



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
MEDICINA

ANÁLISIS DE NIVELES DE SATISFACCIÓN EN
ESTUDIANTES DE MEDICINA DE ÚLTIMOS AÑOS DE LA
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA Y
RESIDENTES DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA-
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA EN
EL 2024.

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVELS IN FINAL-YEAR
MEDICAL STUDENTS AT THE UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA AND RESIDENTS OF THE
GYNECOLOGY-OBSTETRICS SERVICE OF THE HOSPITAL
NACIONAL CAYETANO HEREDIA IN 2024.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

AUTOR

ANNIE YAJAIRA ALVARADO MALCA

ASESOR

BARBARA CYNTHIA CARDENAS CALERO

LIMA - PERÚ

2024

ANÁLISIS DE NIVELES DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE MEDICINA DE ÚLTIMOS AÑOS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA Y RESIDENTES DEL SERVICIO DE GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA EN EL 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	journals.copmadrid.org Fuente de Internet	2%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
4	revistas.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.cetys.mx Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to usmp Trabajo del estudiante	1%
11	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
12	aim2flourish.com Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	1%
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
15	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
16	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
17	discovery.ucl.ac.uk Fuente de Internet	1%
18	Submitted to Mont Blanc Palace Trabajo del estudiante	< 1%
19	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
20	repositorio.unapiquitos.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to SMC Education GmbH Trabajo del estudiante	<1%
22	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
24	Samantha Ortiz Banegas, Katherine Cristina Quizhpe Albarracín, Alexandra Guapacasa, Manuel Estuardo Bravo Calderón. "GRADO DE SATISFACCIÓN, FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA ECUADOR, 2021-2022", RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA – ISSN 2763-8405, 2023 Publicación	<1%
25	journal.paho.org Fuente de Internet	<1%
26	anchor.fm Fuente de Internet	<1%
27	refubium.fu-berlin.de Fuente de Internet	<1%
28	ri-ng.uaq.mx Fuente de Internet	<1%

29	Submitted to Hartnell College Trabajo del estudiante	<1%
30	arch.library.northwestern.edu Fuente de Internet	<1%
31	doaj.org Fuente de Internet	<1%
32	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	www.balancedtrade.panda.org Fuente de Internet	<1%
37	www.dykinson.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

2. RESUMEN

Introducción: El desarrollo de un país está estrechamente ligado a la calidad educativa que proporcionan sus universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador crucial para evaluarla. Por otro lado, el ambiente académico constituye el escenario donde se desarrollan las experiencias y situaciones que moldean las condiciones para la capacitación de especialistas médicos.

Justificación: Se espera que los resultados proporcionen información relevante para mejorar tanto la formación académica como las condiciones laborales en el servicio de ginecología-obstetricia, ofreciendo recomendaciones prácticas para optimizar la experiencia educativa y profesional de los involucrados en este entorno hospitalario.

Objetivo: Evaluar los niveles de satisfacción en estudiantes de sexto y séptimo año de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) y en residentes de primer, segundo y tercer año del servicio de ginecología-obstetricia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). **Material y métodos:** Se realizará un estudio observacional transversal con un enfoque cuantitativo para evaluar los niveles de satisfacción en ambos grupos específicos. Se empleará un cuestionario que incluirá preguntas cerradas y escalas Likert de 4 a 5 puntos y se basa en los cinco componentes de calidad de la encuesta SERVQUAL. Los datos se recolectarán de manera presencial, asegurando el consentimiento informado de los participantes.

Análisis de datos: El análisis de datos incluirá técnicas descriptivas y comparativas para identificar patrones y diferencias significativas entre los grupos estudiados.

Palabras clave: Satisfacción, percepción, alumnos universitarios, residentes médicos.

3. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un país está estrechamente ligado a la calidad educativa que proporcionan sus universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador crucial para evaluarla. Sin embargo, la calidad educativa no puede ser definida de manera uniforme para todas las instituciones de educación superior. Por tanto, evaluar la calidad de servicio de una institución implica entender la satisfacción de sus estudiantes, quienes son los principales beneficiarios de los esfuerzos académicos. Sus percepciones, expectativas y necesidades ofrecen indicadores fundamentales sobre la efectividad de la gestión educativa universitaria (1).

La satisfacción académica se considera un proceso dinámico influenciado por las características institucionales y la percepción individual de los estudiantes sobre su entorno educativo. Su habilidad para abordar temas fundamentales como la adaptación académica, la inclusión social, el bienestar, la persistencia, el desempeño académico, el éxito y la permanencia estudiantil es de suma importancia. En el ámbito educativo, la calidad del servicio está ligada a cómo los estudiantes evalúan si las instituciones cumplen con sus expectativas durante su experiencia académica, reflejando en qué medida los servicios satisfacen sus necesidades. Esta percepción estudiantil es crucial para mejorar la gestión institucional y desarrollar programas académicos más efectivos (2).

Para evaluar esta satisfacción, se ha utilizado principalmente el modelo SERVQUAL (2), que conceptualiza la calidad del servicio como la discrepancia entre las expectativas anticipadas de los estudiantes y sus percepciones actuales. Esta escala se compone de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y se implementa mediante una serie de 22 ítems respondidos en una escala Likert de 5 puntos que evalúan separadamente las expectativas y percepciones de los estudiantes.

Como antecedente, se tiene que en 2014, un estudio descriptivo, observacional y transversal (3), evaluó la satisfacción de estudiantes de la facultad de medicina donde de los 188 encuestados, predominantemente hombres (54,80%) y provenientes mayoritariamente de Lima Centro (42%), se determinó que el 73,40% manifestó algún nivel de satisfacción, siendo los elementos tangibles la dimensión mejor valorada y la capacidad de respuesta la menos satisfactoria. La edad mostró relación estadística con los elementos tangibles, mientras que otras variables personales no mostraron asociaciones significativas con la satisfacción estudiantil.

Por otro lado, el ambiente académico constituye el escenario donde se desarrollan las experiencias y situaciones que moldean las condiciones para la capacitación de especialistas médicos. La satisfacción de los médicos es crucial porque tiene un impacto directo en la calidad de la atención médica ya que está estrechamente ligada a aspectos como la identificación con la profesión, las oportunidades de desarrollo, la responsabilidad, los retos intelectuales, el reconocimiento, las condiciones laborales, el equilibrio de la carga de trabajo, los logros, la formación continua, la equidad en premios y promociones, la autonomía, el salario adecuado, el estatus profesional y las relaciones interpersonales (4).

Como antecedente, en 2021, un estudio transversal (5) desarrolló un nuevo instrumento basado en los componentes de calidad de la encuesta y los criterios de satisfacción de los residentes. Tras revisión por expertos y prueba piloto, la encuesta

mostró alta comprensión y eficiencia en su aplicación. Los resultados indicaron alta fiabilidad y validez de constructo a través de análisis factorial. Los resultados mostraron una satisfacción global del 71,8%, con evaluaciones específicas para cada componente de la encuesta. No se observaron disparidades significativas en función del género, la edad, modalidad de ingreso o la especialización. En resumen, la encuesta validada resultó ser un recurso eficaz para identificar áreas de mejora continua en el programa de Residentado Médico.

Por lo tanto, la capacitación de estudiantes de medicina y residentes en ambientes hospitalarios no solo afecta su crecimiento profesional, sino que también tiene un impacto directo en la calidad del cuidado médico ofrecido. En particular, en servicios hospitalarios, que desempeñan un papel crucial en la educación y capacitación de futuros médicos y especialistas. Comprender los niveles de satisfacción de estos grupos es esencial para mejorar la efectividad de la enseñanza y garantizar un entorno laboral óptimo.

