

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



**"FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
PACIENTES ADULTOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE TERAPIA
FÍSICA, HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, 2017"**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA EN SALUD**

CANDY MÓNICA ALEGRÍA VELÁSQUEZ

ESTHER ISABEL CAMACHO PALOMINO

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read "Lucio J. ...".

Callao, 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO	PRESIDENTA
DR. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ	SECRETARIO
DRA. ANA MARÍA YAMUNIQUE MORALES	VOCAL
MG. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES	VOCAL

Asesor: DR. FERRER PEÑARANDA LUCIO ARNULFO

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 060-2018

061-2018

Fecha de Aprobación de Tesis: 03 de Agosto de 2018

Resolución de Sustentación de la Unidad de Posgrado: Nº 154-2018-CDUPG-FCS

Nº 155-2018-CDUPG-FCS

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios y nuestras familias, gracias a su apoyo y comprensión logramos desarrollar la presente investigación.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento muy especial a todas aquellas personas que nos ayudaron y colaboraron con el desarrollo y culminación de la presente investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.1 Identificación del problema	6
1.2 Formulación de problemas	9
1.3 Objetivos de la investigación (general y específicos)	10
1.4 Justificación	10
II. MARCO TEÓRICO.	12
2.1 Antecedentes del estudio.	12
2.2 Factores Sociodemográficos	16
2.3 Base Legal.	25
2.4 Definición de términos	28
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	30
3.1 Definición de las variables	30
3.2 Operacionalización de variables	31
3.3 Hipótesis general	32
3.4 Hipótesis específica	32
IV. METODOLOGÍA	33
4.1 Tipo de investigación	33
4.2 Diseño de la Investigación	34
4.3 Población y muestra.	34
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	36
4.5 Procedimientos de recolección de datos	37
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	37
V. RESULTADOS	39
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
6.1 Contratación de hipótesis con los resultados	46
6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares	51
VII. CONCLUSIONES	54

VIII. RECOMENDACIONES	55
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	59
• Anexo 1: Matriz de Consistencia	60
• Anexo 2	63
• Anexo 3	66
• Anexo 4	68
• Anexo 5	69
• Anexo 6	71
• Anexo 7	75
• Anexo 8	76
• Anexo 9	80

TABLA DE CONTENIDO

	Página
TABLA 5.1 PERFIL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN	38
TABLA 5.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES	40
TABLA 5.3 RELACIÓN DE LOS NIVELES DE CADA DIMENSIÓN CON LA SATISFACCIÓN	41
TABLA 5.4 APLICACIÓN DE LA PRUEBA DE U DE MANN- WHITNEY PARA DIMENSIONES DEL TEST DE SERVQUAL	42
TABLA 5.5 FACTORES DE INFLACION DE LA VARIANZA VIF	43
TABLA 6.1 COMPARACIÓN DE MODELOS DE PRIMER NIVEL	46
TABLA 6.2 FACTORES DE INFLACIÓN DE LA VARIANZA	46
TABLA 6.3 TABLA DE CORRECTA CLASIFICACIÓN DEL MODELO CON LA VARIABLE INDEPENDIENTE SEXO	47

RESUMEN

La satisfacción, es aquella sensación de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cumplido el deseo o necesidad de algo, es así que la satisfacción de la necesidad de bienestar físico que una persona tiene cuando padece de alguna enfermedad es un factor importante a tener en cuenta cuando se trata de calidad de atención y eficacia del tratamiento.

La satisfacción del paciente que acude a una atención médica es medida desde diferentes ámbitos y relacionada con diferentes aspectos como los económicos, culturales, sociales y demográficos siendo estos dos últimos puntos los que investigamos, tratando de encontrar su relación con el nivel de satisfacción del paciente.

Por tanto la presente investigación tuvo como objetivo realizar un análisis acerca de la relación y la importancia de los factores sociodemográficos con el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

Por medio de la aplicación de una encuesta sencilla adaptada para la población a estudiar logrando obtener resultados concretos acerca de la relación entre los factores sociodemográficos, relacionados al grupo social, nivel de educación, edad, sexo y procedencia; y la satisfacción del paciente.

Los resultados fueron procesados por medio del software estadístico Stata para obtener resultados acerca de la relación que existe entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción del paciente.

Palabras clave: nivel de satisfacción del paciente, factores sociodemográficos.

ABSTRACT

Satisfaction, is that feeling of well-being or pleasure that you have when you have fulfilled the desire or need for something, so that the satisfaction of the need for physical well-being that a person has when he has an illness is an important factor to have account when it comes to quality of care and treatment effectiveness.

The satisfaction of the patient who comes to medical care is measured from different areas and related to different aspects such as economic, cultural, social and demographic, these last two points being investigated, trying to find their relationship with the level of patient satisfaction .

Therefore, the present investigation aimed to perform an analysis about the relationship and the importance of sociodemographic factors with the level of patient satisfaction in the Daniel Alcides Carrión del Callao National Hospital.

By means of the application of a simple survey adapted for the population to be studied, obtaining concrete results about the relationship between the sociodemographic factors, related to the social group, level of education, age, sex and origin; and patient satisfaction. The results were processed through statistical software Stata to obtain results about the relationship between sociodemographic factors and the level of patient satisfaction.

Keywords: level of patient satisfaction, sociodemographic factors

I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

Los sistemas de salud de países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, etc.) existen políticas sanitarias que impulsan el desarrollo de todo un sistema de información gerencial que inicia con el recojo de opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud, continuando con el procesamiento y generación de información puesta a disposición de los gerentes sanitarios, con la finalidad crear acciones de mejora en sus servicios. En estos países las políticas sanitarias representan un eje importante en gestión sanitaria.

En el Perú, el Ministerio de Salud a fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y su órgano de línea la Dirección de Calidad en Salud, ha visto en la necesidad de actualizar y ampliar el alcance del documento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, esperando que las organizaciones comprendidas en el alcance del Sistema, definan y establezcan acciones a favor de la calidad, de modo que les permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción del usuario, para esto se sirve de la aplicación de encuestas que permita medir la satisfacción del usuario y de esta manera poder identificar puntos clave a subsanar.

En la actualidad se ha determinado que el paciente es el principal y fundamental elemento de los servicios hospitalarios, por tanto será su satisfacción la que nos indique el nivel de la calidad de atención de los centros asistenciales que brindan atención en salud.

En nuestro sistema de salud nacional y local se maneja la misma base siendo el paciente el eje por donde gira nuestro actuar diario, pero existen factores influyentes que podrían alterar la percepción de satisfacción de los pacientes, los centros hospitalarios cuentan con diversas estrategias para satisfacer las necesidades de los pacientes, pero sin embargo no cuentan con las posibles influencias de factores externos que podrían disminuir la satisfacción, del paciente, por tanto se muestra la importancia de esta investigación.

Es la "satisfacción del paciente", la que es investigada y medida desde diferentes aspectos relacionados; siendo que actualmente son escasas las investigaciones acerca de este tema, buscaremos identificar la relación que hay entre los aspectos sociodemográficos y el nivel de satisfacción en pacientes adultos que aceden al servicio de Terapia Física del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Es por eso que se asume que los pacientes al llegar a los ambientes de terapia física esperan encontrar algunos factores específicos relacionados al ambiente donde se realiza las sesiones de terapia física y a la disponibilidad o acceso a los materiales necesarios para el desarrollo de

la terapia, los cuales en conjunto con la atención del terapeuta físico le brinden una atención adecuada que conlleve al alivio total de su dolor concluyendo con su satisfacción plena.

Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del paciente; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (Seden Palacin, 2005).

La satisfacción del paciente se verá reflejada con el desarrollo adecuado de los factores específicos relacionados con la atención especializada del paciente, siendo importante tener en cuenta factores sociales y demográficos; visto estos factores desde diferentes ángulos o perspectivas para obtener resultados adecuados.

Respecto al desarrollo actual de la terapia física y todo tratamiento médico en general, es importante revisar la creciente importancia que va teniendo el trato del profesional con el paciente, siendo esta relación un indicador específico de satisfacción del paciente.

En tal sentido la investigación presente intenta verificar la directa relación entre satisfacción del paciente con los factores sociodemográficos influyentes en su la satisfacción.

Es el servicio de terapia física adulto del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, el que tiene bastante afluencia de pacientes, por lo

cual es un escenario ideal para investigar y determinar cuáles son los factores sociodemográficos influyentes en la satisfacción del paciente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo los factores sociales se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?

- b) ¿Cómo los factores demográficos se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?

- c) ¿Cómo es la satisfacción global en relación a las dimensiones de calidad de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los factores sociales que se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.

- b) Identificar los factores demográficos que se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.

- c) Identificar los factores de satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.

1.4 Justificación

La creciente demanda de una atención de calidad nos lleva a buscar cada día mejores condiciones en el proceso de atención al paciente, lo cual busca calidad y eficacia para el proceso de recuperación, teniendo

presente que la atención en terapia física requiere de atenciones repetitivas de por lo menos un mes de atención.

El paciente, requiere y merece calidad en su atención, para lograr esa calidad es necesario reconocer la importancia de su atención.

Dentro de los indicadores de calidad en atención al paciente hospitalario, se pueden identificar diferentes factores de cuales, para efectos de esta investigación, analizaremos los factores socio-demográficos, sociales, de índole técnica, factores interpersonales y de entorno, para identificar su grado de influencia para el adecuado desarrollo de la terapia física, permitiendo así el alivio del dolor concluyendo con el logro de la satisfacción plena del paciente hospitalario.

La investigación busca beneficiar a los pacientes hospitalarios para mejorar su atención con calidad y eficacia, obteniendo como resultado su satisfacción física y mental.

