la meta para asegurar la satisfacción".

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) señalaron que la satisfacción no es más que el comportamiento de los usuarios de bienes o servicios para satisfacer sus deseos o necesidades de manera positiva. De manera similar, si brinda resultados agradables en el proceso relacionado con la demanda del consumidor, se dice que es una capacidad portadora de virtudes. En otras palabras, la satisfacción no es más que la apreciación de un consumidor por un producto o servicio en particular, si satisface las opiniones y necesidades de los usuarios.

Otra definición de satisfacción es que es la diferencia que se entiende a través de los sentimientos emocionales, el usuario utiliza diferentes áreas del cerebro para compensar el potencial energético, producir un estado más o menos optimizado del cerebro y producir una sensación de plenitud. Doloroso, por eso se recomienda que las agencias realicen su trabajo y formulen políticas para brindar a los usuarios todas las facilidades para brindar los mejores servicios, y evaluar constantemente los servicios brindados para crear un ambiente armonioso.

Vogt (2004) cree que comparar el conjunto de experiencias de cada persona con sus opiniones subjetivas es hacer que los usuarios se sientan satisfechos como un producto, en el que el tema es lo único que se puede hacer. Has logrado satisfacer tus necesidades, lo cual también es el resultado de la comparación, especialmente cuando creas inconscientemente la visión de futuro que deseas para lograr el objetivo de cumplir con las expectativas.

6.3.2. Modelo SERVQUAL

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el grado de satisfacción con la calidad del servicio prestado al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Recomiendan comparar las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) con sus percepciones de los servicios prestados por la organización, lo que puede constituir una medida de la calidad de los servicios. .

La herramienta o modelo SERVQUAL utiliza cinco dimensiones y se utiliza principalmente para evaluar la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009):

a) La dimensión de fiabilidad es la habilidad de realizar el servicio, y el servicio es verdadero y meticuloso;

b) La dimensión de sensibilidad es la capacidad de trabajar con los clientes y apoyarlos para atenderlos de manera oportuna, plena y completa;

c) La dimensión de seguridad se centra en el hecho de que los empleados deben generar esperanza firme dando confiabilidad;

d) La dimensión de la empatía establecer que esta es una actitud personal a través de la cual podemos comprender y compartir los sentimientos de los demás, lo que nos permite ponernos en la posición de los demás, y establece la realización del servicio que debe ser preparado y cuidadosamente diseñado. Considérelo de una manera que sea beneficiosa para los usuarios de acuerdo con los deseos y necesidades individuales, porque las necesidades de cada persona son diferentes.

e) La dimensión de elementos tangibles no es más que todo lo relacionado con los bienes tangibles que pueda tener el sujeto, como los edificios.

De igual manera la RM N° 527-2011/MINSA, establece que el modelo SERVQUAL, define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Y hace referencia a estas cinco dimensiones:

-Fiabilidad. - Capaz de cumplir satisfactoriamente con los servicios prestados.

-La capacidad de respuesta. - Dispuesta a atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno con una respuesta de alta calidad en un tiempo aceptable.

-La seguridad. - Evaluar la confianza que genera la actitud de las personas que brindan atención médica, demuestran conocimiento, privacidad, cortesía, las habilidades de comunicación inspiran confianza.

- Empatía. – Es la capacidad de una persona de ponerse en la posición de otra para comprender y satisfacer plenamente las necesidades de los demás.

-Aspectos tangibles. - Son los aspectos físicos de la percepción que tiene el usuario de la organización. Están relacionados con el estado y

aparición de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidad.

Para el autor Parasuraman (1984), citado en Deza (2014), indica concerniente a los elementos tangibles que esta satisfacción se puede lograr cuando el ambiente que brinda la empresa cuenta con buenas instalaciones físicas, equipamiento moderno y adecuado, iluminación y ventilación adecuada para que los usuarios o clientes se sientan cómodos en el entorno.

6.3.2.1. Limitaciones del Modelo SERVQUAL

Las restricciones de naming de los creadores del modelo SERVQUAL, casos como Parasuraman, Zeithaml y Berry; determinan los aspectos cualitativos importantes a la hora de brindar servicios, como las necesidades intrínsecas de cada grupo de personas y / o usuarios, y la percepción del usuario sobre el tratamiento y las mejores Ideas necesarias para el cuidado.

Se pueden determinar cinco restricciones sobre el acceso al servicio que afectan la evaluación de la calidad del servicio.

