



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores que inciden el nivel de satisfacción de pacientes
del centro de salud “Liberación Social”, año 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

Autor: Abog. Elva Manuela Sigüenza León

Asesor: Dr. Valiente Saldaña Yony Mateo

SECCIÓN: Salud Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Dirección

Perú- 2018

Dr. Rodolfo Raza Urbina
PRESIDENTE

DR. Jorge Neciosup
Secretario

DR. Yony Mateo Valiente Saldaña
Vocal

Dedicatoria

A Dios

Agradezco eternamente a Dios por su infinita misericordia, por concederme salud y amor, por estar conmigo en cada paso que doy, por gratificarme con paz y tranquilidad en los momentos difíciles de mi vida, fortaleciendo mi corazón e iluminar mi mente con su sabiduría y motivación para seguir adelante, por darme discernimiento para vencer los obstáculos, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, permitiéndome llegar hasta este punto para lograr mis objetivos.

A mis Padres

Agradezco a mis Padres Por haberme inculcado valores, por los ejemplos de firmeza, constancia y tenacidad que lo caracterizan, por sus consejos, que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

A mis hijos

Agradezco con todo mi corazón a mis hijos Patrick y Raysa, por ser mi motivo, mi soporte y por ende la joya más preciada que tengo, por darme la alegría y satisfacción de impulsarme a seguir adelante, ayudarme y orientándome a discernir los temas de estudio para alcanzar mis objetivos.

A mi esposo

Agradezco a mi esposo, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento para seguir adelante y alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A los Señores Docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública, que forjan magísteres para el progreso y bienestar del País.

Agradezco a mis asesores, por enseñarme, orientarme en todo momento del proceso hasta la culminación de mi proyecto y desarrollo de mi Tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **ELVA MANUELA SIGUENZA LEON**, estudiante de la escuela de Posgrado de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 18193903, con la tesis titulada "Factores que Inciden el Nivel de Satisfacción de Pacientes del centro de salud de liberación Social"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los Datos presentados en los resultados que se presenten en la tesis, constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores, auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 10 de marzo del 2018



Elva Manuela Sigüenza León

DNI 18193903

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis en Salud, sección de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo" para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública con mención en la realidad problemática del centro de salud, presentamos el trabajo de investigación correlacional denominado: "Factores que Inciden el Nivel de Satisfacción de Pacientes del Centro de Salud de Liberación Social año, 2017"

En el trabajo mencionado describimos el objetivo de determinar cuáles son los factores que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social, aplicando una metodología de diseño correlacional, utilizando la técnica de la encuesta, mediante Instrumento, con dos cuestionarios para la entrevista que servirá para la recolección de datos, para así analizar y valorar la información que captamos de la opinión de la población; mediante el método analítico y conseguir los resultados cuantitativos.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,


Abg. E. Sigüenza León
La autora

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PAGINAS PRELIMINARES	
Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria.....	v
Presentación.....	vi
Contenido (Índice).....	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	4
Antecedente internacional	4
Antecedente nacional.....	4
Antecedente local.....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
Calidad del servicio de salud.....	7
Niveles de atención.....	8
Satisfacción del paciente.....	8
Derechos del paciente.....	10
Deberes del paciente.....	11
Factor económico	12
Factor Social	13
Factor Político.....	14
1.4. Formulación del problema.....	16
1.5. Justificación del estudio.....	16
Justificación Teórica.....	16
Justificación práctica.....	16
Justificación Social.....	17
Justificación metodológica.....	17

1.6.	Hipótesis.....	17
1.7.	Objetivos.....	17
	Objetivo General.....	17
	Objetivo Específicos.....	17
II. METODO		
2.1.	Diseño de investigación.....	18
2.2.	Variable, operacionalización.....	19
2.3.	Población y muestra de estudio.....	21
2.4.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	22
2.5.	Método de análisis de datos.....	22
2.6.	Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS		
	Correlación de Pearson.....	39
	Correlación individual para la dimensión de satisfacción.....	39
	Correlación individual para la dimensión de factores.....	40
	Correlación general para la dimensión de factores y satisfacción.....	40
IV.	DISCUSIÓN.....	41
V.	CONCLUSIONES.....	43
VI.	RECOMEN7ACIONES.....	44
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	47
	✓ Instrumentos	
	✓ Validez de los instrumentos	
	✓ Matriz de consistencia	
	✓ Datos en Excel	
	✓ Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
	✓ Fotografías	

GRÁFICOS

Gráfico N°1.....	24
Gráfico N°2.....	25
Gráfico N°3.....	26
Gráfico N°4.....	27
Gráfico N°5.....	28
Gráfico N°6.....	29
Gráfico N°7.....	30
Gráfico N°8.....	31
Gráfico N°9.....	32
Gráfico N°10.....	33
Gráfico N°11.....	34
Gráfico N°12.....	35
Gráfico N°13.....	36
Gráfico N°14.....	37
Gráfico N°15.....	38

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar cuáles son los "Factores que Inciden el Nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social" año 2017"; El tipo de estudio de investigación por su finalidad básica(Pura); por su profundidad, explicativa; el diseño de estudio es correlacional y los métodos de investigación aplicados es el analítico, se trabajó con una muestra de 50 pacientes que asisten al centro de salud, se utilizó dos cuestionarios con preguntas debidamente confiables y validados. El resultado adquirido de la correlación de los factores con el nivel de satisfacción del paciente del centro de salud de Liberación social; utilizando la puntuación de Pearson la variable (1) factores, si guardan correlación con la variable (2) satisfacción del paciente, tomando el Coeficiente de Pearson es de 0.538, lo que significa que entre las dos variables existe una relación directa moderada, con un p-valor=0.000.

Se recomienda a la Dirección Regional de Salud, mejorar sus recursos económicos o presupuestales para la contratación de personal médico y de servicio; también a través del Centro Nacional de Abastecimiento de los recursos estratégicos en salud, "CENARES" Trujillo, abastecer en su oportunidad al centro de salud "Liberación Social"; con medicamentos de calidad para dar una óptima atención al paciente.

Palabra Clave: Factores, satisfacción del paciente, centro de salud.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining which are the "Factors that affect the level of satisfaction of patients of the health center of" Liberación Social "year 2017"; The type of research study for its basic purpose (Pure); for its depth, explanatory; the study design is correlational and the applied research methods are the analytical, we worked with a sample of 50 patients who attend the health center, we used two questionnaires with duly reliable and validated questions. The acquired result of the correlation of the factors with the level of satisfaction of the patient of the health center of Social Liberation; using the Pearson score the variable (1) factors, if they correlate with the variable (2) patient satisfaction, using the Pearson coefficient is 0.538, which means that between the two variables there is a moderate direct relationship, with a p-value = 0.000.

It is recommended that the Regional Health Directorate improve its financial or budgetary resources for the hiring of medical and service personnel; also through the National Supply Center of the strategic resources in health, "CENARES" Trujillo, supply in its opportunity the health center "Social Liberation"; with quality medicines to give optimal patient care.

Keyword: Factors, patient satisfaction. Health center.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día, los regímenes de Salud en Latinoamérica toman el reto de desafiar modernizar sus destrezas con la finalidad de ahorrar recursos y encumbrar la gestión optima en los servicios hasta conseguir satisfacer al paciente.

Actualmente, en entidades del Sector Salud tanto públicas como privadas, consta del beneficio por valorar el juicio en aspectos afines con la satisfacción del servicio; reformando los regímenes del sector salud.

La seguridad del paciente es un principio básico del cuidado sanitario. Hay un innegable nivel de peligro innato por movimiento del transcurso por la atención de salud.

Los acontecimientos contrarios podrían ser análogos con los inconvenientes de la experiencia sanitaria, de los bienes, de las secuencias o del sistema. El progreso de la seguridad del usuario solicita al régimen un esfuerzo que incluye la extensa escala laboral encaminadas hacia el progreso del servicio; el trabajo del resguardo y los peligros climáticos, incluso la vigilancia de las contaminaciones; el uso positivo de fármacos, y la seguridad de los dispositivos, de perfil practico y del medio del origen de la vigilancia clínica.