Este estudio busca contribuir significativamente al mejoramiento continuo de la calidad educativa en la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) y de la atención médica en el servicio de ginecología-obstetricia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Los resultados obtenidos podrán ser utilizados por las autoridades académicas y de salud para implementar cambios positivos que beneficien directamente a los estudiantes y pacientes, mejorando su experiencia y satisfacción, además también permitirá identificar áreas de mejora tanto en la formación académica como en la práctica clínica. Por lo que este estudio puede contribuir a optimizar el ambiente laboral y promover la retención de talento en la

especialidad de ginecología-obstetricia, lo cual puede tener un impacto positivo en la calidad del cuidado médico ofrecido a las pacientes.

El problema de investigación se centra en determinar los niveles de satisfacción de los estudiantes de 6to y 7mo año de la UPCH y de los residentes de 1er, 2do y 3er año en el servicio de ginecología-obstetricia del HNCH. La pregunta de investigación busca explorar cómo pueden evaluarse y mejorar estos niveles de satisfacción entre estudiantes y residentes en dicho servicio, con el fin de fortalecer tanto la calidad educativa como laboral en este contexto.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar los niveles de satisfacción en estudiantes de sexto y séptimo año de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) y en residentes de primer, segundo y tercer año del servicio de ginecología-obstetricia del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH).

Objetivos Específicos

- Determinar la dimensión que exhibe el más alto y el más bajo nivel de satisfacción entre los estudiantes de sexto y séptimo año de la UPCH durante su rotación en el servicio de ginecología-obstetricia del HNCH.
- Determinar la dimensión que exhibe el más alto y el más bajo nivel de satisfacción entre los residentes de primer, segundo y tercer año en el servicio de ginecología-obstetricia del HNCH.

- Examinar las disparidades en la satisfacción en relación con variables sociodemográficas como la edad, el sexo, el estado civil y lugar de procedencia.
- Comparar entre los niveles de satisfacción entre ambos grupos estudiados.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

a) Diseño del estudio

Se llevará a cabo un estudio observacional transversal (6), diseñado para recolectar datos en un solo punto en el tiempo y evaluar la satisfacción de los participantes respecto a variables específicas. Este estudio se enfocará en un análisis cuantitativo para medir los niveles de satisfacción en dos grupos específicos: estudiantes de sexto y séptimo año y residentes de primer, segundo y tercer año.

b) Población

La población para esta investigación está compuesta por dos grupos específicos. El primer grupo conformado por estudiantes de medicina de 6to y 7mo año de la UPCH, quienes están llevando a cabo sus rotaciones clínicas en ginecología-obstetricia durante el año académico 2024 en dicho hospital. El segundo grupo incluye a los residentes de 1er, 2do y 3er año que se encuentran realizando su especialización en ginecología-obstetricia en el HNCH durante el mismo periodo.

Los criterios de selección establecidos para formar parte de la población de estudio incluyen la participación activa en el servicio de elección durante el periodo de investigación. Los estudiantes de medicina deben estar matriculados en los cursos pertinentes y estar realizando su rotación clínica en el hospital durante el año 2024. Del mismo modo, los residentes deben estar en los primeros tres años de su

programa de especialidad en el mismo hospital y estar involucrados en las actividades clínicas y formativas durante el periodo de estudio. No se incluirán a los estudiantes o residentes que no estén dispuestos a participar. Estos criterios aseguran que los participantes seleccionados representen adecuadamente a la población de interés, facilitando así una evaluación precisa de los niveles de satisfacción y percepción en este entorno educativo y laboral específico.

c) Muestra

Se seleccionará una muestra representativa de estudiantes y residentes para participar en el estudio. La muestra deberá ser calculada considerando la población total de estudiantes y residentes en el servicio de ginecología-obstetricia, asegurando que los resultados sean estadísticamente significativos y generalizables. En cuanto al muestreo, para los alumnos de la UPCH, se utilizará un muestreo aleatorio estratificado para asegurar representatividad de diferentes programas académicos y niveles de año. En cambio, para los residentes en el servicio de ginecología-obstetricia, se empleará un muestreo por conveniencia, seleccionando participantes de primer, segundo y tercer año que estén disponibles y dispuestos a colaborar en el estudio.

d) Definición operacional de variables

En la siguiente página se presentará la tabla de operacionalización de variables, donde se detallarán las definiciones operacionales, el tipo de variable, la escala de medición, las dimensiones y la forma de registro de cada una de las variables estudiadas.