- Como primera restricción, la visión de los administrativos de las expectativas del usuario es diferente.
- La segunda limitación es la desigualdad entre la impresión administrativa y el contenido estipulado en la guía de calidad, para evitar esta situación lo mejor es consolidar los dos para desarrollar juntos y cumplir con los estándares establecidos y prescritos para brindar una buena calidad de servicio.
- La tercera limitación es la diferencia entre el estándar de calidad del servicio y la asistencia en la prestación de los servicios, esta limitación se entiende como si la normativa y los procedimientos no son factibles, entonces el desarrollo de la calidad del servicio no es factible sin el debido cumplimiento.
- La cuarta limitación, existe una diferencia entre la asistencia al servicio con la comunicación en el mundo exterior.

- La 5ta limitación engloba directamente entre lo percibido y esperado al solicitar el servicio.

7. HIPÓTESIS:

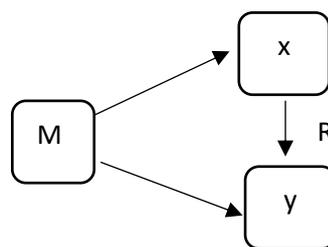
H_i: Existe una relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario externo del Hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019.

8. MATERIAL Y METODOLOGÍA:

a. Diseño de estudio

Dependiendo del tipo de investigación, la investigación actual no es experimental porque las variables no se pueden manipular. El objeto de investigación no tiene condiciones ni estímulos, pero observa el objeto en el entorno natural. (Klinger, 1979). En este sentido, según (Hernández, Fernández, 2003), la investigación corresponde a un método cuantitativo. El diseño de la investigación es "Descriptivo-Correlacional" porque puntualiza las características de un grupo o grupo de personas, e intenta explorar las posibles relaciones entre las variables de la investigación. (Hernández, Fernández, 2010).

Descrito de la siguiente manera:



Adonde:

x: Observa Factores Sociodemográficos.

y: Observa Satisfacción del Usuario Externo.

M: muestra de grupo de Usuarios.

R: La relación entre variables.

b. Población, muestra y muestreo

✓ **Población**

La población se encuentra compuesta por 454 usuarios externos, que ingresaron al servicio de hospitalización en el Hospital Elpidio Berovides Pérez el 2019 .

Unidad de análisis: Usuarios externos que ingresaron al servicio de hospitalización en el Hospital Elpidio Berovides Pérez el 2019.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

La selección de la muestra considerará los siguientes criterios:

- Usuarios masculinos y femeninos, mayores de 18 años cuando ingresaron en el servicio de hospitalización del Hospital Elpidio Berovides Pérez.
- Familiares u otros acompañantes de usuarios externos que ingresen al servicio de hospitalización en el Hospital Elpidio Berovides Pérez.
- Aprobación del usuario externo que ingrese en la investigación, para la realización de la encuesta.
- Usuarios sin trastornos de salud mental.

Criterio de exclusión:

Se considerarán los siguientes criterios de exclusión para seleccionar la muestra:

- Usuarios masculinos y femeninos menores de 18 años.
- Usuarios que requieran atención médica de urgencia y consulta externa.
- Usuarios que no quieran participar en la investigación.
- Usuarios con trastornos de salud mental.

✓ **Muestra**

Se utilizará una fórmula de muestreo aleatorio simple para determinar la muestra. El número total de usuarios requeridos para el estudio se determinará en una muestra de 196 usuarios, más un 20% adicional, teniendo en cuenta la posibilidad de pérdida o error en los registros de la encuesta, con un total de 236.

Formula:

$$n: \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Adonde:

n= Tamaño de muestra

p= 0.50 Proporción de usuarios externos insatisfechos.

q= 0.50 Proporción de usuarios externos satisfechos. Su valor es (1-p)

E= 0.05 Error de muestreo Estándar.

Z= 1.96 coeficiente de confiabilidad (nivel de confianza 95%)

N= 454 Población de usuarios externos atendidos en consulta externa.

Reemplazando:

$$n = \frac{(454)(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(454 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 196$$

El tamaño de la muestra es 236 usuarios y representa 52% de los pacientes atendidos en el servicio de internación del Hospital Elpidio Berovides Pérez.

Unidad de muestreo: Usuarios externos atendidos en el Hospital Elpidio Berovides Pérez en 2019, recibiendo atención médica en servicios hospitalarios.

✓ **Muestreo**

Se empleará el muestreo aleatorio simple con selección aleatoria de sus elementos.

c. Definición operacional de variables

- Variable Independiente:
Factores sociodemográficos.
- Variable Dependiente:
Satisfacción del usuario externo.