Construir las etapas de salud de una localidad involucra alegar la validez de la atención, esto paralelamente está en correlación con la satisfacción del paciente, se pone importancia en el transcurso de los días con relación a la característica de los ciudadanos, especialmente en países subdesarrollados igualmente en países en vías de desarrollo.

Así mismo la OMS convocó a una reunión en Bali para solucionar el tema y conllevar la práctica de dichos países. De Tal modo que el efecto de la reunión de las experiencias de los diversos países, se despliega una herramienta genérica de evaluaciones de la eficacia de servicio en establecimiento de salud, en el cual se fundamenta en el marco conceptual de calidad de servicio que implica la distribución, de métodos y resultados que podría ser acomodado a las insuficiencias particulares.

Mejoramiento en la atención de la salud y satisfacción del paciente son afines. El

grado de satisfacción del paciente al que acompaña al pediátrico efectúa una función trascendente en la atención médica.

Primero, se trata, de una reflexión sobre la calidad de atención, que reúnen las perspectivas y percepciones de la atención del paciente.

Segundo, se trata de un resultado de atención, un aspecto del bienestar psicológico del paciente asimismo un signo de éxito para la institución solidaria.

Tercero, el cumplimiento del tratamiento animando a las pacientes y la satisfacción del paciente asegura una búsqueda de atención para apoyar en lograr su recuperación.

Por extensión, la pésima calidad de atención se relaciona con la inestabilidad del paciente, la cual se expresa en quejas y denuncias en los medios de comunicación, importante en la sociedad; siendo el desprestigio de las instituciones, en algunas cosas, en procesos judiciales.

La evaluación de la insatisfacción correspondería aportar al diseño de mejorar la vigilancia para otros establecimientos de salud.

Leticia (2013), atención médica. En este proyecto la relación de los episodios que ocurren a partir de la discrepancia de usuarias hasta el momento que inició la atención especializada, en los hospitales.

Patricia (2009), sugerencia de pacientes satisfechos como insatisfechos. Sugirieron mejorar la calidad de atención, de espera más amplia y renovación de mobiliario de los consultorios, para una atención médica rápida y temprana.

Jorge (2011), la basura es peligro para la salud reúnanse con una comunidad y enseñe que la basura causa muchas enfermedades.

Joan Manuel (2010), estrés, es un proceso cuando se origina las demandas ambientales surgen la capacidad adaptativa del organismo, este puede dar lugar a cambio biológico y psicológico, que a su vez pueden ser causados de enfermedades.

La salud es fundamental en el bienestar psicosocial, siendo preocupante en Trujillo, lo cual imposibilita un cuidado oportuno y adecuado a favor de los pacientes, durante los últimos meses se realizó inspecciones en diferentes hospitales; en la cual no había teléfonos, especialistas y la falta de reclamos entre otros señala la defensoría del pueblo.

La mayor parte de la atención médica por las periferias la calidad no es eficiente; siendo perjudicado los pacientes en la atención de algunas emergencias.

El Centro de Salud de "Liberación Social", distrito de Víctor Larco, provincia de Trujillo departamento de la Libertad, institución pública que depende del "MINSA"; tiene una cobertura de atención para cualquier sector, es decir, se puede atender paciente de diferente lugar; pero para el Sistema integral de salud (SIS) su radio de atención al paciente es limitado, es decir, solamente es para el entorno que le rodea, atendiendo al día como mínimo 20 pacientes y como máximo 25 a 30, observando en este centro de salud sus debilidades como: la falta de personal calificado como; médicos especialistas, enfermeras y técnicas, para una adecuada atención al paciente; esta problemática origina que no haya un desarrollo comunal eficiente, eficaz y equitativo; en el sentido de que las enfermeras y técnicas tengan que ausentarse cuando salen a trabajar a campo para realizar campañas médicas quedando el centro de salud sin personal técnico; esto conlleva la demora en diferentes aspectos como: en la atención del paciente, en el llenado de formularios de paciente del seguro integral de salud (SIS), demorando un promedio de media hora por cada paciente, actualmente también este centro de salud cuenta con un solo médico de turno; reflejando insatisfacción de los paciente del entorno.

Asimismo con respecto a los recursos farmacéuticos, recursos material quirúrgico y de laboratorio, se ha observado que hay un gran déficit en una serie de fármacos (medicamentos), guantes, mascarillas, vacunas, reactivos y otros; estos llega muy tardío, además los medicamentos que emite el médico no se encuentra y si se encuentra son de baja calidad, esto hace que el paciente tenga que esperar el tiempo suficiente hasta que envíen estos recursos ya señalados o trasladarse a otras farmacias o establecimientos de salud que van en contra de su economía ya que son pacientes de escasos recursos; siendo el centro de salud el medio primordial y que su único objetivo es de prevenir las enfermedades de la población del entorno, es necesario que haya una buena implementación de tecnología, ampliar su cobertura de acuerdo a las necesidades de la población, para que pueda contribuir al mejoramiento de atención y satisfacción de los pacientes.

por lo señalado, surge la interrogante del planteamiento del problema para su investigación ¿Factores que inciden el Nivel de Satisfacción del Paciente del centro de salud de "liberación Social", año 2017.

1.2 Trabajos previos

Antecedente Internacional

Del Salto (2014) Tesis: "Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012: Tesis presentada por la Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Médicas, para optar el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud.

El autor llegó a las siguientes terminaciones:

Los pacientes del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.

Antecedente Nacional

Tinoco (2015), Tesis: "Satisfacción del paciente Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015" tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano.

El autor llegó en las siguientes conclusiones:

- Se determina que el paciente, en consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz, se encuentra en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.
- Grupo etario el grado de insatisfacción fue inversamente proporcional a la edad y el grado de satisfacción fue directamente proporcional a la edad.
- El género fue un factor interviniente para el grado de satisfacción ya que esta fue preponderante en el género femenino.
- Se observó que un mayor nivel educativo se relacionaba con un mayor grado de insatisfacción.
- En el servicio de consulta externa de la especialidad de Medicina Interna se observó predominio de la insatisfacción entre los pacientes.
- En el servicio de consulta externa de la especialidad de Ginecología y Obstetricia se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios.

Monchón; Montoya, & Yazmín (2013). Tesis: "Nivel de Calidad del enfermo desde la percepción de usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo,

Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Enfermería por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

El autor llegó a las conclusiones siguientes:

- Queda evidenciado que el Nivel de Calidad del Cuidado enfermero, desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia del H.N.A.A.A es BAJO con un resultado de 64,18%, es decir que existe una clara insatisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente no han sido superadas.
- De las 5 dimensiones propuestas por Donavedian para medir el nivel de calidad, la dimensión empatía presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad BAJO y la dimensión y seguridad obtuvieron el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad ALTO.
- En la Dimensión de Capacidad de respuesta existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem " El enfermero asiste cuando el paciente lo necesita" mostró el mayor porcentaje de pacientes insatisfechos.

Antecedente Local

Miñanos (2013) "Percepción de la Calidad de Atención en los Servicios de Salud y su Relación con la Preferencia de Elección de Lugar de Atención del Parto de Mujeres en Edad Fértil del Distrito de Agallpamapa - Otuzco 2013" Institución: Universidad Nacional de Trujillo Diseño: M=>O, para optar el grado de Bachiller en Medicina.

Conclusiones:

- Existe relación entre la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud con la preferencia del lugar de atención de parto.
- El Nivel de percepción de calidad de atención en los servicios de salud, fue bueno, en el 49%; regular; y malo en 9%.
- Los atributos de la calidad que están asociados con la preferencia en la elección de lugar de atención de parto son trabajo en equipo, participación social, satisfacción del usuario extremo, oportunidad y respecto al usuario.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

Satisfacción del cliente

“La satisfacción del cliente es el resultado de la comparación que se forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial”. (Grabos, 2007, pág. 35)

“La definición del cliente es un estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de la experiencia de las expectativas se una con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo”. (Oliver, 2008 pág.70)

“El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2009, pág.22).

La satisfacción al cliente es el estado de ánimo que surge a partir del balance entre lo que el paciente aguarda ante un servicio y lo que toma finalmente de este, por tanto. Es obvio que la calidad elemental que tiene una organización conocer la opinión de sus pacientes, lo que le accederá ulteriormente implantar gestiones de mejora en la organización.