Adicionalmente la finalidad de este estudio es brindar los materiales y medios necesarios para poder brindar un tratamiento eficaz y adecuado, para el paciente, logrando brindar una atención hospitalaria con calidad en el Servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

II MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio

Siendo que existe muy poca información actualizada acerca del tema investigado, presentamos a continuación algunas de las investigaciones, más resaltantes, relacionadas a la investigación presentada.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

HERNÁNDEZ MECA, M.E. (2007 – España), en su estudio titulado “Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo”, refiere que el nivel de satisfacción de los pacientes en DP (diálisis peritoneal) es mayor que el de los pacientes en HD (hemodiálisis) en la población objeto de estudio. No encontramos correlación entre la capacidad funcional y la satisfacción media global de los pacientes en HD o DP. Los pacientes en hemodiálisis presentan unas puntuaciones inferiores en el índice de Karnofsky a los pacientes en DP. Las variables que determinan el grado de satisfacción de los pacientes en HD son diferentes a las de los pacientes en DP(4).

BRICEÑO Zulibeth (2008 – Venezuela), en su investigación titulada “Factores que influyen en la satisfacción de la atención de los clientes de un ambulatorio urbano Dr. Luis Richard Díaz de la Victoria, Estado Aragua - Venezuela”, refiere que la investigación permitió determinar los factores que influyen en la Satisfacción de la atención integral de los clientes del

ambulatorio Dr. Luís Richard Díaz de la Victoria Estado Aragua-Venezuela., Los trabajadores de salud del ambulatorio Dr. Luis Richard Díaz, ubicado en la urbanización Las Mercedes de la Victoria, estado de Aragua ejercen su función en los servicios de salud con los procesos que se enmarcan dentro de los estándares de salud integral los cuales deben ofrecerse a todos aquellos clientes que van en busca de atención medica hospitalaria, sea esta por presentar alguna dolencia o por controles de prevención y seguimiento(16).

PARRA HIDALGO Pedro (2012 – España), en el estudio titulado “Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios”, refiere que los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario permitieron identificar las áreas donde implantar acciones correctoras mediante la identificación de las variables que influyen en la satisfacción del paciente de urgencias, así como la identificación de posibles factores de confusión a controlar para su utilización en la comparación de resultados entre diferentes hospitales. El cuestionario de satisfacción en urgencias es un instrumento útil para evaluar y mejorar la calidad asistencial (11).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

CHÁVEZ DE PAZ Patricia (2009 – lima), en su investigación llamada “Nivel de Satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo” refiere que el objetivo

del estudio es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM).

Existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en consultorios externos de Dermatología del HNDM el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico (10).

ROMÁN REJAD Jorge (2011 – Lima), en el estudio llamado “Satisfacción del usuario y su relación médico – paciente en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación Del Hospital Nacional Cayetano Heredia, refiere que existe una correlación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y la relación médico-paciente global en la muestra investigada. El nivel de satisfacción del usuario en la consulta externa del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia alcanza un 78.57% para un usuario satisfecho (12).

RAMOS TORRES Luz Albina (2015 - Lima), en su investigación titulada “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, 2015”, refiere que los usuarios externos de centro de salud de Picsi se encuentra satisfecho en un 72,2%, teniendo como variable de mayor satisfacción la seguridad y la empatía (17).

SECLIN PALACIN Juan y DARRA Cristhian (2000 – peru) *en su* investigación “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, se resume Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción del usuario (SU) en centros de salud (CS) y hospitales del MINSA; analizar la relación entre SU y nivel socioeconómico (NSE); e identificar los factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Materiales y Métodos: Análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV) 2000. Fueron entrevistados 376 y 327 usuarios de los CS y hospitales, respectivamente. Las variables de estudio fueron SU, nivel socioeconómico y características sociodemográficas y accesibilidad para la atención. Se aplicó estadística descriptiva y multivariada. Resultados: Los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La SU fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor NSE presentaron mayor satisfacción. La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la SU. Conclusiones: Existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario; tales factores se comportan de manera particular según el tipo de establecimiento de salud (centro de salud, hospital), debido fundamentalmente a que la población usuaria es distinta. Esto

último relativiza la comparación del nivel de satisfacción y de sus factores asociados entre tales establecimientos (5).

2.2 Factores sociodemográficos

Son aquellas características sociales y demográficas de una población, como el nivel educacional, lugar de trabajo, vivienda.

Es necesario e importante conocer de las características propias de la población a estudiar, siendo que estas características podrían relacionarse con la percepción del usuario acerca de la calidad de la atención recibida en los diferentes servicios de salud.

Desde este punto de vista existen varios aspectos a tener en cuenta para poder referirnos a la satisfacción del paciente, siendo que este es un punto muy subjetivo, relacionado directamente a la percepción particular de cada paciente. En tal sentido varios autores se refieren a este factor como una característica de la percepción del paciente, muchas veces relacionado con la calidad de la atención.

Entonces la calidad es un concepto que depende de las características de los pacientes, varía con la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico y los cambios de estado de la salud. Se reconoce que la percepción de esta varía considerablemente cuando el usuario está grave o cuando está en vías de recuperación. Además las características de los usuarios se relacionan en la actitud de los profesionales lo cual se representa en la satisfacción de la población (María L. Urriago Cerquera, 2010).

2.2.1 Factores Sociales

Los factores sociales, están relacionados con las actividades, educativas, de salud y culturales, las expectativas, tradiciones, grados de educación e inteligencia, que varían de una sociedad a otra.

Para esta investigación utilizaremos los siguientes indicadores:

Tipo de seguro, referido al tipo de seguro que el paciente utiliza para su atención en salud.

Tipo de paciente, referido a la condición del paciente en el servicio de terapia física adulto, como nuevo o continuador.

Lugar de residencia, referido al lugar donde vive el paciente.

2.2.2 Factores Demográficos

La Demografía es la ciencia que estudia estadísticamente la estructura y dinámica de las poblaciones, así como las leyes que rigen estos fenómenos. Su objetivo son las poblaciones humanas, que podemos definir como el conjunto de personas que habitualmente residen en una zona geográfica, en un momento determinado (Juan, 2011).

Entre sus fines podemos enumerar los siguientes:

1. Analizar la dimensión de las poblaciones. Estudia ¿Cuántos son?
2. Conocer la estructura. Cómo se distribuyen en función de variables demográficas de persona (edad, sexo, estudios, raza, residencia,). Estudia ¿Quiénes son? y ¿Cuántos son?
3. Estudiar la evolución a lo largo del tiempo del número y estructura de la población.

4. Determinar los fenómenos demográficos que condicionan el número, estructura y variaciones de la población de una zona geográfica en función del tiempo:

- Natalidad, mortalidad y fenómeno migratorio.

La Demografía tiene interés y aplicación en Salud Pública ya que permite: Elaborar tasas e indicadores sanitarios de gran utilidad para realizar un diagnóstico de salud de una población.

Llevar a cabo estudios epidemiológicos, por medio de datos de población y distribución según características de persona, lugar y tiempo (Juan, 2011).

Los factores demográficos utilizados en este estudio son:

Edad, cronológica del paciente.

Sexo, masculino o femenino

Nivel de estudio, educación recibida por parte del paciente.

2.2.3 Satisfacción del paciente

La satisfacción en la atención del paciente, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios con buena calidad. Dado que la satisfacción del paciente hospitalario influye de manera importante en el comportamiento de este durante el desarrollo de su tratamiento, esta es una meta muy valiosa para todo programa de atención hospitalaria (Guardia, 2006).

Elementos que conforman la Satisfacción del paciente.

El Rendimiento Percibido:

Se refiere al desempeño que el paciente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el paciente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El Rendimiento Percibido se caracteriza por ser determinado desde el punto de vista del paciente, basado en los resultados que el paciente obtiene con el servicio, principalmente de la percepción del paciente, con gran impacto de las opiniones de otros pacientes, de su estado de ánimo y de su razonamiento (Thompson, 2006).

Las expectativas:

Las expectativas son las esperanzas que los pacientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencia de pacientes anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores (Thompson, 2006).

Un aspecto importante es saber que la disminución en los índices de satisfacción del paciente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son el resultado de un aumento en las expectativas del paciente.

En todo caso es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los pacientes para determinar si están dentro de lo que la empresa puedes proporcionar, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia o si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a usar el servicio (Thompson, 2006).

Los Niveles de Satisfacción:

Después de la utilización del servicio brindado el paciente experimentara uno de los tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente o cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente o cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente o cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente o usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un usuario insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el usuario satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el usuario o paciente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple

preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus usuarios por medio de las promesas, solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron (Kotler, 2003).

Satisfacción del Paciente

La satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los pacientes no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

1. Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.
2. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Una herramienta muy valiosa que permite evaluar es el análisis de encuestas porque proporciona información sobre el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto al trato recibido y cómo fijar objetivos a los que llegar con las mejoras llevadas a cabo.

La satisfacción de los usuarios es uno de los resultados humanísticos, considerada por *Donabedian* como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud (A., 1992)

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre *satisfacción general*, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la *satisfacción específica*, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

Por otro lado se ha planteado el modelo ECHO que valora los resultados clínicos, económicos y humanísticos, como una guía para la medición de los resultados en salud.

Donabedian agrupa en tres dimensiones los componentes fundamentales de todo servicio, que pueden generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades.

- El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.
- El componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual.
- El componente de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

Este modelo junto a las sugerencias realizadas por *Berry* y *Parasuraman* conforman a un conjunto de variables (SERVQUAL) que posibilitan una aproximación ideal sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe.

Las instituciones que son proveedoras de salud, buscan nuevos métodos para lograr una mejor calidad en la atención de salud.

Cuando evaluamos calidad en la atención de salud, es más frecuente incorporar a e resultados diferentes a los clínicos. La opinión de los pacientes da como resultado un aporta de datos sobre cómo se sienten, si el servicio recibido ha cumplido con sus expectativas y necesidades.