VARIABLE	Definición operacional	Tipo	Escala de medición	Dimensión	Forma de registro
Nivel de satisfacción	Percepción subjetiva que tienen los estudiantes y residentes sobre la calidad educativa recibida, evaluada mediante un cuestionario estructurado con escalas tipo Likert	Variable Cualitativa	Ordinal	Muy Insatisfecho	Cuestionario SERVQUAL, Escala Likert
				Insatisfecho moderado	
				Insatisfecho leve	
				Satisfecho	
Aspectos tangibles	Evaluación mediante percepción visual y observación directa de los usuarios respecto a los aspectos físicos y materiales de los servicios ofrecidos.	Variable Cualitativa	Ordinal	Totalmente de acuerdo	
				De acuerdo	
				En desacuerdo	
				Totalmente en desacuerdo	
Fiabilidad	Evaluación de la percepción de los usuarios sobre la consistencia y precisión del servicio.	Variable Cualitativa	Ordinal	Totalmente de acuerdo	
				De acuerdo	
				En desacuerdo	
				Totalmente en desacuerdo	
Capacidad de respuesta	Medición del tiempo de respuesta percibido por los usuarios y evaluación de la actitud del personal frente a las solicitudes.	Variable Cualitativa	Ordinal	Totalmente de acuerdo	
				De acuerdo	
				En desacuerdo	
				Totalmente en desacuerdo	
Seguridad	Evaluación de la percepción de seguridad y la	Variable Cualitativa	Ordinal	Totalmente de acuerdo	
				De acuerdo	

	confianza en las medidas de protección.			En desacuerdo		
				Totalmente en desacuerdo		
Empatía	Evaluación de la percepción de empatía del personal, mediante la observación de interacciones y la comunicación	Variable Cualitativa	Ordinal	Totalmente de acuerdo		
				De acuerdo		
				En desacuerdo		
				Totalmente en desacuerdo		
Nivel de estudio	Categorización de los participantes según su nivel de estudio y rol dentro del servicio de ginecología-obstetricia.	Variable Cualitativa	Ordinal	Año de estudios de medicina humana		Sección 1: Información sociodemográfica del instrumento de evaluación de satisfacción
				Año de estudio del programa de residentado médico		
Edad	Edad del participante en la fecha de recolección de datos.	Variable Cuantitativa	Razón	Años		
Sexo	Identificación del sexo biológico del participante al nacer.	Variable Cualitativa	Nominal	Masculino		
				Femenino		
Lugar de residencia	Localización geográfica donde reside el participante de manera habitual.	Variable Cualitativa	Nominal	Lima		
				Provincia		
Estado civil	Situación conyugal del participante en el momento de la recolección de datos.	Variable Cualitativa	Nominal	Soltero		
				Casado		
				Viudo		
				Divorciado		

e) Procedimientos y técnicas

Se utilizará un cuestionario SERVQUAL que se dividirá en 3 secciones: Información sociodemográfica, preguntas para estudiantes de medicina y preguntas para residentes; incluirá preguntas cerradas y escalas de Likert de 4 a 5 puntos, donde los participantes indicarán su grado de acuerdo o satisfacción. Este método permitirá captar no solo la evaluación cuantitativa de la satisfacción, sino también para medir diferentes dimensiones.