Características

- Se establece a partir del punto de vista del paciente, no de la institución.
- Se fundamenta en las deducciones que el paciente consigue con el producto o servicio.
- Está fundado en las apreciaciones del paciente, no precisamente en el contexto.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que intervienen en el paciente.
- Obedece del estado de ánimo del paciente y de su lógica.
- Dada su complicación, de la “utilidad observada” puede ser definitivo luego de una profunda exploración que inicia y finaliza en el “paciente”.

Los clientes son los consumidores de los servicios o productos que presentan la organización en el mercado, que aseguran el éxito o fracaso de ésta.

Características:

- Permite la colección de los productos o servicios producidos por la organización o empresa.
- Son un poderoso patrimonio que la organización o empresa no puede perder bajo hipótesis alguna.
- Son esenciales para la existencia de la empresa.

Calidad de Servicios de Salud.

“Calidad es aquella característica que responden a las necesidades del paciente y la ausencia de deficiencia. (Juran; 2008, pág. 33”)

“La calidad se define en términos de quien la valora” entendienddo que mano de obra en el más amplio sentido y agrega que la calidad es el orgullo de la mano de obra (Deming, 2010, pág. 135)

“Calidad es la propiedad o conjunto de cualidades inherentes a una cosa que permite valorarla y apreciarla como tal, mejor o menor calidad que las restantes de su misma especie” (Varo, 2011, pág. 215).

Eficacia son las particularidades de una institución que le otorga capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas bajo las insuficiencias de seguridad, disponibilidad, mantenibilidad, confidencialidad, facilidad de uso, la economía (precio) y el ambiente.

Características

- Integridad: satisfacerlas de manera integral la salud del paciente, Identificando todas las insuficiencias.
- Excelencia técnica: Utilizar con profesionalismo los criterios, conocimientos teóricos y prácticos, destreza y habilidades para la buena atención del paciente.
- Oportunidad: programar con antelación lo que se debe realizar.
- Continuidad: ejecutar las acciones de trabajo en la continuidad correcta y sin interrupción.
- Calidad humana: buena actitud del personal hacia el paciente para una mejor atención brindando al paciente, gentileza, respeto, consideración, confidencialidad, comunicación y comprensión.

Salud

“Salud es un estado físico y mental razonablemente libre de incomodidad y dolor, que permite a la persona en cuestión funcional efectiva mente por el más largo tiempo posible en el ambiente donde por elección está ubicado (Dubos, 2008, pág. 14)”

“La salud es una etapa que se tiene o se pierde, y que su posesión implica el pleno uso de las capacidades físicas, mentales sociales y espirituales, para autores como” (Barro, 2009 pág. 32)

Niveles de atención

Son establecimientos de salud compuestos por diferentes dimensiones de complejidad, necesarios para solucionar con eficacia y eficiencia insuficiencias de salud de distinta magnitud y severidad.

Es una de las formas que constituye la OMS, en la cual magnitud y severidad se relacionan para cumplir las necesidades de salud de la población.

Primer nivel

- Se atiende un promedio del 70-80% de la población.
- Las severidades de los inconvenientes de salud plantean una atención de baja complejidad con una oferta de envergadura y menor especialización y tecnificación de los recursos.
- Se desarrollan actividades de las necesidades de salud más frecuentes que son: promoción y protección específica, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno.

Segundo nivel

Este nivel brinda acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y de hospitalización a pacientes derivados del primer nivel o de los que se presentan de modo espontáneo con urgencias. Enfocándose este centro hospitalario en la promoción, prevención y diagnóstico de la salud.

Tercer Nivel

- Este nivel, es el centro de referencia de mayor complejidad nacional y regional.
- Los especialistas que laboran en este nivel de hospital son para la atención de pacientes con problemas patológicos complejos, que necesitan equipos e instalaciones especializadas.
- El propósito de este nivel de atención es para ayudar a los pacientes más graves.

- Son hospitales de mayor complejidad.
- Desarrollan investigación y docencia.

Satisfacción del Paciente

“Satisfacción del paciente es como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. (Donabedian, 2010, pág., 44).

“La conceptualización predominante durante esta década fue que paciente satisfecho, es ante todo una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”. (Koos, 2008, pág.14)

La Satisfacción del paciente es la prevención de garantía de eficacia como resultado del personal médico y de servicio. Sin embargo, desde nuestro punto de vista más que un aspecto objetivo de esa calidad, estaría mejor hablar de “nivel de satisfacción de pacientes” reflejando su comodidad o incomodidad por la calidad de la atención recibida.

Características

Satisfacción del paciente tiene mucho que ver con las decisiones del paciente al elegir a dónde acudir para recibir tratamiento médico ya que esto viene condicionado fundamentalmente, lo cual el nivel de satisfacción de los pacientes debe ser homogénea sin distinción de clase, para que el paciente al comentar genere la publicidad de este centro el cual los haga volver y sentirse satisfechos por la atención brindada.

Paciente

Paciente es el ser bío-psico-social, que forma la unidad familiar, al que se le ayuda para que logre su independencia: la mente y el cuerpo son inseparables. (Henderson, 2009, pág. 58)

“El paciente es visto como un cliente, un consumidor y un usuario más no como un ser humano frágil y necesitado de compasión y de auxilio altruista y humanitario”. (Cely, 1999, pág. 36)

Paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud; además de tener derecho a la atención y a la salud, también tiene el derecho a ausentarse de sus actividades habituales y responsabilidades, tal como lo obliga, en cumplimiento de las recomendaciones médicas, el cuidado de la enfermedad. (Velandia, 2007, pág. 148)

El paciente es todo ser humano nombrado usuario o cliente que va en busca de una ayuda profesional, con el objetivo de encontrar una solución a su problema de salud y él cual debe ser tratado con la mejor atención en los diversos servicios de salud.

Derechos del Paciente

- Tiene derecho a recibir una atención sanitaria integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.
- Tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
- Tiene derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso, incluso al secreto de su estancia en centros y establecimientos sanitarios, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindibles.
- Tiene derecho a recibir información completa y secuencial, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento y sus riesgos con pronóstico, que será facilitada en un lenguaje claro. En caso de que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, el deberá proporcionar a los familiares o personas legalmente responsable.
- Tiene derecho a las opciones que le presente el especialista responsable de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso con libre determinación previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos: Cuando la urgencia no permite demora. Cuando él no seguir con el tratamiento ponga el riesgo la salud pública.
- Cuando esté incapacitado de tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho legalmente responsable corresponderá a sus familiares.
- Tiene derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el punto 5, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en las condiciones que señala el punto 6 del apartado de deberes.
- Tiene derecho a que se le asigne un médico cuyo nombre deberá conocer y que será su interlocutor válido con el equipo asistencial. En caso de ausencia otro médico del equipo asumirá la responsabilidad; quedando legalmente

escrito de todo su proceso; esta información y las pruebas realizadas constituyen la historia clínica.

- Tiene derecho que no se realicen investigaciones experimentos o ensayos clínicos sin una información sobre método, riesgos y fines en su persona; siendo imprescindible por escrito la autorización del paciente y la acepta por parte del médico de los principios básicos y normas que establecen la declaración del Helsinki;
- Tiene derecho a ser informado antes de cualquier actividad de docentes, así mismo requerirán, consentimiento expreso del paciente.
- Tiene derecho al funcionamiento correcto de los servicios asistenciales y aceptables de habilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.
- En caso de hospitalización el paciente tendrá derecho que ésta no incida en el entorno de sus relaciones sociales y personales. Para ello el hospital facilitará un régimen de visitas lo más amplio posible, el acceso a los medios y sistema de comunicación y de cultura y la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento de ocio.
- Tiene derecho a recibir cuanta información deseé saber sobre la labor asistencial, que afecten a su proceso y situación personal.
- Tiene derecho a conocer las causas de su malestar real de manera formal de lo contrario presentará reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta por escrito.
- Tiene derecho a pedir ALTA VOLUNTARIA el momento que crea conveniente, previo firmar el documento correspondiente, exceptuando los casos recogidos en el art. 5 de los derechos.
- Tiene derecho a agotar todas las posibilidades razonables para el mejoramiento de su enfermedad. El hospital proporcionará la ayuda necesaria para su preparación ante la muerte en los aspectos materiales y espirituales.
- Tiene derecho a que las instituciones sanitarias le proporcionen: una asistencia médica correcta con personal calificado. Un aprovechamiento básico de los medios disponibles.
- Una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

Deberes del Paciente

- Tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las instituciones sanitarias y entablar relaciones con el máximo respeto al personal de éstas instituciones; asimismo también con los otros enfermos y acompañantes.
- Tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre del médico.
- Tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de las instituciones sanitarias.
- Tiene el deber de firmar el documento de alta voluntaria, en los casos de no estar de acuerdo en los métodos de tratamiento.
- Tiene el deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y presentaciones farmacéuticas y sociales.
- Tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencia por lo que debe exigir que cumpla sus derechos.