En estos últimos años habido una creciente en el interés por temas de evaluación, auditoría y calidad. Esto surge como resultado del cuestionamiento de la práctica médica y del aumento de competencias profesionales y económicas.

Modelo SERVQUAL

Servqual es un cuestionario estandarizado para la Medición de la Calidad del Servicio, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado para América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.

Dimensiones de SERVQUAL

1. **Fiabilidad**, Se refiere a la capacidad o habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que se cumple con lo prometido, en relación a entregas, suministro de servicio, resolución de problemas y fijación de precios.
2. **Capacidad de respuesta**, relacionada con la disposición para ayudar a los clientes y prestar un servicio rápido y adecuado,

- relacionado a la atención con prontitud para resolver solicitudes y problemas.
3. **Seguridad**, La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud y confianza.
 4. **Empatía**, está relacionado a la atención personalizada que ofrece la empresa a sus clientes.
 5. **Aspectos Tangibles**, La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.

Sistema STATA 14

El sistema estadístico **Stata** es un paquete de software estadístico creado en 1985 por StataCorp. Es utilizado principalmente por instituciones académicas y empresariales dedicadas a la investigación, especialmente en economía, sociología, ciencias políticas, biomedicina y epidemiología, etc. Stata permite, entre otras funcionalidades, la gestión de datos, el análisis estadístico, el trazado de gráficos y las simulaciones.

2.3 Base legal

Derechos Deberes y Responsabilidades concernientes a la Salud Individual.

Artículo 15°.- Toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho:

- a) Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad.
- b) A exigir la reserva de la información relacionada con el acto médico y su historia clínica, con las excepciones que la ley establece;
- c) A no ser sometida, sin su consentimiento, a exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes.
- d) A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o tratamientos sin ser debidamente informada sobre la condición experimental de éstos, de los riesgos que corre y sin que medie previamente su consentimiento escrito o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere, o si estuviere impedida de hacerlo.
- e) A no ser discriminado en razón de cualquier enfermedad o padecimiento que le afectare.
- f) A que se le brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones del servicio.
- g) A que se le dé en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se le prescriban y administren.

- h) A que se le comunique todo lo necesarios para que pueda dar su consentimiento informado, previo a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, así como negarse a éste.
- i) A que se le entregue el informe de alta al finalizar su estancia en el establecimiento de salud y, si lo solicita, copia de la epicrisis y de su historia clínica.

Reglamento de establecimientos de salud y Servicios médicos de Apoyo D.S. 013-2006-S.A.

TITULO CUARTO

De la Garantía de la Calidad en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Artículo 98° Estándares e Indicadores de Calidad

Los estándares e indicadores de la calidad evaluarán:

- a) La competencia técnica y desempeño de los profesionales y personal que presta atención, acordes a los servicios que presta el establecimiento o servicio médico de apoyo.
- b) La seguridad del paciente frente al riesgo de lesiones asociadas con los servicios de salud ofrecidos.
- c) La continuidad de los servicios prestados.
- d) La satisfacción del paciente en sus demandas y expectativas.
- e) Usos eficientes de los recursos

2.4 Definición de términos

Factores:

Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los recursos.

Social:

En una definición en sentido amplio del término social, se le puede entender como un concepto sociológico que refiere a las relaciones que se establecen en una comunidad, o sea, es el concepto que engloba las relaciones entre seres vivos.

Demografía:

La demografía es la ciencia que tiene como objetivo el estudio de las poblaciones humanas y que trata de su dimensión, estructura, evolución y características generales.

Satisfacción:

Es un estado de la mente, descrito en términos de gusto, placer o alegría que experimenta un individuo, por algo. Es una medida por medio de la cual se quiere valorar si se cumple la meta principal.

Paciente:

Son todas aquellas personas que padecen de dolor o malestar físico y por tanto necesita de atención médica.

Terapia:

En base a definiciones teóricas se puede establecer que la noción de la terapia está asociada a la rama de la medicina enfocada a enseñar a tratar diversas enfermedades y afrontar el tratamiento en sí mismo.

Terapia Física:

Es aquella rama de la medicina que se ocupa de tratar las afecciones físicas de nuestro cuerpo a través del ejercicio o de diversas practicas tales como la aplicación de calor, frío, de agua, electricidad y la realización de masajes.

Relación:

Correspondencia o conexión que hay entre dos o más cosas.

III VARIABLES E HIPOTESIS

3.1 Definición de las variables

V1. Factores Socio-demográficos:

Los factores sociodemográfico son aquellas características sociales y demográficas de una población.

V2. Satisfacción del paciente:

Es un estado de la mente, descrito en términos de gusto, placer o alegría que será medido por indicadores relacionados al tipo de estudio que se está realizando, tales como aspectos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

3.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Factores Socio-demográficos	Son aquellas características sociales y demográficas de una población, como el nivel educacional, lugar de trabajo, vivienda.	Factores Sociales. Factores Demográficos.	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de seguro - Tipo de paciente. - Lugar de residencia. - Edad - Sexo - Nivel de estudio.
Satisfacción del paciente	Es un estado de la mente, descrito en términos de gusto, placer o alegría que experimenta un individuo, por algo. Es una medida por medio de la cual sé que quiere valorar si se cumple la meta principal.	Factores de Satisfacción (modelo SERVQUAL)	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles

3.3 Hipótesis General

Hi: Los factores sociodemográficos sexo, nivel de estudios y lugar de residencia, contribuyen significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

Ho: Los factores sociodemográficos sexo, nivel de estudios y lugar de residencia, no contribuyen significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

3.4 Hipótesis Específicas

H1: Los factores sociales influyen satisfactoriamente en la satisfacción de los pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

H2: Los factores demográficos influyen satisfactoriamente en la satisfacción de los pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

H3: los factores de satisfacción influyen satisfactoriamente en la satisfacción de los pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

IV METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

La presente investigación titulada "Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de terapia física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017" es de un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de carácter transversal.

Cuantitativo: Porque dicho estudio trata de determinar la asociación de las variables y la objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población total mediante recursos estadísticos.

Aplicada: Porque, buscara dar solución a problemas detectados en relación a satisfacción del paciente y aspectos sociodemográficos relacionados.

Correlacional: Porque permitirá determinar el grado de relación directa o indirecta que existente entre las variables factores sociodemográficos y nivel de satisfacción.

No experimental: Porque observamos los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Transversal: Porque estudia las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó es no experimental de carácter descriptivo ya que nos permitió mostrar la información tal como se obtiene es decir de acuerdo a la realidad y de corte transversal porque se dio en un tiempo determinado.

4.3 Población y muestra

El presente trabajo titulado "Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015", estará constituido por 300 pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2015.

4.3.1 Muestra

El tamaño de la muestra final estará conformado por 95 pacientes que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2015. Para lo cual se utilizó la fórmula del muestreo probabilístico:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

N = Población.

n = tamaño de la muestra.

Z = margen de la confiabilidad o número de unidades de la desviación

estándar en la distribución normal que producirá un nivel deseado de

confianza para una confianza de 95%

$$Z = 1.96$$

$$p = q = 0.5$$

$$E = \text{Error o diferencia máxima} = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{0.05^2 (300-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{0.0025(299) + 3.84 \times 0.5 \times 0.5} = 168.70$$

$$n_f = \frac{n}{1 + n/N}$$

$$\frac{169}{1 + 169/300} = 94.88 \rightarrow \boxed{95}$$

Se toma en cuenta determinados criterios para la selección de la muestra de estudio:

Criterios de Inclusión:

- Pacientes adultos de 18 a 80 años que acuden al servicio de Terapia Física.
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes con diferentes grados de instrucción
- Pacientes que asisten regularmente al servicio
- Aquellos pacientes que hayan aceptado participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no aceptan participar voluntariamente en el estudio.
- Paciente adulto con problemas psicosociales.
- Pacientes con otro tipo de diagnóstico.
- Pacientes que asisten irregularmente al programa.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Para la recolección de datos se utilizara la técnica de la encuesta modelo SERVQUAL adaptada para terapia física y validado por 7 expertos, por ser la más apropiada para el recojo de datos.

4.4.2 Instrumento

Para la recolección de información en la presente investigación se utilizara el cuestionario, el cual tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los pacientes.

Este instrumento es un cuestionario, que consta de 16 preguntas para valorar la satisfacción y 16 preguntas para valorar las expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de atención. Cada pregunta ha tenido una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 7, asignándole al número 1 con un valor de extremadamente insatisfecho y al número 7 como extremadamente satisfecho. Este instrumento abarca las cinco dimensiones de la calidad, las cuales están estructuradas de la siguiente manera:

<i>Fiabilidad:</i>	Preguntas del 01 al 04
<i>Capacidad de Respuesta:</i>	Pregunta 05
<i>Seguridad:</i>	Preguntas del 06 al 08
<i>Empatía:</i>	Preguntas del 09 al 12
<i>Aspectos Tangibles:</i>	Preguntas 13 al 16

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Par realizar la recolección de datos realizaremos lo siguiente:

Autorización

Se enviará un oficio a la Directora General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao y a la jefatura del Servicio de Rehabilitación Adulto solicitando el acceso al campo clínico para la aplicación del proyecto de investigación.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Para el análisis e interpretación de datos se aplicará estadística descriptiva; porque nos permitirá describir cada una de las variables, determinar el grado de satisfacción y porcentajes para el análisis de cada uno de nuestros datos, se usara el paquete estadístico de Excel 2013 para crear una matriz de datos y luego usaremos software estadístico Stata utilizado por instituciones académicas dedicadas a la investigación este software permite la gestión de datos, análisis estadísticos y grafico de trazos y simulaciones. Para luego ejecutar las operaciones respectivas.

Los resultados serán presentados en cuadros estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Además se utilizará estadística inferencial, porque nos permitirá inferir el comportamiento de las variables.