El cuestionario utilizado previamente por Castillo et al. (3) en 2014 con estudiantes de medicina ha sido adaptado para ser aplicado en la Facultad de Medicina "Alberto Hurtado". Este instrumento analiza la calidad del servicio en cinco aspectos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La encuesta constó de dos secciones: una con 5 preguntas para evaluar expectativas y otra con 22 preguntas para evaluar percepciones. Las respuestas fueron evaluadas en una escala de Likert de 5 puntos, donde el valor 1 indicaba poca importancia y el valor 5 la máxima importancia. La satisfacción se determinó por una diferencia igual o positiva, mientras que la insatisfacción se registró con números negativos. Los niveles de insatisfacción fueron categorizados según su puntuación:

- Muy insatisfecho (-4,00 a -2,51)
- Insatisfacción moderada (-2,50 a -1,51)
- Insatisfacción leve (-1,50 a -0,01).

En cambio, el cuestionario desarrollado en 2021 por Cabello et al. (5) se tiene en cuenta los criterios de satisfacción según la percepción de los residentes, y se fundamenta en los cinco aspectos de calidad del cuestionario SERVQUAL:

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Este formulario contiene 22 preguntas diseñadas para medir el nivel de satisfacción en términos de percepción. Antes de su implementación definitiva, fue sometido a la opinión de expertos y a una prueba piloto. Se evaluó la consistencia interna del cuestionario utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, y se examinó la validez de constructo mediante análisis factorial. Las categorías de respuesta se agruparon de la siguiente manera: "Satisfecho" e "Insatisfecho" y se dividieron en una escala de cuatro opciones:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Este enfoque metodológico proporcionará una evaluación exhaustiva y comparativa de los niveles de satisfacción entre ambos grupos estudiados, ofreciendo percepciones valiosas para mejorar tanto la formación académica como las condiciones laborales en el contexto específico del Hospital Cayetano Heredia. El procedimiento de aplicación será presencial, administrado a cada participante durante su periodo asignado en el servicio de ginecología-obstetricia. Se obtendrá el consentimiento informado antes de la recolección de datos, de todos los participantes, asegurando así la conformidad ética y el respeto a la privacidad de los datos recolectados mediante el uso de códigos de identificación para mantener la confidencialidad.

Dado que este estudio se enfoca en la evaluación de percepciones y satisfacción, no se aplicarán intervenciones ni métodos de enmascaramiento específicos. Los participantes serán seleccionados en función de su disponibilidad y voluntad para participar en el estudio, asegurando que todos los seleccionados representen fielmente la población de interés.

f) Aspectos éticos del estudio

Antes de su inicio, este estudio requerirá la aprobación del Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y será conducido de acuerdo con los principios éticos de la Declaración de Helsinki. Se implementarán cuidados rigurosos en todos los procedimientos para salvaguardar la dignidad, privacidad y derechos de los participantes. Durante la recolección de datos mediante cuestionarios, se garantizará un entorno de confidencialidad y respeto, asegurando que la participación sea voluntaria y libre de cualquier forma de presión. Las respuestas serán analizadas de forma agregada y anonimizada para proteger la privacidad de los participantes. Se garantizará la confidencialidad y seguridad de toda la información recopilada, la cual será accesible únicamente para el equipo investigador autorizado. Antes de incluir a los participantes en el estudio, se obtendrá su consentimiento informado, detallando claramente los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación. Se asegurará a los participantes que tienen la opción de retirarse en cualquier momento sin consecuencias adversas.

g) Plan de análisis

Se utilizarán medidas de centralidad como medias y medianas, junto con desviaciones estándar, para analizar las variables cuantitativas. Además, se presentarán tablas de frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas (8).