Factores de Satisfacción del Paciente

Factor Económico

Los factores económicos son componentes de la economía, como el estudio de la ciencia social que usan o manejan los escasos recursos para satisfacer sus necesidades de los individuos de una sociedad.

Tales recursos pueden ser distribuidos entre la producción de bienes y servicios, y el consumo, ya sea actual o posterior, de diferentes personas o grupos de personas en la sociedad. (Ignacio, 2009, pág. 15)

Los factores económicos es la distribución de recursos escasos y de usos alternativos a la satisfacción de distintas necesidades de diferentes personas. En el caso de la economía de la salud, se trata de analizar, cuanto recurso social se destinan a la salud en detrimento de otros sectores económicos, como se distribuyen los recursos de la salud entre diversas personas o grupos sociales (el

problema de la equidad), como se distribuyen los recursos de la salud asignados a una persona o grupo social (el problema de la eficacia). (Pérez, 2012, pág.32)

Los factores económicos están dotados de unos instrumentos de análisis para la asignación de recursos que proporcionan respuestas y soluciones a los problemas de equidad y eficacia en la producción y distribución de bienes y servicios. La teoría económica describe de forma matemática las situaciones de equilibrio en los mercados de bienes y servicios, pero algunas situaciones que los economistas llamaríamos óptimos de eficacia hará un bien material ordinario, serán considerados socialmente inaceptables cuando se refieren a la salud (Guille, 2009, pág. 27)

Los factores económicos son el eje de la economía como la oferta y la demanda son importantes para el mercado, porque le permite al consumidor poder elegir la mejor opción de un bien o servicio de acuerdo a sus necesidades.

Características

- ✓ La economía capitalista hoy en día, se caracteriza principalmente por la variedad en la oferta y la demanda. La unión del talento humano en los ejes urbanos potencia y alimenta éstas características económicas multiplicando las oportunidades.
- ✓ Economía es un sistema de recursos de producción y administración de bienes y servicios de un país; es la riqueza pública.
- ✓ Una economía de enclave; es una región económicamente activa singular al resto de la economía que la integra. La diferencia se puede observar en las empresas de un sector y de otro, o también por las diferentes culturas de las personas de la economía de enclave y del resto de la economía, y en este segundo caso sería llamar al enclave “socio- económico”
- ✓ La buena distribución del tiempo y de otras cosas inmateriales fortalece la economía en tiempo, trabajo, dinero, etc. economía de espacio de espacio.
- ✓ En relación con dinero son los ahorros: puso todas sus economías en el nuevo negocio.
- ✓ Economía de mercado: Sistema económico en el que los precios se rigen por la oferta y la demanda.
- ✓ La economía es una actividad del desarrollo de todo país.

Factores Sociales

Los factores sociales surgen principalmente a los resultados de diferentes situaciones de crisis generalizada, económicas, sociales y políticas que buscan entonces ser aplacadas por la acción del estado. para eliminar problemas tales como la pobreza, la miseria, el desempleo, etc. los diferentes estados pueden llevar adelante una sociedad con acción. (Caballero, 2008, pág. 12)

Los factores sociales son características que forman un complejo fenómeno que se relaciona con el surgimiento del estado benefactor, aquel estado que se encarga de otorgar a los sectores más humildes de la sociedad el acceso a derechos tales como empleo, vivienda, seguridad, alimentación, educación. (Cuyos, 2011, pág.12)

Los factores sociales están relacionados principalmente en asegurar el empleo o el mantenimiento temporal de aquellos sectores más empobrecidos. En algunos casos, estos factores también tienen que ver con la creación y desarrollo de planes de pleno empleo que buscan generar y reactivar la economía a través del aumento del empleo en diferentes sectores. (Hernández, en el 2008, pág. 4)

Los factores sociales son un conjunto de características que rigen a una sociedad en un espacio determinado donde comparten cultura, creencia, normas, leyes y otros aspectos relacionados al nivel educativo y al acceso laboral.

Características

En el Perú es importante entender el desarrollo local, dentro de los planes nacionales de desarrollo económico-social, ya que a partir de esta última se podrá dimensionar y superar los diversos tipos de pobrezas de nuestro país.

Tenemos dos tipos de características:

a) Interior

- ✓ Crecimiento demográfico
- ✓ Expansión Inmobiliaria

b) Exterior

- ✓ Cambio de Régimen Macroeconómico
- ✓ Globalización económica

Factores Políticos

Los factores políticos son el ejercicio del poder en relación a un conflicto de intereses, política como juego o dialéctica amigo-enemigo, que tiene en la guerra su máxima expresión, como lucha o combate de individuos y grupos para

conquistar el poder que los vencedores usarían en su provecho. (Schmitt, 2009, pág. 56)

Los factores políticos son unas actividades orientadas en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos, también puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. (Duverger, 2005, pág. 8)

Los factores políticos de un estado también se complementan con un modelo económico predominante, sin la economía no puede pensarse el accionar político. En la actualidad, dentro del sistema capitalista, dos modelos pueden diferenciarse claramente: El neoliberal donde la acción del estado es acotada, y no regular el mercado, porque este se autorregula y es capaz de enmendar sus propias falencias, y el modelo populista, que plantea un estado interventor, que regula la actividad financiera/ económica y busca equilibrar las brechas entre ricos y pobres (Escudero, 2010, pág. 6)

Los factores políticos es la acción del estado en beneficio de la sociedad que forma parte la actividad humana que tienden a gobernar o dirigir el proceso orientado ideológicamente hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de un grupo.

Características

La Fijación de la política: comúnmente las organizaciones políticas tienen su iniciación en costumbres y tradiciones. Omitiendo ser escritas varias de ellas, pero se informan oralmente de un particular a otro; este último puede traer serios problemas por las posibilidades de distorsión y de interpretación. Al no constar un documento escrito que asiente claramente la política, existiendo muchas probabilidades que su aplicación se realice incorrectamente por un determinado dirigente, de acuerdo el interés que requiera.

La difusión de la Política: Una agrupación puede diseñar y formular excelentes políticos, pero esto de nada servirá si omite la información a todo el personal. Su finalidad es orientar la acción; por lo tanto, es vital aquellas funciones que intervienen en esa acción para que conozcan las políticas, sepan donde y cuando deban aplicarse. Sin embargo, no significa solamente que las personas la entiendan

y comprendan la comunicación de la política, sino que la aceptan y estén dispuestas a implementarlas.

Coordinación de la Política: La política indaga dentro de una agrupación la iniciación de criterios comunes. Por ejemplo, La política de vacaciones se limita con la finalidad de que los diferentes jefes de unidades administrativas tengan un criterio común para fijarlas. Sin embargo, también hemos señalado que las políticas pueden ser o no normas generales, normas concretas. Por esta razón se corre el riesgo de que algunos jefes entiendan de un modo y otros jefes de un sentido diverso o contrario. Con el fin de evitar este peligro es necesario explicar claramente el alcance de la política y buscar un mecanismo que le dé una “validez oficial”.

1.4 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de Liberación Social, año 2017?

1.5 Justificación del Estudio

Justificación Teórica

El proyecto de investigación tiene la finalidad, conocer y correlacionar los factores tanto político, económico y social que inciden el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud de Liberación Social.