Matriz de operacionalización de variables.

| Variable | Dimensiones | Definición Conceptual | Definición Operacional | Indicadores | | Escala de Medición |
|-----------------------------------|--|---|---|------------------------------|--|--------------------|
| Factores sociodemográficos | <ul style="list-style-type: none"> -Condiciones de usuario. - La edad. - El género. -Nivel de aprendizaje. -Tipo de seguro. -Servicio donde estuvo hospitalizado. -Duración de la estancia hospitalaria (días). | <p>Los Factores sociodemográficos son elementos referidos a la ubicación, edad, género, raza, ocupación, etc, de poblaciones humanas de una determinada organización.</p> | <p>Usuarios de la Provincia de Otuzco que reciben atención en el servicio de hospitalización del Hospital Elpidio Berovides Pérez</p> | <p>Condición del Usuario</p> | <p>Usuario Acompañante Padre Madre Otros</p> | <p>Nominal</p> |
| | | | <p>Cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana.</p> | <p>Edad</p> | <p>Adulto joven (18-29). Adulto (30-59). Adulto Mayor (Mayor o igual a 60 años).</p> | <p>Discreta</p> |
| | | | <p>Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo, masculino o femenino.</p> | <p>Sexo</p> | <p>Masculino Femenino</p> | <p>Nominal</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---------|
| | | | El nivel de educación de una persona es el nivel más alto de estudios que ha realizado o está en progreso, independientemente de si estos estudios se han completado o no se han completado temporalmente o definitivamente. | Niveles de Estudios | Ninguno Primaria Secundaria Superior No sabe | Ordinal |
| | | | Las entidades aseguradoras ofrecen seguros tan distintos como son los riesgos que cubren. | Tipo de Seguros | SIS SOAT Ninguno Otros | Nominal |
| | | | Es la unidad básica de una institución de salud, organizada para brindar la atención | Servicio donde permaneció hospitalizado. | Pediatría Ginecoobstetricia Medicina Interna Cirugía General | Nominal |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------|----------|----------|
| | | | necesaria a los usuarios que necesitan permanencia y necesitan asistencia por más de doce (12) horas, de acuerdo a su grado de dependencia o riesgo. | | | |
| | | | Un indicador para evaluar el grado de uso de la cama e indirectamente evaluar la calidad del servicio, ya que puede reflejar deficiencias técnicas y otros motivos cuando la estancia hospitalaria es demasiado larga. | Tiempo de hospitalización | Día cama | Continua |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------|---|---------|
| Satisfacción del usuario externo | <ul style="list-style-type: none"> - Expectativas. - Percepción. | El grado en que las organizaciones sanitarias cumplen con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que prestan. | Grado de satisfacción del usuario por los servicios obtenidos en las Instituciones de salud. | Expectativas. | Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles | Ordinal |
| | | | | Percepción. | Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles | |

d. Procedimientos y Técnicas

✓ **Procedimientos**

Para recolectar los datos se solicitará primero la autorización necesaria al director de la Red de Salud de Otuzco, entidad a la que pertenece el Hospital Elpidio Berovides Pérez. Identificándose la muestra (196 usuarios externos), adicionalmente 20%, por lo que la muestra final es 236), se considerará al azar los criterios de inclusión y exclusión, se explicará el propósito del estudio y se solicitará el consentimiento informado. El estudio será retrospectivo, utilizando encuestas aplicadas durante el año 2019. El proyecto se ha trabajado con anticipación, sin embargo, por la contingencia debido a la pandemia se ha dejado de trabajar y se está retomando ahora la culminación de la presente investigación.

✓ **Técnicas:**

Para la recolección de datos se utilizará cuestionarios, que permitirá obtener la información de un grupo de personas, dónde se identificará los factores sociodemográficos, así como el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización.

Cabe resaltar, como se mencionó líneas arriba, El Ministerio de Salud (MINSA) adoptó el método de modificar levemente el modelo y el contenido del cuestionario, y obtuvo el método SERVQUAL validada para la aplicación en los servicios de salud del país, por el MINSA, a través de la RM N° 527-2011/MINSA, para la aplicación de la misma, y coloca a disposición la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, este instrumento de evaluación es aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención médica, brindará información sobre el nivel de calidad de atención de las instituciones médicas en todo el país.

e. Plan de análisis de datos

Los datos se ingresarán en la tabla "Excel", la categoría de investigación se establecerá y procesará a través del programa estadístico SPSS. V.25.

Estadística Descriptiva:

Se realizará análisis descriptivo usando cuadros estadísticos con doble entrada, se describirá las dimensiones de cada variable de investigación, factores sociodemográficos y satisfacción del usuario externo.

Estadística inferencial:

Para establecer la relación entre las variables se aplicara la prueba de chi-cuadrado, prueba de Fisher por ser variables nominales, si $P < 0.05$, la relación es significativa y se usa regresión logística para establecer otras variables relacionadas.

f. Aspectos éticos

Antes de iniciar la investigación se explicará la finalidad del trabajo, para cumplir con el formulario de consentimiento informado, que utilizará de acuerdo con el principio de autonomía. Por lo tanto, es necesario firmar el formulario de consentimiento informado del paciente encuestado para asegurar la confidencialidad de la información y uso exclusivo en este estudio.