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Surdez-Pérez EG, Sandoval-Caraveo M del C, Lamoyi-Bocanegra CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*. 2018; 21(1):9–26.
2. Vergara-Morales J, Valle M Del, Díaz A, Pérez MV. Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*. 2018; 24(2):99–106.
3. Castillo Velásquez AB, Garay Buitrón FA, Poma Gálvez JJ. Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana en el año 2014 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014. Recuperado a partir de: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/482>
4. Cárdenas-Ayón E, Cabrera-Pivaral CE, Viniestra-Velázquez L, González-Reyes HF, Luce-González EG, Ortiz López MA. Satisfacción de los residentes de medicina familiar con el ambiente académico labora. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2010; 48(2):31-227.
5. Cabello E, Cabello A, Martínez M. Validación de una encuesta para medir la satisfacción de los médicos residentes sobre el programa de especialización en Lima, Perú. *Rev Méd Hered*. 16 de abril de 2021; 32(1):9-12.
6. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: McGraw Hill Interamericana; 2014.
7. Ministerio de Salud. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud*. Dirección General de Salud de las Personas; 2012. 58pp.
8. Peña S. *Análisis de Datos*. Bogotá D.C: Fundación Universitaria el Área Andina; 2017.

7. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

Presupuesto

Recursos humanos	Costo estimado
Investigador principal	-
Asesor estadístico	750 soles
Recursos materiales	Costo estimado
Materiales de oficina	350 soles
Dispositivo tecnológicos y software	300 soles
Transporte	200 soles
Otros gastos	200 soles
Descripción	Costo total
Recursos humanos y materiales	1800 soles

Cronograma

<i>Actividad</i>	<i>Jul</i>	<i>Ago</i>	<i>Sep</i>	<i>Oct</i>	<i>Nov</i>	<i>Dic</i>	<i>Ene</i>
	<i>2024</i>	<i>2024</i>	<i>2024</i>	<i>2024</i>	<i>2024</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>
<i>Redacción del proyecto</i>	X						
<i>Entrega para la aprobación del comité de ética de la UPCH y al HNCH</i>		X	X				
<i>Reclutación de participantes</i>				X			

<i>Firma de consentimiento</i>	X
<i>Recolección de datos</i>	X
<i>Análisis de datos</i>	X
<i>Redacción del informe final</i>	X

8. ANEXOS

Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ALUMNOS DE MEDICINA Y RESIDENTES EN GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA

Instrucciones: Este cuestionario tiene como objetivo evaluar tu satisfacción y percepción respecto al servicio de ginecología-obstetricia en la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) y el Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Por favor, responde cada pregunta basándote en tu experiencia personal. Tus respuestas serán tratadas de manera confidencial y utilizadas únicamente para fines de investigación.

Sección 1: Información sociodemográfica

- Edad: _____ años
- Sexo: Masculino Femenino
- Año de estudio/Nivel de Residencia: _____
- Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado
- Lugar de procedencia: _____

Sección 2: *Para estudiantes de la facultad de medicina de la UPCH*

Si desea colaborar, le invitamos a participar en la encuesta denominada SERVQUAL, reconocida internacionalmente. Completarla tomará aproximadamente 5 minutos. Su participación es anónima y agradecemos sinceramente sus respuestas precisas y honestas.

PARTE A

Otorgue un puntaje de acuerdo con la importancia que le da a la descripción de cada característica.

CARACTERÍSTICAS **Menos importante → Muy importante**

La apariencia del personal, instalaciones, equipos y material de comunicación de la facultad	1	2	3	4	5
La habilidad de los profesores para realizar el servicio educativo prometido	1	2	3	4	5
La disposición de los profesores y personal administrativo para ayudarlo y darle un servicio óptimo	1	2	3	4	5
El conocimiento, el trato amable y la confianza que transmiten los profesores y personal administrativo	1	2	3	4	5

El cuidado y la atención personalizada que la facultad brinda	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