Justificación Práctica

Observándose debilidades en la atención del paciente y por ende insatisfacción del paciente de diferente índole, abordaremos las necesidades básicas por la cual adolece el centro de salud de liberación social como es la falta de personal calificado de médico especialistas, enfermeras y técnicas, para una adecuada atención al paciente; esta problemática origina que no haya un desarrollo comunal eficiente, eficaz y equitativo; en el sentido de que las enfermeras y técnicas tengan que ausentarse cuando salen a trabajar a campo para realizar campañas médicas quedando el centro de salud sin personal técnico; esto conlleva la demora en diferentes aspectos como: en la atención del paciente, en el llenado de formularios de paciente del seguro integral de salud (SIS), demorando un promedio de media hora por cada paciente, actualmente también este centro de salud cuenta con un solo médico de turno; reflejando insatisfacción de los paciente del entorno. Asimismo con respecto a los recursos farmacéuticos, recursos material quirúrgico y de laboratorio, se ha observado que hay un gran déficit en una serie de fármacos

(medicamentos), guantes, mascarillas, vacunas, reactivos y otros; estos llegan muy tarde, además los medicamentos que emite el médico por lo general no se encuentran y si se encuentran son de baja calidad, esto hace que el paciente tenga que esperar el tiempo suficiente hasta que envíen estos recursos ya señalados o trasladarse a otras farmacias o establecimientos de salud que van en contra de su economía ya que son pacientes de escasos recursos.

Justificación Social

Se observa que los pacientes que asisten al centro de salud de "Liberación Social" son pacientes continuos del entorno de escasos recursos, por lo que este proyecto se realiza con la finalidad de enfatizar el lado humanitario como prioridad; siendo el género femenino y del SIS, más predominante en la asistencia, con un nivel cultural bajo y por ende con la necesidad de ser comprendida empáticamente con el personal técnico de servicio cumpliendo así las expectativas de calidad de atención al paciente en sus diferentes aspectos sociales.

Por ello el proyecto de investigación tiene como principales beneficiarios a los pacientes, doctores del Centro de Salud de Liberación Social y alumnos universitarios, que necesiten esta investigación como un antecedente para futuros proyectos, para ello necesitamos realizar un estudio minucioso en sus factores sociales, económicos y políticos que intervienen, logrando que el centro de salud pueda conocer una realidad que no percibía.

Justificación Metodológica

La metodología que se realizará en este proyecto se basa en una Técnica de la encuesta, a los pacientes con características básicas como son: género, nivel educativo, tipo de seguro; tipo de muestra, método analítico y el instrumento que es el cuestionario.

1.6 Hipótesis

Los factores que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social", año 2017 son: factores políticos económicos y sociales.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar cuáles son los factores que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social, año 2017.

Objetivos Específicos

Determinar los factores políticos que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social, año 2017.

Determinar los factores económicos que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social, año 2017.

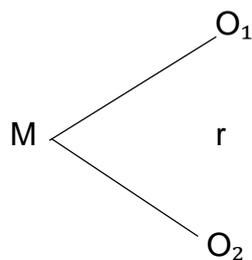
Determinar los factores sociales que inciden el nivel de satisfacción de pacientes del centro de salud de "Liberación Social, año 2017.

II METODO

2.1 Diseño de Investigación = Correlacional

Diseño correlacional, Se determina este diseño porque reconoce los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra = paciente del centro de salud "Liberación Social"

O₁ = Variable 1 = Factor

O₂ = Variable 2 = Satisfacción al paciente

r = Relación de las variables de estudio.

<p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Es el estado de ánimo que surge a partir de la comparación entre lo que el paciente espera ante un buen servicio y lo que recibe finalmente de este.</p>	<p>La comparación del rendimiento percibido de un producto a servicio con sus expectativas, resulta del estado de ánimo de una persona. Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado. (Kotler)</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>¿la oficina de informes orienta y explica claramente el trámite a seguir para la atención al paciente?</p> <p>¿La atención a los pacientes se realiza respetando la programación y el orden de llegada?</p> <p>¿Los diagnósticos de su consulta son con precisión?</p> <p>¿En farmacia se expende fármaco de buena calidad?</p> <p>¿La atención para los exámenes de laboratorio fue rápida?</p> <p>¿Considera que la farmacia del Centro de Salud cuenta con todos los fármacos que emiten en las recetas?</p> <p>¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?</p> <p>¿El médico le realizó un examen físico general con relación al problema del paciente?</p> <p>¿Considera usted que el personal médico es competente en la labor que realiza?</p> <p>¿El personal le trató con respeto y cortesía?</p> <p>¿El médico que le atendió tomó interés en solucionar su problema de salud?</p> <p>¿Usted entendió la explicación que brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de fármaco, dosis y efectos secundarios?</p> <p>¿El laboratorio cuenta con equipo de alta tecnología?</p> <p>¿para la orientación a los pacientes están bien ubicados los carteles, letreros y flechas?</p> <p>¿El consultorio y la sala de espera brinda pulcritud y comodidad a los pacientes?</p>	<p>si no a veces</p>
----------------------------------	---	---	---	--	------------------------------

2.3 Población y Muestra de Estudio

Nuestra Población son los pacientes del entorno que asisten al Centro de Salud de “Liberación Social”, de 300 personas y nuestra muestra de estudio representativa es la porción de ésta población de 56 personas.

- Población:
 - Tamaño

La población estará constituida por 300 personas como se muestra en el siguiente cuadro:

Distribución de las personas que asisten en calidad de paciente al “Centro de Salud liberación social”

Condición	PACIENTES		Total	Porcentaje
	Hombres	Mujeres		
Hombres	33			11%
Mujeres		267		89%
TOTAL			300	

- **Muestra.** Es una porción escogida de la población

Tipo de Muestra: Cuantitativa

N = 300

Z=1.64 T

d= 10%

P=50%

$n^{\circ} = \frac{n^{\circ}}{1 + \frac{N \cdot d^2}{P}}$ =56

$\frac{1 + \frac{N \cdot d^2}{P}}$

N

N = Tamaño de población

Z= Nivel de confianza 90% (Z 1.64 T)

d= Error de muestreo 10%

P=Probabilidad de éxito (50%)

n= Tamaño de muestra

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica:

- **Encuesta**, Permite recabar la opinión directa de los pacientes que asisten al centro de salud de “Liberación Social”.
- **2.4.2 Instrumento:**
- **Cuestionario**

Elaborado por un conjunto de preguntas que se aplicará la entrevista a los pacientes que acuden al centro de salud de “Liberación Social” durante el año 2017, y se recabará datos e información sobre las variables de estudio: Factores y Satisfacción del paciente.

El cuestionario consta de 24 preguntas, la variable 1: Factores que consta de nueve (9) preguntas en sus 3 dimensiones: Factor político, Factor social y factor económico, asimismo el cuestionario de la variable 2: Satisfacción del paciente consta de 15 preguntas en sus 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

2.4.3 Validez y confiabilidad

- **La validez de los instrumentos de recolección de datos**

Para efectuar la validación de instrumentos se aplicó el juicio de Expertos, por ello, se ha solicitado a los doctores que laboran en el la Universidad Nacional de Trujillo y Universidad Cesar Vallejo que son:

Dr. Yony Valiente Saldaña

Dr. Francisco Méndez Cobián

El resultado de la validación del cuestionario por el juicio de Expertos fue calificado como aplicable. La validez de los instrumentos se muestra en los Anexos N° 01 y 02.

2.5 Métodos de Análisis de datos

Método: Analítico, nos va a permitir analizar y valorar la información que captamos de la opinión de la población.

2.6 Aspectos Éticos

Para la realización de este proyecto de tesis se ha solicitado por conveniente la autorización de la Dirección Regional de Salud Trujillo- La Libertad, Asimismo, en el

presente proyecto de estudio para impedir inconvenientes a la población se resguardó la identificación de cada participante en las encuestas tomándose los valores éticos y oportunos en consideración como: el anonimato, confiabilidad, consentimiento informado y autonomía en su participación.