Se aplicará la prueba de significancia Chi – cuadrado (χ^2) para determinar la relación de las variables de interés.

V RESULTADOS

Tabla N° 5.1

Perfil de Satisfacción de los pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS	SATISFECHO	INSATISFECHO	χ^2	P
SEXO			5.14	0.02
-Femenino	29.73%	53.57%		
- Masculino	70.27%	46.43%		
NIVEL DE ESTUDIOS			3.99	0.26
Primaria	32.43%	17.86%		
Secundaria	43.24%	53.57%		
Técnico superior	10.81%	19.64%		
Universitario	13.51%	8.93%		
LUGAR DE RESIDENCIA			3.45	0.18
Callao	56.76%	75.00%		
Ventanilla	10.81%	5.36%		
Otros	32.43%	19.64%		
GRUPO ETAREO			2.63	0.27
De 18 – 29	8.11%	1.79%		
De 30 – 59	43.24%	53.57%		
De 60 – 79	48.65%	44.64%		
TIPO DE SEGURO			0.60	0.44
SIS	83.78%	89.29%		
Particular	16.22%	10.71%		
TIPO DE PACIENTE			0.09	0.76
Continuador	64.86%	67.86%		
Nuevo	35.14%	32.14%		

La tabla 5.1 muestra un 70.27% de satisfacción de la variable sexo masculino en comparación a un 29.73% de satisfacción de la variable sexo femenino.

En la variable nivel de estudio se encuentra mayor satisfacción en el nivel secundaria con un 43.24% y la variable de mayor insatisfacción en el nivel primaria, con un 53.57%.

Para la variable lugar de residencia se encuentra que callao presenta el mayor porcentaje de insatisfacción con un 75%.

En la variable grupo etáreo se muestra que el grupo de 60 a 79 años presenta mayor satisfacción con un 48.65%, y el mayor porcentaje de insatisfacción está en el grupo de 30 a 59 años con un 53.57%.

Así mismo para la variable tipo de seguro la mayor insatisfacción se encuentra en la variable SIS con un 89.29%.

Finalmente para la variable tipo de paciente se muestra el mayor porcentaje de insatisfacción está en los pacientes continuadores con un 67.86%; siendo estos resultados estadísticamente no significativo.

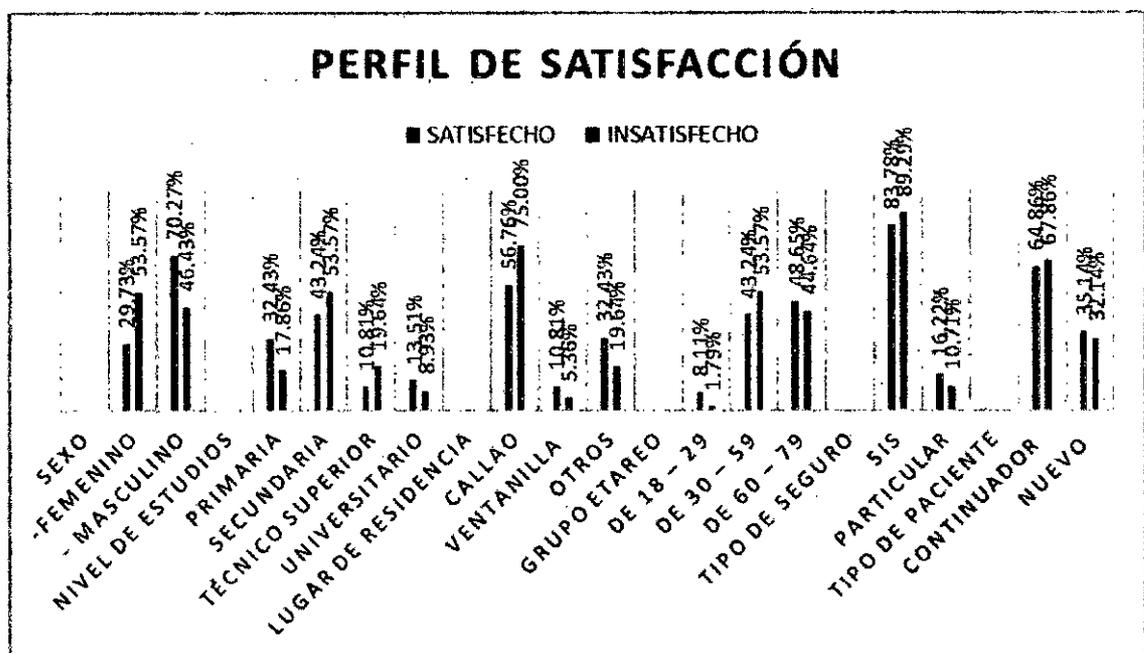


Gráfico 5.1. Perfil de Satisfacción

Tabla N° 5.2

Nivel de Satisfacción por Dimensiones

Dimensiones	Percepción	Expectativa	Satisfacción	
Fiabilidad	2502	2562	-60	Insatisfacción
Capacidad de respuesta	468	617	-149	Insatisfacción
Seguridad	1953	1939	14	Satisfacción
Empatía	2610	2606	4	Satisfacción
Tangibilidad	2448	2585	-137	Insatisfacción

En la tabla 5.2 el nivel de satisfacción fue medida por la resta de la percepción menos la expectativa, siendo los resultados cero y positivos interpretados como satisfacción y los resultados negativos interpretados como insatisfacción.

Se encontró satisfacción en las dimensiones Seguridad y Empatía, de igual manera las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad obtuvieron insatisfacción.



Gráfico 5.2. Nivel de satisfacción por Dimensiones

Tabla N° 5.3

Relación de los niveles de cada dimensión con la satisfacción

Dimensión	Satisfacción	
	Satisfecho	Insatisfecho
- Fiabilidad	65.26%	34.74%
- Capacidad de Respuesta	47.37%	52.63%
- Seguridad	92.63%	7.36%
- Empatía	88.42%	11.58%
- Aspectos Tangibles	55.79%	44.21%

En esta tabla podemos observar que la dimensión seguridad muestra el mayor porcentaje de satisfacción con un 92.63%, siendo las dimensiones de fiabilidad, aspectos tangibles y empatía dimensiones que obtuvieron mayor satisfacción que insatisfacción; la única dimensión que presentó mayor insatisfacción fue capacidad de respuesta, con un 52.63%.

Prueba de U de Mann-Whitney

Es una prueba no paramétrica con la cual se identifican diferencias entre dos poblaciones basadas en el análisis de dos muestras independientes cuyos datos han sido medidos al menos en una escala de nivel ordinal.

Tabla 5.4

Aplicación de la Prueba de U de Mann-Whitney para dimensiones del test de SERVQUAL

Dimensión	Satisfacción		Mann-Whitney U	z	p
	Satisfecho	Insatisfecho			
Fiabilidad	0 (0 0)	-1 (-2 0)	467	-4.8345	1.3346E-06
Capacidad de Respuesta	0 (0 0)	-2 (-4 -1)	321	-5.8873	3.9248E-09
Seguridad	0 (0 1)	0 (0 0)	688.5	-3.8101	0.00013889
Empatía	0 (0 0.75)	0 (0 0)	832	-2.3443	0.019064
Aspectos Tangibles	0 (0 0)	-1 (-3 0)	442	-5.0164	5.2657E-07

Regresión Logística

Al ser la regresión logística una técnica estadístico-inferencial capaz de predecir ciertas conductas o situaciones y ser la más utilizada actualmente para este tipo de investigaciones, fue tomada en cuenta para este estudio.

Por lo tanto se utilizó un diagnóstico de factores de inflación de varianza (VIF), obteniendo un valor total de 1.32, esto indica la ausencia de esta (tabla 5.5).

Por otro lado una relación lineal entre las variables queda asegurada con la aplicación de la regresión logística

Tabla 5.5

Factores de inflación de la varianza. VIF de 1.32 indican que las variables no tienen multicolinealidad.

Variable	VIF	1/VIF
Edad	1.31	0.761897
Sexo	1.14	0.875104
Nivel de estudio		
Secundaria	1.70	0.588488
Superior técnico	1.78	0.560928
Superior universitario	1.44	0.694516
Tipo de seguro	1.10	0.907385
Tipo de paciente	1.04	0.963604
Lugar de residencia		
Ventanilla	1.07	0.932939
Otros	1.25	0.798967
Mean VIF	1.32	

La construcción del modelo de regresión logística con factores de inflación de varianza (VIF) indica que las variables no tienen multicolinealidad.

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

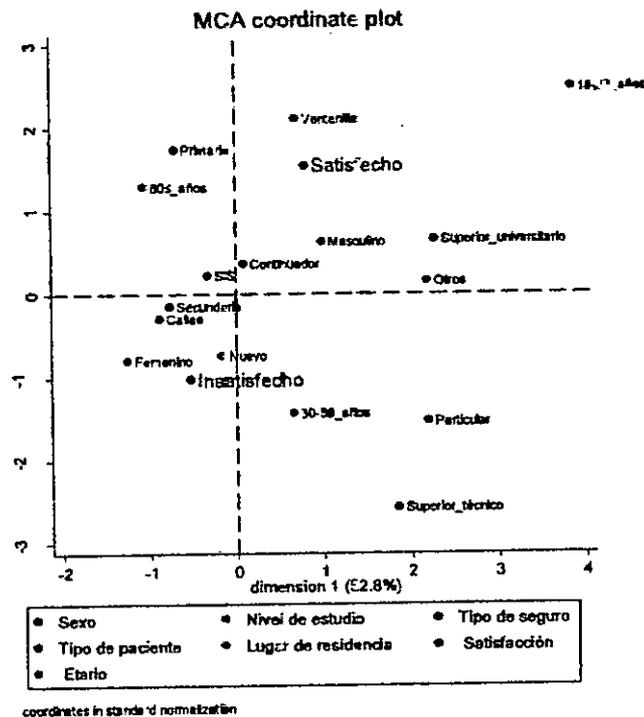


Figura N° 5.1.: gráfico de correspondencia múltiple. Nótese la cercanía de las dimensiones de las variables "Satisfacción" con "Sexo" y "Nivel de estudio". La variable "Tipo de paciente" no se logró representar adecuadamente en el gráfico.