PARTE B

Califique según su percepción como alumno de la Facultad de Medicina

PERCEPCIÓN

Menos importante → Muy importante

La facultad cuenta con equipos actualizados	1	2	3	4	5
Las instalaciones son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
La vestimenta y apariencia de los profesores y el personal de la facultad es adecuada y pulcra	1	2	3	4	5
El equipo y la infraestructura de la facultad muestran ser idóneas para el servicio que proveen	1	2	3	4	5
Los profesores cumplen lo anunciado en los sílabos	1	2	3	4	5
En los problemas educativos, los profesores se muestran dispuestos a ayudarlo	1	2	3	4	5
En el aspecto docente, los profesores brindan el conocimiento que usted necesita	1	2	3	4	5

La docencia en general se cumple en el plazo prometido	1	2	3	4	5
La facultad mantiene los recursos didácticos adecuadamente organizados y accesibles	1	2	3	4	5
Usted sabe exactamente cuándo recibirá los servicios de la facultad (administrativos y educativos)	1	2	3	4	5
Cuando usted tiene una solicitud, recibe una atención rápida	1	2	3	4	5
El personal y los docentes de la facultad siempre están dispuestos a ayudarlo	1	2	3	4	5
El personal de la facultad siempre está disponible para atenderlo	1	2	3	4	5
Usted confía en el personal y en los docentes de la facultad	1	2	3	4	5
Usted se siente seguro con el servicio brindado por la facultad	1	2	3	4	5
El personal y los docentes de la facultad lo tratan con amabilidad	1	2	3	4	5
El personal y los docentes tienen los recursos adecuados de la facultad para realizar bien su trabajo	1	2	3	4	5
La facultad siempre brinda atención individual.	1	2	3	4	5

Ud. Recibe atención personalizada según su requerimiento por parte de la facultad	1	2	3	4	5
El personal y los docentes de la facultad saben cuáles son sus necesidades	1	2	3	4	5
El personal y los docentes de la facultad toman en consideración sus intereses.	1	2	3	4	5
La facultad tiene horarios de atención convenientes para todos los alumnos.	1	2	3	4	5

Sección 3: *Para residentes del servicio de ginecología-obstetricia del HNCH*

Si desea colaborar, le invitamos a participar en la encuesta denominada SERVQUAL, reconocida internacionalmente. Completarla tomará aproximadamente 10 minutos. Su participación es anónima y agradecemos sinceramente sus respuestas precisas y honestas.

PREGUNTA

FIABILIDAD

Las actividades del año académico que cursó se han llevado a cabo en base a un plan de estudios con objetivos y estándares mínimos claramente definidos.

Los tutores o docentes de la especialidad han demostrado competencias para enseñar y entrenar para el cumplimiento de los objetivos y estándares mínimos.

Los métodos de enseñanza educativa (técnicas y herramientas) fueron adecuados para el logro de los objetivos y estándares mínimos del programa de especialización.

El coordinador de especialidad supervisó el cumplimiento de las actividades del programa para que se logren los objetivos educativos y estándares mínimos.

Como parte de su formación profesional, participó en la elaboración y ejecución de un proyecto de investigación relacionados con su especialidad.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Los tutores o docentes de la especialidad estuvieron dispuestos para atender cualquier duda o pregunta relacionado con su formación, cuando fueron requeridos.

El coordinador de especialidad estuvo disponible para atender cualquier dificultad o problema relacionado con su programa de especialización, cuando fue requerido.

Las quejas o reclamos de los médicos residentes relacionados a cualquier dificultad o problema con su formación fueron atendidos con rapidez.

Los trámites administrativos relacionados con su programa de especialización fueron atendidos con rapidez.

SEGURIDAD

Los objetivos educacionales y estándares mínimos de su programa de especialidad del año académico que cursó se han cumplido.

Todas actividades asistenciales que realizó en consulta externa, centro quirúrgico, emergencia u otros servicios asistenciales fueron siempre supervisadas por un tutor o docente en la sede docente se cumplió con el descanso post guardia.

El sistema de calificación para evaluar el logro de los objetivos educacionales y estándares mínimos del año académico que cursó fueron adecuados.