- **Confidencialidad:** es de absoluta reserva.
- **Consentimiento informado:** para la elaboración del proyecto de estudio del centro de salud de “Liberación Social” se solicitó la autorización de la Gerencia Regional de Salud,
- **Libre participación:** señala la contribución de la población, sin presión ni coacción alguna, pero si motivándolos sobre la importancia del proyecto de investigación enfatizando la mejora de atención a la ciudadanía.
- **Anonimidad:** haciéndoles conocer que no se revelará nombres para evitar represalias u otros.

III. RESULTADOS

Tabla N° 1

Condición del encuestado

Condición del encuestado	n°	%
Paciente	40	71
Acompañante	16	29
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social año 2017"

Gráfico N° 1



Fuente: Elaborado por el Autor

De acuerdo a los resultados se observa que el 71% de los encuestados son pacientes son pacientes directos y el 29% son acompañantes de los pacientes niños o discapacitados momentáneos que recurren al Centro de Salud de "Liberación Social".

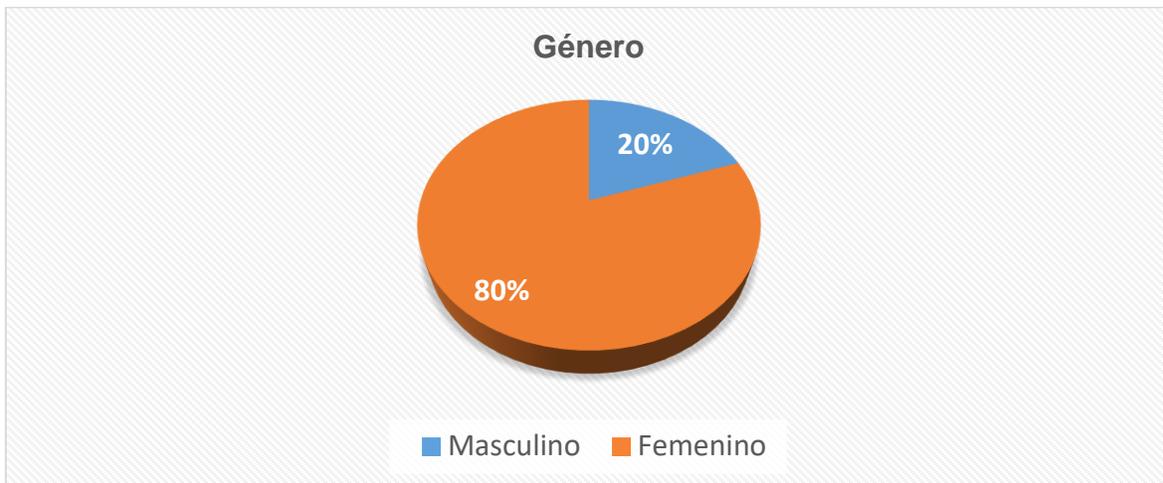
Tabla N°2

Genero

Genero	N°	%
Masculino	11	20
Femenino	45	80
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017

Gráfico N° 2



Fuente: Elaborado por el Autor

De acuerdo a los resultados se observa que el 80% son de género femenino y el 20%, son de género masculino los pacientes que asisten al servicio de atención del Centro de Salud de "Liberación Social".

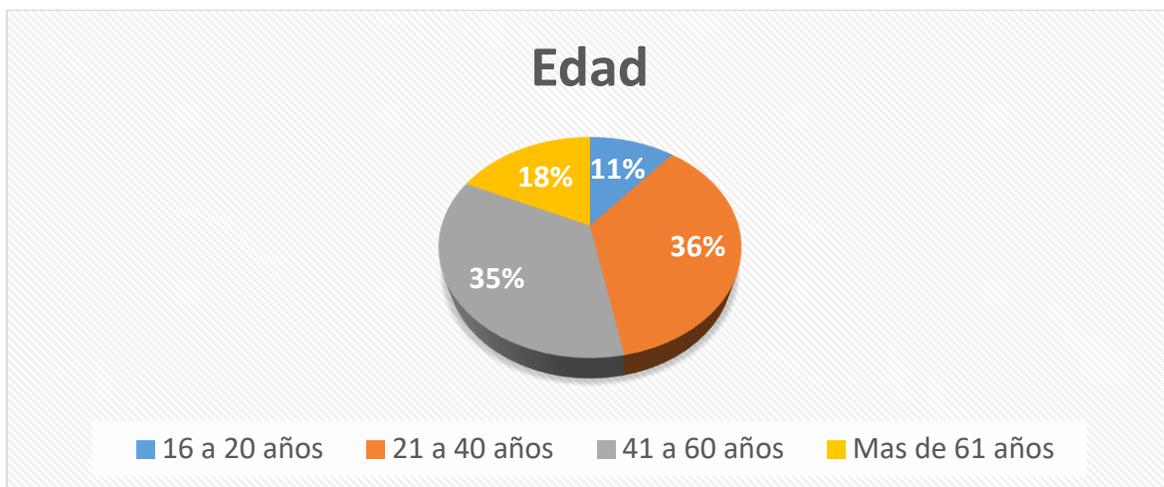
Tabla N°3

Edad

Edad	N°	%
16 a 20 años	6	11
21 a 40 años	21	36
41 a 60 años	19	35
Más de 61 años	10	18
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017

Gráfico N° 3



Fuente: Elaborado por el Autor

De acuerdo a los resultados se observa la edad de los pacientes que acuden al centro de salud de "Liberación social" el 36% oscila entre los 21 a 40 años, el 35% oscila entre 41 a 60 años, el 18% oscila desde 61 años a más y el 11% de 16 a 20 años.

Tabla N° 4

Nivel de estudios

Nivel de estudios	N°	%
Analfabeto	1	1
Primaria	15	27
Secundaria	22	39
Superior técnico	11	20
Superior universitario	7	13
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017

Gráfico N° 4



Fuente: Elaborado por autor

De acuerdo a los resultados se identifica que el 39% son de secundaria, 27% son de primaria, 20% superior técnico; 13% superior universitario, 1% (1) analfabeto, de los pacientes que recurren al Centro de salud de "Liberación Social"

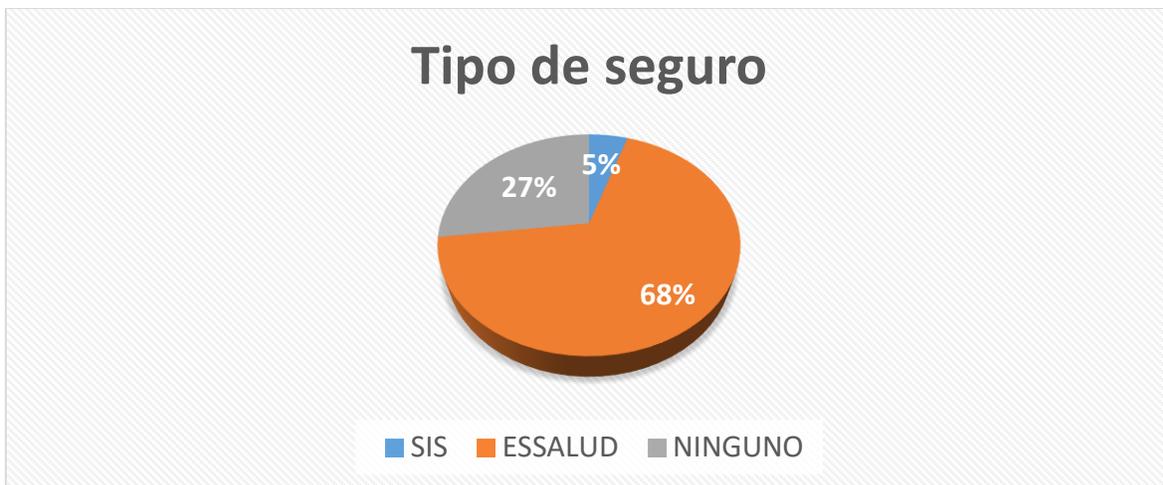
Tabla N° 5

Tipo de seguro

Tipo de seguro	N°	%
SIS	3	5
ESSALUD	38	68
NINGUNO	15	27
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017

Gráfico N° 5



Fuente: Elaborado por autor

De acuerdo a los resultados se observa que el 68% son del SIS, ninguno 27%, 5% Essalud; pacientes que se atendieron en el centro de salud de "Liberación Social"

Tabla N° 6

Tipo de paciente

Tipo de Paciente	N°	%
Nuevo	8	14
Continuo	48	86
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social año 2017"

Gráfico N° 6



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados se identifica que el 86% son pacientes continuos y el 14% (8) son pacientes nuevos que acuden al centro de salud de "Liberación Social" 2017.