Del gráfico obtenido (Fig. 5.1.), se puede indicar lo siguiente:

- "Satisfacción" se relaciona más claramente con "sexo masculino", "nivel educativo primaria", "procedencia: ventanilla" y "edad 18-29 años".
- Insatisfacción se relaciona con "Femenino", "Superior técnico", "30-59 años" y "Callao".
- No hay una tendencia clara con respecto a la variable "Satisfacción", en las dimensiones "SIS" y "Particular" del tipo de seguro, la dimensión "Otros" del lugar de residencia, la dimensión "superior universitario", ni en grupo etario de más de 60 años.

VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

H1: Los factores sociodemográficos sexo, nivel de estudios y lugar de residencia, contribuyen significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

H0: Los factores sociodemográficos sexo, nivel de estudios y lugar de residencia, no contribuyen significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.

Regresión Logística de las Variables

La construcción del modelo de regresión logística de primer nivel (tabla 6.1) implicó comparar el Log-likelihood y el LR-test (con su valor de p) de cada una de las variables sociodemográficas (variables independientes) cuando son relacionadas con la variable "Satisfacción" (variable respuesta).

Tabla 6.1
Comparación de modelos de primer nivel

Variable	Log-likelihood	LR-test	p
Sexo	-59.887339	5.24	0.0221
Nivel de estudio	-60.508566	4.00	0.2616
Lugar de residencia	-60.801389	3.41	0.1815
Edad	-61.755626	1.50	0.2199
Tipo de seguro	-62.213394	0.59	0.4427
Tipo de paciente	-62.463336	0.09	0.7648

En la tabla 6.1. Se muestra el comparativo de los modelos de primer nivel donde distinguimos que la variable "sexo" es la que mejor aporta a la hipótesis de la investigación, con un $p < 0.05$

Tabla 6.2
Factores de inflación de la varianza

ORs de modelos de primer nivel			
Variable	OR	p	IC 95%
Sexo (masculino)	2.73	0.025	1.132-6.569
Nivel de estudio			
-Secundaria	0.44	0.125	0.158-1.252
- Técnico	0.30	0.099	0.073 – 1.953
-Superior	0.83	0.811	0.187 – 3.723
Lugar de residencia			
-Callao	0.46	0.115	0.173 – 1.211
-Ventanilla	1.22	0.818	0.481 – 2.472
Edad	0.98	0.224	0.950 – 1.012
Tipo de seguro (Particular)	1.27	0.441	0.691 – 2.334
Tipo de paciente (continuador)	0.87	0.765	0.364 – 2.103

Factores de Inflación de Varianza VIF de 1.32 indican que las variables no tienen multicolinealidad, lo cual favorece el uso del modelo de regresión

logística, por lo cual se presenta el cuadro de correcta clasificación con un umbral de respuesta positiva de 0.5 (ver tabla 6.3).

Tabla 6.3

Tabla de correcta clasificación del modelo con la variable independiente Sexo

Modelo logístico para Satisfacción

Classified	True		Total
	Satisfecho (D)	Insatisfecho (~D)	
Satisfecho (+)	27	26	53
Insatisfecho (-)	11	31	42
Total	38	57	95

Classified + if predicted $\Pr(D) \geq .5$
 True D defined as Satisfacción != 0

Sensibilidad	Pr(+ D)	71.05%
Especificidad	Pr(- ~D)	54.39%
Positive predictive value	Pr(D +)	50.94%
Negative predictive value	Pr(~D -)	73.81%
False + rate for true Insatisfecho	Pr(+ ~D)	45.61%
False - rate for true Satisfecho	Pr(- D)	28.95%
False + rate for classified Satisfecho	Pr(~D +)	49.06%
False - rate for classified Insatisfecho	Pr(D -)	26.19%
Correctly classified		61.05%

En la tabla 6.3 el modelo de regresión logística se usó dado que la variable satisfacción se utilizó en forma dicotómica (satisfacción, insatisfacción). Así mismo las variables independientes no tuvieron multicolinealidad. Esto se logró con el diagnóstico de factores de inflación de varianza (VIF) (anexo 6). La relación lineal entre las variables queda asegurada con la aplicación de la regresión logística, lo cual implicó comparar el log-likelihood y el LR-test (con su valor p) de cada de las

variables sociodemográficas relacionadas a la variables satisfacción (tabla 6.1)

El resultado obtenido con el modelo de regresión logística permitió identificar a la variable sexo como la variables con mayor significancia estadística ($p < 0.05$). El Odds Ratio (OR) de dicha variable indica que las personas de sexo masculino tienen 2.73 veces más riesgo de mostrar satisfacción con el servicio que las mujeres (tabla 6.2) otras variables no son significativas estadísticamente ($p < 0.05$) y sus resultados podrían deberse al azar, aunque tienen OR interesantes y deberían ser abordadas más detalladamente en estudios futuros. Es así que:

- a) En la variable "nivel de instrucción" (tabla 6.2), tomando como referente las personas que tienen solo primaria: podría haber un ligero riesgo de presentar más insatisfacción ($OR < 1$) en personas con estudios secundarios, técnicos y universitarios.
- b) En la variable "residencia" (tabla 6.2), tomando como referente a las personas que viven en otros lugares: las personas de Callao presentarían un ligero riesgo de mostrar más insatisfacción ($OR < 1$), en contraste a las que viven en Ventanilla, cuyo riesgo de presentar satisfacción es ligeramente mayor ($OR > 1$).
- c) En la variable "edad" (tabla 6.2), a medida que avanza los años, podría haber un mayor riesgo de insatisfacción ($OR < 1$). Ello se puede ver mejor al ser categorizada (tabla 6.2).

- d) En la variable “tipo de seguro” (tabla 6.2), tomando como referencia a las personas que tienen SIS: las personas con seguro privado tienen ligeramente más riesgo de presentar más satisfacción (OR>1).
- e) En la variable “tipo de paciente” (tabla 6.2), tomando como referente las personas nuevas: las personas continuadoras, podrían presentar un ligero mayor riesgo de presentar más insatisfacción (OR<1).

Según resultados, son las mujeres las que tienen más riesgo de presentar insatisfacción, y los varones satisfacción. Esto probablemente es resultado de un asunto multivariante, para el cual será necesario examinar otras variables sociodemográficas. Si bien, otras variables tomadas en cuenta en el presente estudio no aportan al modelo la suficiente significancia estadística, por lo menos permite esbozar un perfil de los grupos implicados (véase anexo 1).

Mujeres insatisfechas:

Son *generalmente* (se recalca) personas de nivel secundario, que viven en Callao, mayores de 30 años, tienen seguro SIS y son pacientes continuadores.

Varones satisfechos:

Son *generalmente* (se recalca) personas de nivel secundario, viven tanto en Callao como en Otros lugares, entre 30 y 59 años, tienen seguro SIS y son pacientes continuadores.

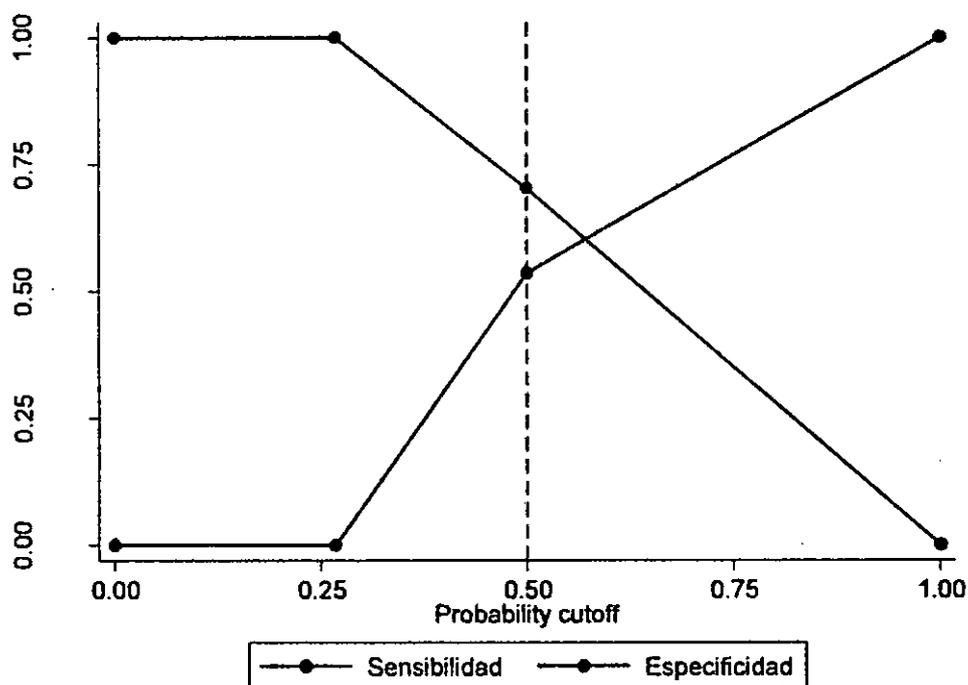


Fig.6.1.: Gráfico que muestra la sensibilidad y la especificidad del modelo con la variable independiente Sexo, con un umbral de respuesta positiva de 0.5.

6.2 Contratación de resultados con otros estudios similares

En la actualidad el ministerio de salud viene realizando esfuerzos por mejorar el sistema de gestión de calidad tanto en la parte asistencial como en la de consulta externa, por ello se desarrolló una "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" RM 527-2011, con esta guía busca equilibrar un adecuada atención en los pacientes conociendo sus necesidades y carencias para así poder corregir el actuar del personal de salud.