En la sede docente le realizaron exámenes médicos ocupacionales para evaluar su salud física y mental.

EMPATÍA

Todos los tutores o docentes de la especialidad promovieron un clima laboral favorable y trabajo en equipo.

Todos los tutores o docentes de la especialidad trataron a los médicos residentes con amabilidad y respeto.

todos los tutores o docentes de la especialidad trataron a los médicos residentes sin discriminación ni preferencias.

todos los tutores o docentes de la especialidad promovieron una formación profesional con ética y humanismo.

ASPECTOS TANGIBLES

En la sede docente, los médicos residentes contaron con insumos de bioseguridad (mascarillas, guantes, etc.) Y materiales para realizar procedimientos médicos.

En la sede docente se contó con equipamiento médico básico para el logro de los objetivos educacionales y estándares mínimos del programa de especialización.

En la sede docente, se contó con ambientes cómodos para el trabajo diario de los médicos residentes.

En la sede docente, se contó con aulas o ambientes de enseñanza debidamente equipadas para uso de los médicos residentes.

Gracias por tu participación.

Tus respuestas son muy valiosas para nuestro estudio.

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba un cordial saludo del investigador principal, _____, perteneciente a la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, e investigador del estudio titulado: *Análisis de niveles de satisfacción en estudiantes de medicina de últimos años en la Universidad Peruana Cayetano*

Heredia y residentes del servicio de ginecología-obstetricia del Hospital Cayetano Heredia en 2024.

En esta investigación, se evaluará la satisfacción de los alumnos de sexto y séptimo año de la UPCH y de los residentes de primer, segundo y tercer año en el servicio de ginecología-obstetricia del Hospital Cayetano Heredia, respecto a los servicios educativos y la calidad de atención médica disponibles durante su rotación. Se explorarán aspectos como la utilidad de las horas de trabajo, el impacto del cansancio y la percepción sobre los recursos hospitalarios.

Su participación en este estudio contribuirá al entendimiento y mejora de las condiciones educativas y laborales en el ámbito médico, beneficiando tanto a la comunidad académica como a los futuros profesionales de la salud. No implicará ningún tipo de pago ni compensación individual.

Procedimientos del Estudio:

- Participación voluntaria en el estudio.
- Respuesta a un cuestionario estructurado sobre satisfacción y percepción en relación con los servicios y recursos del servicio de ginecología-obstetricia.

Riesgos y Beneficios: No se anticipan riesgos adicionales más allá de los asociados con la participación en estudios de este tipo. Los beneficios potenciales incluyen contribuir al conocimiento sobre las condiciones de formación y trabajo en el contexto médico.

Confidencialidad y Privacidad: Todos los datos recopilados serán tratados de manera confidencial y utilizados únicamente para fines de investigación. La

información no se divulgará a terceros sin su consentimiento, excepto según lo requiera la ley.

Derecho a Retirarse: Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias adversas para su atención médica habitual.

Contacto para Preguntas: Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre el estudio, puede comunicarse con el investigador principal y el Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia mediante los siguientes contactos:

Investigador: Annie Yajaira Alvarado Malca

Teléfono: [REDACTED]

Correo de contacto: [REDACTED]@gmail.com

Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia

Presidente:

Teléfono:

Correo de contacto:

Consentimiento informado:

Yo:

.....,

con DNI _____, he leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio titulado "Evaluación de los niveles de satisfacción en alumnos de medicina y residentes en el servicio de ginecología-obstetricia del

Hospital Cayetano Heredia en 2024". He tenido la oportunidad de hacer preguntas y se me han proporcionado respuestas satisfactorias a mis inquietudes. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias adversas. Autorizo voluntariamente mi participación en este estudio.

Firmando este consentimiento informado, acepto que mis datos personales sean empleados conforme se ha descrito en la hoja de información de la investigación con la que estoy colaborando.

Nombre del Participante:
.....

Fecha:

Firma:

Gracias por su participación.