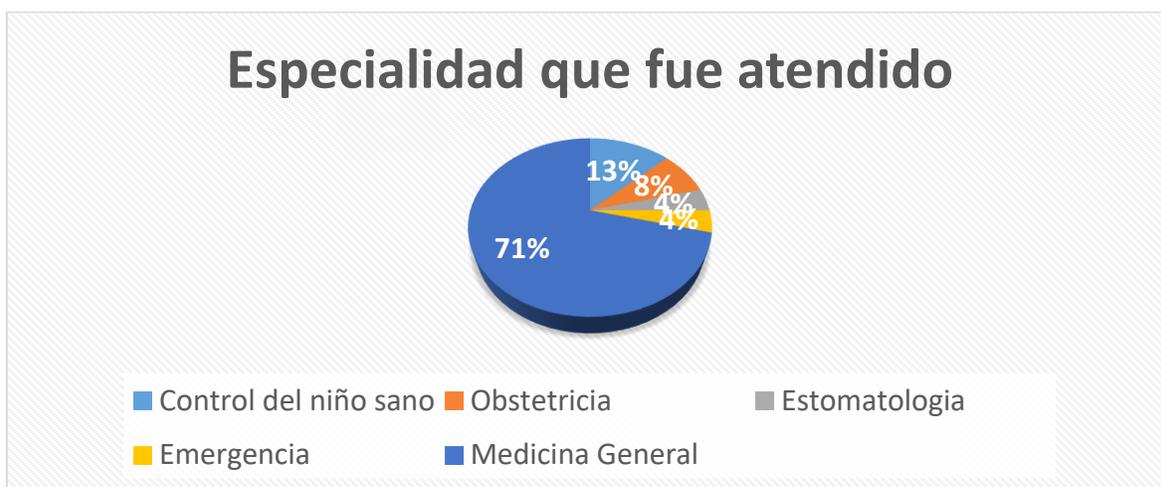
Tabla N° 7

Especialidad que fue atendido

Especialidad que fue atendido	N°	%
Control del niño sano	7	13
Obstetricia	5	8
Estomatología	2	4
Emergencia	2	4
Medicina General	40	71
TOTAL	56	100

Fuente: Encuesta realizada los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social año 2017"

Gráfico N° 7



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados se observa que los pacientes que fueron atendidos en diferentes especialidades, el 71% fueron en medicina General, el 13% control de niño Sano, el 8% obstetricia, el 4% estomatología y el 4% emergencia, del centro de salud de "Liberación Social".

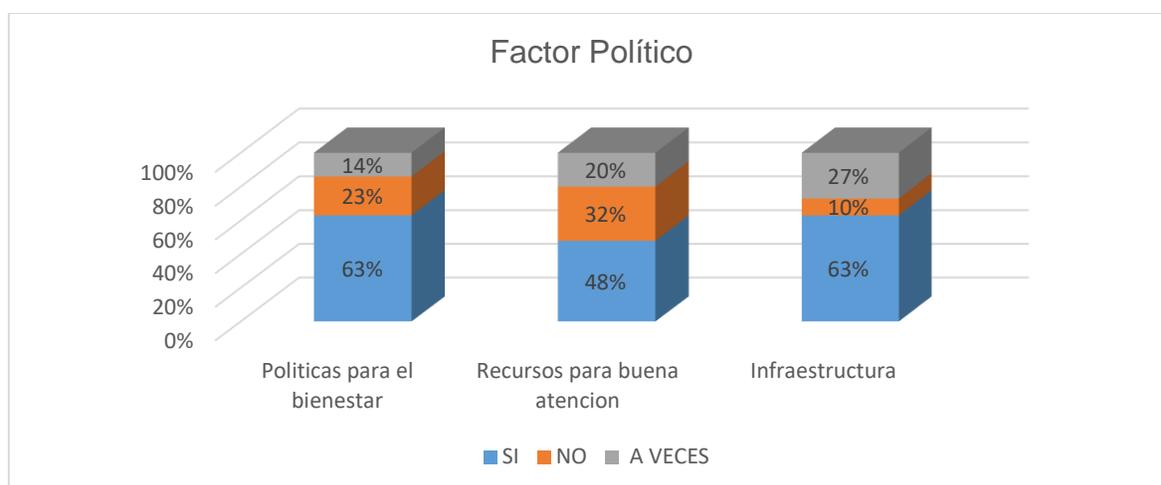
Tabla N° 8

Factor político

	Factor Político					
	Políticas para el bienestar		Recursos para buena atención		Infraestructura	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	35	63	27	48	35	63
NO	13	23	18	32	6	10
A VECES	8	14	11	20	15	27
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social año 2017"

Gráfico N° 8



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados de **factor político** se observa; si el Ministerio de salud elabora políticas para el bienestar de la salud el 63% afirmaron, mientras que el 23% negaron y el 14% expresaron a veces; y la Dirección de Salud asigna con presupuesto para la infraestructura del centro de salud el 48% afirmaron, mientras el 32% negaron y el 20% expresaron a veces; y por último si el gobierno asigna con presupuesto para la infraestructura del centro de salud, el 63% afirmaron, el 10% negaron y el 27% expresaron a veces los pacientes de salud de "Liberación Social".

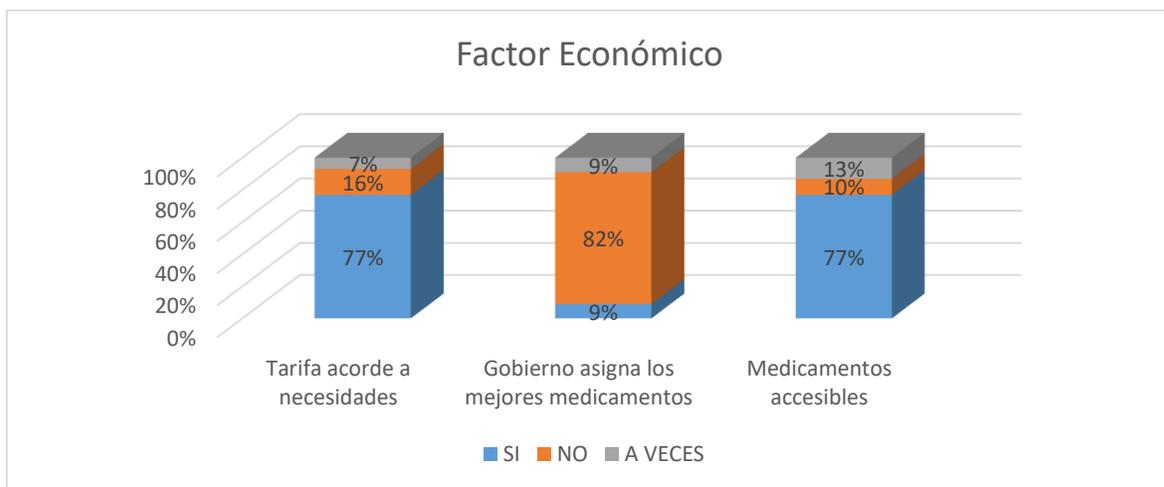
Tabla N°9

Factor económico

	Factor económico					
	Tarifa acorde a necesidades		Gobierno asigna los mejores medicamentos		Medicamentos accesibles	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	43	77	5	9	43	77
NO	9	16	46	82	6	10
A VECES	4	7	5	9	7	13
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social año 2017"

Gráfico N° 9



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados de **factor económico** se observa que, el 77% está acorde a sus necesidades, mientras que el 16% respondió con un no y un 7% a veces; y por ende los medicamentos accesibles a su economía con un 77%, mientras que el 10% negó y el 13% a veces; prosiguiendo que, si el gobierno asigna los mejores medicamentos, un 82% desaprueba, el 9% afirma y el 9% expresaron a veces; los pacientes del centro de salud de "Liberación Social".