Nuestra investigación trata justamente de analizar aspectos sociodemográficos y ver la relación que existen en la satisfacción y

factores sociodemográficos para de esta manera poder tomar ciertas medidas correctivas en mejora de la calidad de atención y por ende de la satisfacción del usuario, se realizó la investigación en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión específicamente en el área de consulta externa del servicio de Rehabilitación ya que es una área donde no hay muchos trabajos de investigación que midan satisfacción, existen trabajos similares en cuanto a la medición de satisfacción aplicados a diferentes poblaciones, pero en pacientes en rehabilitación muy pocos o ninguno.

Nuestra investigación titulada Factores sociodemográficos y nivel de Satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de terapia Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión dio como resultado que el 37% de los encuestados está satisfecho y el 56% se encuentra insatisfecho a su vez se encontró relación con la variable sexo cuyo resultado fue significativo para nuestra investigación indicándonos que las personas de sexo masculino tienen 2.73 veces más riesgo de mostrar satisfacción que las mujeres, las otras variables no aportan estadísticamente al modelo es decir no hay significancia estadística los resultados podrían deberse al azar.

Por el contrario Chávez de Paz en su investigación "Nivel de Satisfacción del usuario en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo" da como resultado que existe un alto nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional de Dos de

Mayo por parte del médico, esto podría deberse a una buena relación médico paciente, es importante que el paciente establezca confianza en cuanto a las competencias de sus médico y debe sentir que puede ser confidente en temas de salud.

Así mismo Ramos Torres Luz en su investigación "Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud Pícsi,2015" refiere que los usuarios externos del centro de salud Pícsi se encuentran satisfecho en un 72.2 % teniendo como variable más significativa de satisfacción la seguridad y la empatía, podría deberse a que existe buena comunicación del personal de salud y los usuarios del centro de salud, cosa que contrasta mucho con nuestra investigación ya que nuestra que hay más insatisfacción por parte de las mujeres siendo la variable más significativa de satisfacción la seguridad, esta desigualdad en los resultados podría deberse a las poblaciones son diferentes se aplicaron en diferentes niveles de atención o por porque la muestra fue al azar.

VII CONCLUSIONES

- Del conjunto de variables sociodemográficas evaluadas, estadísticamente solo la variable sexo permite predecir la satisfacción ($p < 0.05$), obteniéndose un 60.22% de probabilidad de acierto. Por tanto no se rechaza la hipótesis de que el factor sexo contribuye significativamente el nivel de satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de terapia física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017
- Las mujeres tienen un mayor riesgo de presentar insatisfacción que los varones ($OR < 1$), esto en relación a lo analizado estadísticamente por medio del valor de Odds Ratio (OR) en la variable sexo.
- Es probable que haya una relación, aunque débil, de las variables “Nivel de estudio” y “Lugar de residencia”, en la explicación de la satisfacción, teniendo controlada la variable “Sexo”.
- Es probable que otras variables sociodemográficas no medidas en el presente estudio contribuyan a un mejor pronóstico de la satisfacción en la atención hospitalaria.

VIII RECOMENDACIONES

- Se infiere que la variable sexo es la que tiene mayor relación con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de terapia física del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017 y siendo que no hay mucho estudios relacionados con esta relación es recomendable tenerla en cuenta para futuras investigaciones acerca del tema.
- Se debe tener en cuenta que el tipo de percepción y expectativa entre varones y mujeres es diferente en relación a sus características y aspectos relacionados, por lo cual es importante tenerlos en cuenta para mejorar el tipo de atención brindada a los pacientes del servicio de terapia Física del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.
- Se deja las relaciones poco significativas estadísticamente para investigaciones futuras acerca de satisfacción y factores relacionados, para ahondar en estos y otros factores relacionados, así como para temas relacionados con la calidad de atención.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. (Modelo) References En español: Referencias bibliográficas 1.
Palella FJ Jr, Delaney KM, Moorman AC, et al. Declining morbidity and mortality among patients with advanced human immunodeficiency virus infection. *N Engl J Med* 1998;338:853-60.
2. Mocroft A, Katlama C, Johnson AM, et al. AIDS across Europe, 1994-1998: the EUROSIDA study. *Lancet* 2000;356:291-6.
2. A., D. (1992). *Evaluación de la Calidad de la Atención Médica*. Washington D.C.: OPS/OMS.
3. Guardia, G. A. (2006). *Cybertesis -UNMSM*. Obtenido de Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/huiza_gg.pdf
4. Hernandez Meca, M. E. (2007). Factores Determinantes de la Satisfacción del Paciente en Tratamiento Renal Sustitutivo . *Soc. Española de Enfermería Nefrología*.
5. Juan Seclén Palacin, Darra Christian, C. D. (2015). Satisfacción del usuario de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad Asociados. Perú 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 127-141.

6. Juan, L. F. (06 de 04 de 2011). *Open Course Ware*. Obtenido de Universidad de Salamanca - España: http://ocw.usal.es/ciencias-biosanitarias/epidemiologia-general-y-demografia-sanitaria/contenidos/01%20PROGRAMA%20TEORICO/00%20DEMOGRAFIA%20Temas%201_3%20en%20PDF/01%20Temas%201_3%20Fundamentos%20de%20Demografia.pdf
7. Kotler, A. (2003). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: Prentice Hall Mexico.
8. Maria L. Urriago Cerquera, L. E. (Diciembre de 2010). *Grupo Fundades salud*. Obtenido de www.fundacionfundadesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud
9. Paganini, J. M. (1993). Calidad y Eficacia en Hospitales . *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana (OSP)*, 482-510.
10. Patricia Chávez de Paz, W. R. (2009). Nivel de Satisfacción del Usuario en los Consultorios Externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Revista de Dermatología Peruana*.
11. Pedro Parra Hidalgo, R. M. (2012). Factores Relacionados con la Satisfacción del Paciente en los Servicios de Urgencias Hospitalarios. *Gaceta Sanitaria* , volumen 26.
12. Rejad, J. R. (2011). *Satisfacción del Usuario y su Relación Médico-Paciente en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación*

del Hospital Nacional Cayetano Heredia . Perú: Universidad Nacional del Callao.

13. Seden Palacin, C. D. (2005). *Scielo peru*. Obtenido de Anales de la Facultad de Medicina:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
14. Thompson, I. (Julio de 2006). *Promo Negocios.net*. Obtenido de La Satisfaccion del Cliente:
<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
15. Varios. (s.f.). *Diccionario*. Obtenido de Definición abc:
<http://www.definiciónabc.com/general/diccionario.php>
16. Zulybeth Briceño, L. S. (2008). *monografias.com*. Obtenido de Factores que Influyen en la Satisfacción de la Atención de los Clientes de un Ambulatorio Urbano:
<http://www.monografias.com/trabajos64/satisfaccion-clientes-ambulatorio-urbano/satisfaccion-clientes-ambulatorio-urbano.shtml>
17. Ramos Torres Luz, (2015) Perú, "Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre Calidad de Atención del Usuario Externo del Centro de Salud PCSI, 2015"

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título:

Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia

Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización del Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Generales				
¿Cuáles son los factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?	Establecer la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.	<p>Hi: Los factores sociodemográficos sexo, nivel de estudios y lugar de residencia, contribuyen significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.</p> <p>Ho: Los factores sociodemográficos sexo, nivel de estudios y lugar de residencia, no</p>	<p>V1: Factores Socio – Demográficos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de seguro - Tipo de paciente. - Lugar de residencia - Edad - Sexo - Nivel de estudio <p>V2: Satisfacción del paciente.</p> <p>Satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta 	<p>Enfoque: Investigación Cuantitativa</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Carácter: Transversal</p>	<p>Población: Pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2015.</p> $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>N = Población. n = tamaño de la muestra. Z = margen de la confiabilidad o número de unidades de la desviación estándar en la distribución normal que producirá un nivel deseado de confianza para una confianza de 95% Z = 1.96</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

		contribuyen significativamente en el nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles 		<p>$p = q = 0.5$ $E = \text{Error o diferencia máxima} = 5\% = 0.5$</p> <p>$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{0.05^2(300-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$</p> <p>$n = \frac{3.84 \times 0.5 \times 0.5 \times 300}{0.0025(299) + 3.84 \times 0.5 \times 0.5}$</p> <p>$n = 168.70$</p> <p>$n_r = \frac{n}{1 + n/N}$ $\frac{169}{1 + 169/300} = 94.88$</p> <p>Muestra: 95 adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.</p>	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cómo los factores sociales se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?	Identificar los factores sociales que se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017.	H1: Los factores sociales influyen satisfactoriamente en la satisfacción de los pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.				
¿Cómo los factores demográficos se relacionan con la satisfacción de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia	Identificar los factores demográficos que se relacionan con la satisfacción de	H2: Los factores demográficos influyen satisfactoriamente en la satisfacción de los pacientes				

<p>Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción global en relación a las dimensiones de calidad de pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017?</p>	<p>pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017</p>	<p>adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.</p> <p>H3: los factores de satisfacción influyen satisfactoriamente en la satisfacción de los pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017.</p>				
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