Esta investigación se basará en los principios éticos de Belmont (2005), citados por Erazo (2015), que regulan y orientan el comportamiento ético de los investigadores. Estos principios son:

Respeto por las personas: Todos deben considerar sus propios objetivos y actuar de acuerdo con esos objetivos.

9. CRONOGRAMA DE TRABAJO:

| ACTIVIDADES | MESES | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Preparación y verificación de los instrumentos de investigación. | x | | | | | | | | | | | |
| Utilizar los instrumentos de investigación. | | X | x | | | | | | | | | |
| Procesamiento de Datos. | | | | x | x | | | | | | | |
| Evaluación de los Datos. | | | | | x | x | | | | | | |
| Redactar del Informe Final. | | | | | | x | x | | | | | |
| Revisión y ajuste del Informe Final. | | | | | | | x | | | | | |
| Presentar el Informe Final. | | | | | | | x | x | | | | |
| Se calificará el informe final. | | | | | | | | | x | | | |
| Sustentación y aprobación del informe final. | | | | | | | | | | x | | |

10. PRESUPUESTO DETALLADO:

BIENES

| Nombre del Recurso | Cantidad | Costo (\$/) |
|--|-----------|-------------|
| Material de Consumo | | |
| Material de Oficinas y Escritorio | | |
| Papel Bond | 5 cientos | 12.0 |
| Lapiceros | 10 | 10.0 |
| Corrector | 3 | 9.0 |
| Lápices | 5 | 5.0 |
| Cuaderno | 1 | 5.0 |
| Sobre manila tamaño A4 | 10 | 5.0 |
| Folder Manila A4 | 10 | 10.0 |
| CDs | 5 | 5.0 |
| Cartucho Tinta impresora HP 3420 | 1 | 35.0 |
| SUBTOTAL | | 96.0 |

SERVICIOS

| Nombre del Recurso | Costo (\$/) |
|------------------------------------|--------------|
| Transporte | 100.00 |
| Otros Servicios de Terceros | 200.00 |
| Asesoría Estadística | 300.0 |
| Fotocopias | 50.0 |
| Internet | 60.0 |
| Encuadernación y Empastado | 100.0 |
| Tiños e Impresiones | 100.0 |
| SUBTOTAL | 910.0 |

PRESUPUESTO

| | |
|--------------------|---------------|
| Bienes Subtotal | 96.0 |
| Servicios Subtotal | 910.0 |
| TOTAL | 1006.0 |

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Cabello, E. y Chirinos, J. 2012. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered 23(2).
- Deza Infante, Lady Ruth, Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014.
- Donabedian A. 1995. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud)
- Dra. Sylvia Gómez Fuentes, Dr. Uría Guevara López, Dra. María Concepción Serratos Vázquez, Dra. María Eugenia Zermeño Sánchez (Julio-septiembre 2013). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor, Revista Mexicana de Anestesiología, Investigación original Vol. 36. No. 3 pp 176-180.
- Edgar del Salto Mariño (2012). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012, Tesis presentada como requisito parcial para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud, Ecuador.
- Erika Jaráiz, Nieves Lagares, María Pereira (Julio 2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. Núm. 32, pp. 161-181.
- García Miranda, 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 (Tesis para optar título profesional) Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Garcia, L. (2013). Percepcion y expectativas de la calidad de la atencion de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa - Chorrillos en el periodo Febrero - mayo 2013. Obtenido de

Universidad Ricardo Palma, (Tesis de maestría). Lima. Perú.
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf.

- Infantes Gomez, Francisco, Vol. 2, Núm. 2 (2019) ,Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016.
- Liz Hamui Sutton Ruth Fuentes García Rebeca Aguirre Hernández Omar Fernando Ramírez de la Roche (febrero de 2013). Un estudio de satisfacción con la atención médica, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Luz Albina Ramos Torres (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud de Picsi, 2015, Tesis para optar grado de maestra en gerencia de servicios de salud, Perú.
- Mariela Forrellat Barrios (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia;30(2):179-183.
- Percy Messarina Santolalla, Archivos / Vol. 8 Núm. 2 (2016): Julio-diciembre, Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015.
- Ministerio de Salud -MINSA (2011). “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”. RM527-2011/MINSA.Lima.Julio.2011.
- Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.
- ZEITHAML, Valarie; BITNER, Mary Jo y GREMLER, Dwayne (2009). Marketing de servicios. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, quinta edición.

12. ANEXOS:

Anexo1: Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“Factores sociodemográficos relacionados con satisfacción del usuario externo del hospital Elpidio Berovides Pérez, Otuzco, 2019”**.

“Habiendo sido informada(o) del propósito de este, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

FIRMA

DNI:

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos – Encuesta SERVQUAL.