ANEXO 2: CUADRO DE PERFIL DE SATISFACCION DE LOS FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

Perfil de Satisfacción						
			Proporción	Std. Err.	[95% Conf. Interval]	
Sexo	Femenino					
		Insatisfecho	0.5357	0.0672	0.4028	0.6638
		Satisfecho	0.2973	0.0762	0.1702	0.4661
	Masculino					
		Insatisfecho	0.4643	0.0672	0.3362	0.5972
		Satisfecho	0.7027	0.0762	0.5339	0.8298
Nivel de estudios	Primaria					
		Insatisfecho	0.1786	0.0516	0.0975	0.3043
		Satisfecho	0.3243	0.0780	0.1914	0.4933
	Secundaria					
		Insatisfecho	0.5357	0.0672	0.4028	0.6638
		Satisfecho	0.4324	0.0826	0.2809	0.5978
	S. técnico					
		Insatisfecho	0.1964	0.0536	0.1108	0.3242
		Satisfecho	0.1081	0.0518	0.0401	0.2603
	S. universitario					
	Insatisfecho	0.0893	0.0385	0.0369	0.2005	
	Satisfecho	0.1351	0.0570	0.0560	0.2915	
Lugar de residencia	Callao					
		Insatisfecho	0.7500	0.0584	0.6178	0.8478
		Satisfecho	0.5676	0.0826	0.4022	0.7191
	Ventanilla					
		Insatisfecho	0.0536	0.0304	0.0169	0.1568
		Satisfecho	0.1081	0.0518	0.0401	0.2603
	Otros					
		Insatisfecho	0.1964	0.0536	0.1108	0.3242
	Satisfecho	0.3243	0.0780	0.1914	0.4933	
Grupo etario	18-29 años					
		Insatisfecho	0.0179	0.0179	0.0024	0.1208
		Satisfecho	0.0811	0.0455	0.0256	0.2288
	30-59 años					
		Insatisfecho	0.5357	0.0672	0.4028	0.6638
		Satisfecho	0.4324	0.0826	0.2809	0.5978
	60s años					
		Insatisfecho	0.4464	0.0670	0.3200	0.5802
	Satisfecho	0.4865	0.0833	0.3282	0.6475	
Tipo de seguro	SIS					
		Insatisfecho	0.8929	0.0417	0.7781	0.9519
		Satisfecho	0.8378	0.0614	0.6779	0.9269
	Particular					

		Insatisfecho	0.1071	0.0417	0.0481	0.2219
		Satisfecho	0.1622	0.0614	0.0731	0.3221
Tipo de paciente	Nuevo					
		Insatisfecho	0.3214	0.0630	0.2107	0.4567
		Satisfecho	0.3514	0.0796	0.2131	0.5201
	Continuador					
		Insatisfecho	0.6786	0.0630	0.5433	0.7893
		Satisfecho	0.6486	0.0796	0.4799	0.7869

Sexo	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Masculino	27	26	53
Femenino	31	11	42
Total	58	37	95

Pearson chi2(1) = 5.1376 Pr = 0.023
Cramér's V = 0.2350
Fisher's exact = 0.033

Nivel de estudio	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Primaria	11	12	23
Secundaria	30	16	46
Superior técnico	11	4	15
Superior universitario	6	5	11
Total	58	37	95

Pearson chi2(3) = 3.9944 Pr = 0.262
Cramér's V = 0.2072
Fisher's exact = 0.272

Lugar de residencia	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Callao	43	21	64
Ventanilla	3	4	7
Otros	12	12	24
Total	58	37	95

Pearson chi2(2) = 3.4486 Pr = 0.178
Cramér's V = 0.1926
Fisher's exact = 0.185

Etario	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
18-29 años	2	3	5
30-59 años	30	16	46
60≤ años	26	18	43
Total	58	37	95

Pearson $\chi^2(2) = 2.6284$ Pr = 0.269
Cramér's V = 0.1681
Fisher's exact = 0.297

Tipo de seguro	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
SIS	51	31	82
Particular	7	6	12
Total	58	37	95

Pearson $\chi^2(1) = 0.6001$ Pr = 0.439
Cramér's V = 0.0803
Fisher's exact = 0.532

Tipo de paciente	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Nuevo	19	13	32
Continuador	39	24	63
Total	58	37	95

Pearson $\chi^2(1) = 0.0898$ Pr = 0.764
Cramér's V = 0.0311
Fisher's exact = 0.824

ANEXO3: CUADRO DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL SEXO

		Insatisfechos					
		Sexo	Proporción	Std. Err.	[95% Conf. Interval]		
Nivel de estudios	Primaria	Femenino	0.2667	0.0821	0.1355	0.4576	
		Masculino	0.0769	0.0533	0.0182	0.2727	
	Secundaria	Femenino	0.5333	0.0926	0.3515	0.7067	
		Masculino	0.5385	0.0997	0.3430	0.7228	
	S. técnico	Femenino	0.1667	0.0692	0.0686	0.3519	
		Masculino	0.2308	0.0843	0.1038	0.4372	
	S. Superior	Femenino	0.0333	0.0333	0.0043	0.2152	
		Masculino	0.1538	0.0722	0.0565	0.3557	
	Lugar de residencia	Callao	Femenino	0.8000	0.0743	0.6121	0.9102
			Masculino	0.6923	0.0923	0.4856	0.8428
Ventanilla		Femenino	0.0667	0.0463	0.0158	0.2410	
		Masculino	0.0385	0.0385	0.0050	0.2433	
Otros		Femenino	0.1333	0.0631	0.0490	0.3150	
		Masculino	0.2692	0.0887	0.1299	0.4763	
Grupo etario	18-29 años	Femenino	0.0000				
		Masculino	0.0385	0.0385	0.0050	0.2433	
	30-59 años	Femenino	0.5667	0.0920	0.3816	0.7348	
		Masculino	0.5000	0.1000	0.3097	0.6903	
	60s años	Femenino	0.4333	0.0920	0.2652	0.6184	
		Masculino	0.4615	0.0997	0.2772	0.6570	
Tipo de seguro	SIS	Femenino	0.9333	0.0463	0.7590	0.9842	
		Masculino	0.8462	0.0722	0.6443	0.9435	
	Particular	Femenino	0.0667	0.0463	0.0158	0.2410	
		Masculino	0.1538	0.0722	0.0565	0.3557	
Tipo de paciente	Nuevo	Femenino	0.3667	0.0895	0.2110	0.5562	
		Masculino	0.2692	0.0887	0.1299	0.4763	
	Continuador	Femenino	0.6333	0.0895	0.4438	0.7890	
		Masculino	0.7308	0.0887	0.5237	0.8701	

		Satisfechos					
		Sexo	Proporción	Std. Err.	[95% Conf. Interval]		
Nivel de estudios	Primaria	Femenino	0.3636	0.1521	0.1309	0.6843	
		Masculino	0.3077	0.0923	0.1558	0.5170	
	Secundaria	Femenino	0.4545	0.1575	0.1869	0.7513	
		Masculino	0.4231	0.0988	0.2439	0.6250	
	S. técnico	Femenino	0.0909	0.0909	0.0106	0.4821	
		Masculino	0.1154	0.0639	0.0353	0.3171	
	S. Superior	Femenino	0.0909	0.0909	0.0106	0.4821	
		Masculino	0.1538	0.0722	0.0558	0.3588	
	Lugar de residencia	Callao	Femenino	0.9091	0.0909	0.5179	0.9894
			Masculino	0.4231	0.0988	0.2439	0.6250
Ventanilla		Femenino	0.0000	0.0722	0.0558	0.3588	
		Masculino	0.1538	0.0722	0.0558	0.3588	
Otros		Femenino	0.0909	0.0909	0.0106	0.4821	
		Masculino	0.4231	0.0988	0.2439	0.6250	
Grupo etario	18-29 años	Femenino	0.0000	0.0639	0.0353	0.3171	
		Masculino	0.1154	0.0639	0.0353	0.3171	
	30-59 años	Femenino	0.2727	0.1408	0.0816	0.6128	
		Masculino	0.5000	0.1000	0.3076	0.6924	
	60s años	Femenino	0.7273	0.1408	0.3872	0.9184	
		Masculino	0.3846	0.0973	0.2135	0.5899	
Tipo de seguro	SIS	Femenino	0.8182	0.1220	0.4604	0.9596	
		Masculino	0.8462	0.0722	0.6412	0.9442	
	Particular	Femenino	0.1818	0.1220	0.0404	0.5396	
		Masculino	0.1538	0.0722	0.0558	0.3588	
Tipo de paciente	Nuevo	Femenino	0.4545	0.1575	0.1869	0.7513	
		Masculino	0.3077	0.0923	0.1558	0.5170	
	Continuador	Femenino	0.5455	0.1575	0.2487	0.8131	
		Masculino	0.6923	0.0923	0.4830	0.8442	

ANEXO4: CUADRO DE PROPORCIONES SEGÚN EL SEXO

Masculino n= 52	Proporción	Std. Err.	[95% Conf. Interval]	
Satisfacción				
Insatisfecho	0.5000	0.0700	0.3630	0.6370
Satisfecho	0.5000	0.0700	0.3630	0.6370
Nivel de estudio				
Primaria	0.1923	0.0552	0.1045	0.3270
Secundaria	0.4808	0.0700	0.3453	0.6191
S. técnico	0.1731	0.0530	0.0905	0.3056
S. Superior	0.1538	0.0505	0.0770	0.2838
Lugar de residencia				
Callao	0.5577	0.0695	0.4172	0.6895
Ventanilla	0.0962	0.0413	0.0394	0.2163
Otros	0.3462	0.0666	0.2267	0.4887
Grupo etario				
18-29 años	0.0769	0.0373	0.0282	0.1931
30-59 años	0.5000	0.0700	0.3630	0.6370
60s años	0.4231	0.0692	0.2934	0.5644
Tipo de seguro				
SIS	0.8462	0.0505	0.7162	0.9230
Particular	0.1538	0.0505	0.0770	0.2838
Tipo de paciente				
Nuevo	0.2885	0.0634	0.1790	0.4299
Continuador	0.7115	0.0634	0.5701	0.8210

Femenino n= 41	Proporción	Std. Err.	[95% Conf. Interval]	
Satisfacción				
Insatisfecho	0.7317	0.0701	0.5701	0.8487
Satisfecho	0.2683	0.0701	0.1513	0.4299
Nivel de estudio				
Primaria	0.2927	0.0719	0.1701	0.4551
Secundaria	0.5122	0.0790	0.3565	0.6655
S. técnico	0.1463	0.0559	0.0649	0.2975
S. Superior	0.0488	0.0341	0.0115	0.1844
Lugar de residencia				
Callao	0.8293	0.0595	0.6751	0.9191
Ventanilla	0.0488	0.0341	0.0115	0.1844
Otros	0.1220	0.0517	0.0497	0.2694
Grupo etario				
30-59 años	0.4878	0.0790	0.3345	0.6435
60s años	0.5122	0.0790	0.3565	0.6655
Tipo de seguro				
SIS	0.9024	0.0469	0.7591	0.9645
Particular	0.0976	0.0469	0.0355	0.2409
Tipo de paciente				
Nuevo	0.3902	0.0771	0.2495	0.5520
Continuador	0.6098	0.0771	0.4480	0.7505

**ANEXO5: CUADROS DE DOBLE ENTRADA DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN**

sexo	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Femenino	31	11	42
Masculino	26	27	53
Total	57	38	95

Pearson chi2(1) = 5.9820 Pr = 0.014
 Cramér's V = 0.2509
 Fisher's exact = 0.020
 1-sided Fisher's exact = 0.012

nivel de estudio	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Primaria	11	13	24
Secundaria	30	16	46
Superior técnico	11	4	15
Superior universitari	5	5	10
Total	57	38	95

Pearson chi2(3) = 4.0565 Pr = 0.255
 Cramér's V = 0.2066
 Fisher's exact = 0.271

Lugar de residencia	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
Callao	43	21	64
Ventanilla	3	5	8
Otros	11	12	23
Total	57	38	95

Pearson chi2(2) = 4.4854 Pr = 0.106
 Cramér's V = 0.2173
 Fisher's exact = 0.099

Etario	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
18-29 años	2	3	5
30-59 años	30	16	46
60≤ años	26	18	44
Total	58	37	95

Pearson chi2(2) = 2.6284 Pr = 0.269
 Cramér's V = 0.1681
 Fisher's exact = 0.297

Etario	Satisfacción		Total
	Insatisfecho	Satisfecho	
18-29 años	1	3	4
30-59 años	30	16	46
60≤ años	26	19	45
Total	57	38	95

Pearson chi2(2) = 2.6560 Pr = 0.265
 Cramér's V = 0.1672
 Fisher's exact = 0.301

tipo de paciente	Satisfacción		Total
	Insatisfe	Satisfech	
Nuevo	18	13	31
Continuador	39	25	64
Total	57	38	95

Pearson chi2(1) = 0.0718 Pr = 0.789
 Cramér's V = 0.0275
 Fisher's exact = 0.826
 1-sided Fisher's exact = 0.480

ANEXO 6: CUADROS DE OR DE PRIMER NIVEL

```

Logistic regression                                Number of obs   =
95
                                                    LR  chi2(1)     =
6.11
                                                    Prob > chi2     =
0.0134
Log likelihood = -60.879039                        Pseudo R2      =
0.0478
    
```

Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
sexo	2.926573	1.30443	2.41	0.016	1.221694
7.010619					
_cons	.3548388	.1245313	-2.95	0.003	.1783612
.7059302					

Modelo de primer nivel con la variable independiente Sexo.

```

Logistic regression                                Number of obs   =
95
                                                    LR  chi2(3)     =
4.07
                                                    Prob > chi2     =
0.2543
Log likelihood = -61.902465                        Pseudo R2      =
0.0318
    
```

Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
niveldeestudio					
Secundaria	.4512821	.231726	-1.55	0.121	
.1649567	1.2346				
Superior técnico	.3076923	.2194649	-1.65	0.098	
.0760305	1.245218				
Superior universitario	.8461536	.6376162	-0.22	0.825	
.1932099	3.705691				
_cons	1.181818	.4841593	0.41	0.683	
.5294637	2.637942				

Modelo de primer nivel con la variable independiente Nivel de estudio.

```

Logistic regression                Number of obs    =      95
                                   LR chi2(2)         =      4.44
                                   Prob > chi2         =      0.1085
Log likelihood = -61.715086        Pseudo R2        =      0.0347

```

	Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
Lugar de residencia						
Callao		.4476744	.2216406	-1.62	0.105	.1696439
Ventanilla		1.527778	1.285129	0.50	0.614	.2937992
_cons		1.090909	.4553712	0.21	0.835	.4813677

Modelo de primer nivel con la variable independiente Residencia.

```

Logistic regression                Number of obs    =
95                                  LR chi2(1)       =
1.28                                Prob > chi2      =
0.2587                              Pseudo R2       =
Log likelihood = -63.298195
0.0100

```

	Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
edad		.9823019	.0156215	-1.12	0.262	.9521565
_cons		1.847607	1.715445	0.66	0.508	.2994304

Modelo de primer nivel con la variable independiente Edad.

```

Logistic regression          Number of obs   =
95                          LR chi2(2)       =
2.61                        Prob > chi2     =
0.2710                      Pseudo R2       =
Log likelihood = -61.202522
0.0209

```

Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
Grupo etario					
30-59 años	.1777778	.2125294	-1.44	0.149	.017072
60+ años	.24	.2868867	-1.19	0.233	.0230525
cons		3	3.464101	0.95	0.341
					.3120602

Modelo de primer nivel con la variable independiente Grupo etario.

El modelo de primer nivel con la variable independiente Grupo etario...

```

Logistic regression          Number of obs   =
95                          LR chi2(1)       =
1.18                        Prob > chi2     =
0.2776                      Pseudo R2       =
Log likelihood = -63.346681
0.0092

```

Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
tipodeseguro	1.385408	.4164238	1.08	0.278	.7686431
cons	.4387467	.1932873	-1.87	0.061	.1850214

Modelo de primer nivel con la variable independiente Tipo de seguro.

Logistic regression		Number of obs	=
95		LR chi2(1)	=
0.07		Prob > chi2	=
0.7890		Pseudo R2	=
Log likelihood = -63.900288			
0.0006			

Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]
tipodepaciente	.8875739	.3950648	-0.27	0.789	.3709619
2.123634					
_cons	.8137037	.6279535	-0.27	0.789	.1792978
3.692816					

Modelo de primer nivel con la variable independiente Tipo de Paciente.

El modelo de primer nivel con la variable independiente "Sexo", fue comparado con el mismo modelo agregándole una nueva variable independiente (comparación en segundo nivel). El contraste de los dos modelos permitiría saber si al agregar nuevas variables se incrementaría el poder explicativo o, en su defecto, no habría variación significativa. En el caso de éste último escenario, se seguiría el criterio de parsimonia, es decir, de elegir el modelo más sencillo.

ANEXO 7: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

EL suscrito Sr. (a)..... con
DNI.....

Declaro haber recibido información completa de la investigación que realizaran las investigadoras Lic. Candy Alegría y Esther Camacho del área de Posgrado de Maestría de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO siendo el proyecto de investigación "Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio de Terapia Física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017."

Acepto participar libremente de la investigación y que los resultados sean utilizados en el documento final, estoy consciente de que puedo negarme a participar en cualquier etapa DE LA INVESTIGACION

FIRMA:

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

FECHA:

.....

ANEXO 8: ENCUESTA

Universidad Nacional del Callao

Facultad de Ciencias de la Salud



Cuestionario

Cuestionario sobre: "Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en paciente adultos que acuden al servicio de terapia física, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015".

N° de encuesta: _____

Nombre _____ del _____ encuestador:

Fecha: _____

Estimado paciente, estamos interesadas en conocer su opinión sobre su satisfacción durante las sesiones de terapia física que usted recibió. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Datos generales del encuestado:

1. Edad del paciente: _____

2. Sexo:
Masculino

1

Femenino

2

3. Nivel de estudio
Analfabeto

1

Primaria

2

Secundaria

3

Superior técnico	4
Superior universitario	5

4. Tipo de seguro por cual se atiende

SIS	1
SOAT	2
Particular	3
Exonerado	4

5. Tipo de paciente

Nuevo	1
Continuador	2

Expectativas

Primero califique las Expectativas que se refieren a la Importancia que Ud. Le otorga a la atención a la atención que espera recibir en el servicio de Terapia Física. Utilice una escala numérica de 1 a 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en Terapia Física							
02	Que la atención en terapia se realice en el horario programado							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
05	Que la atención en caja o módulo atención del SIS sea rápida							
06	Que durante su atención en terapia se respete su privacidad							
07	Que el terapeuta le realice un tratamiento completo para el problema de salud que motiva							

	su atención.								
08	Que el terapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								
09	Que el terapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza								
10	Que el personal del servicio de Terapia Física le trate con amabilidad, respeto y paciencia								
11	Que el terapeuta que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud								
12	Que usted comprenda la explicación que el terapeuta le brindara sobre su tratamiento								
13	Que los carteles, letreros y flechas de la terapia sean adecuados para orientar a los pacientes								
14	Que la atención de terapia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes								
15	Que los ambientes de terapia cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
16	Que el ambiente de terapia y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos								

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de terapia física. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal de informes le orientó y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en Terapia Física?							
02	¿El terapeuta lo atendió en el horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando la							

	programación y el orden de llegada?								
04	¿Ud. Encontró citas disponibles y con facilidad?								
05	¿La atención en caja o módulo atención del SIS fue rápida?								
06	¿Se respetó su privacidad durante su atención en terapia?								
07	¿El terapeuta realizó el tratamiento completo para el problema de salud que motiva su atención?								
08	¿El terapeuta le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
09	¿El terapeuta que lo atendió le inspiró confianza?								
10	¿El personal del servicio de terapia física le trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
11	¿El terapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
12	¿Usted comprendió la explicación que el terapeuta le brindó sobre su tratamiento?								
13	¿Los carteles, letreros y flechas de la terapia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
14	¿La atención de terapia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
15	¿Los ambientes de terapia contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
16	¿El ambiente de terapia y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

Encuesta SERVQUAL versión adaptada a la atención en terapia física