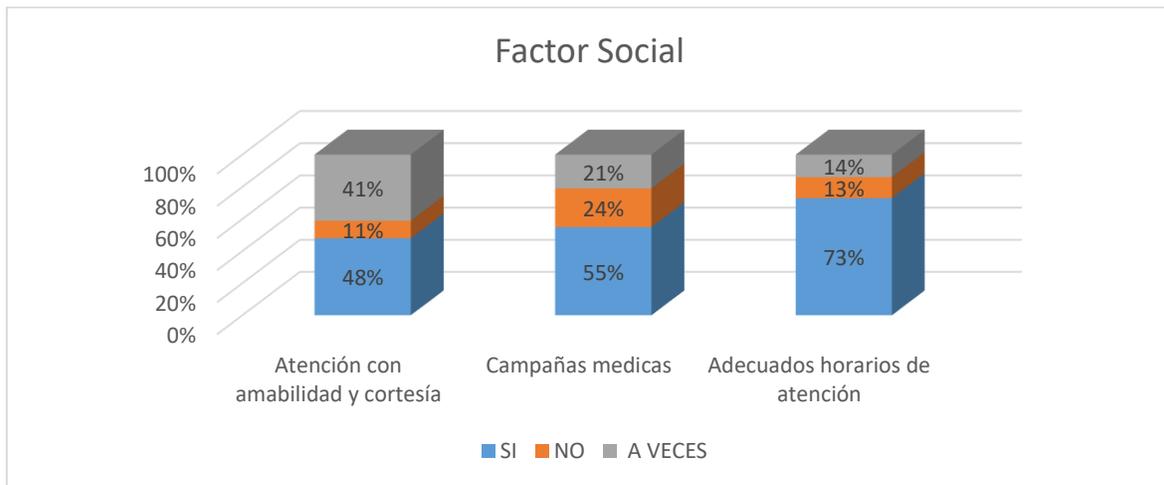
Tabla N°10

Factor social

	Factor social					
	Atención con amabilidad y cortesía		Campañas medicas		Adecuados horarios de atención	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	27	48	31	55	41	73
NO	6	11	13	24	7	13
A VECES	23	41	12	21	8	14
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social año 2017"

Gráfico N° 10



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados de **factor social** se observa en la atención con amabilidad y cortesía el 48 afirmaron, mientras que el 11% negaron y el 41%, a veces; referente si realizan campañas médicas el 55% afirmaron, mientras que el 24% negaron y el 21 % indicó a veces, con respecto a los horarios de atención al paciente son adecuados el 73% afirmaron, el 13% negaron y el 14% a veces respondieron los pacientes del centro de salud de "Liberación Social".

Tabla N° 11

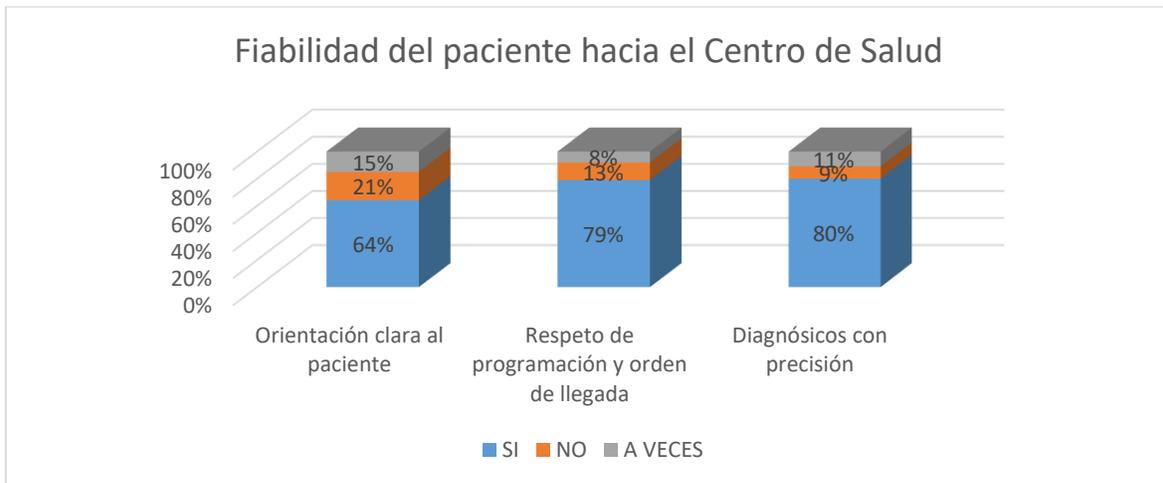
Fiabilidad del paciente hacia el Centro de Salud

Fiabilidad del paciente hacia el Centro de Salud						
	Orientación clara al paciente		Respeto de programación y orden de llegada		Diagnósticos con precisión	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	36	64	44	79	45	80
NO	12	21	7	13	5	9
A VECES	8	15	5	8	6	11
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017.

Gráfico N° 11

Fiabilidad del paciente hacia el Centro de Salud



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados en **fiabilidad** se observa en la Orientación clara al paciente el 64% afirmaron, el 21% negaron y el 15% respondieron a veces; con respecto si se respeta la programación y orden de llegada, el 79% afirmaron, el 13% negaron y el 8% respondieron a veces, prosiguiendo si los diagnósticos son con precisión el 80% afirmaron, el 9% negaron y el 11% a veces, los pacientes del centro de salud de "Liberación Social".

Tabla N° 12

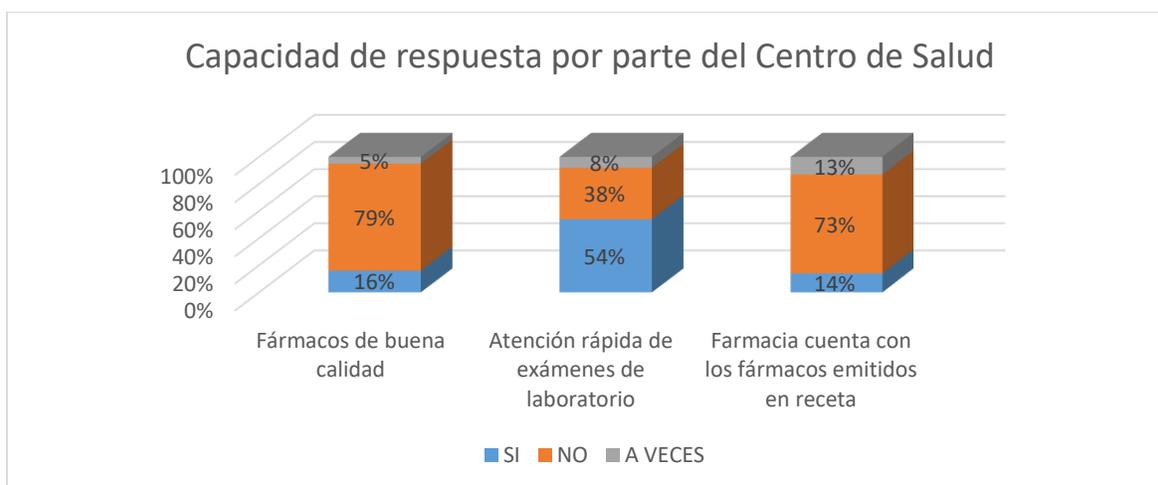
Capacidad de respuesta por parte del Centro de Salud

Capacidad de respuesta por parte del Centro de Salud						
	Fármacos de buena calidad		Atención rápida de exámenes de laboratorio		Farmacia cuenta con los fármacos emitidos en receta	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	9	16	30	54	8	14
NO	44	79	21	38	41	73
A VECES	3	5	5	8	7	13
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017.

Gráfico N° 12

Capacidad de respuesta por parte del Centro de Salud



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados de **capacidad de respuesta** se observa si en farmacia se expende fármacos de buena calidad el 79% negaron, el 16%, afirmaron y el 5% a veces; con respecto a la atención rápida de exámenes de laboratorio el 54% afirmaron, el 38% negaron y el 8% expresaron a veces; la farmacia cuenta con todos los fármacos que emiten en las recetas; el 73% negaron el 14% afirmaron y el 13% expresaron a veces los pacientes del centro de salud de "Liberación Social".

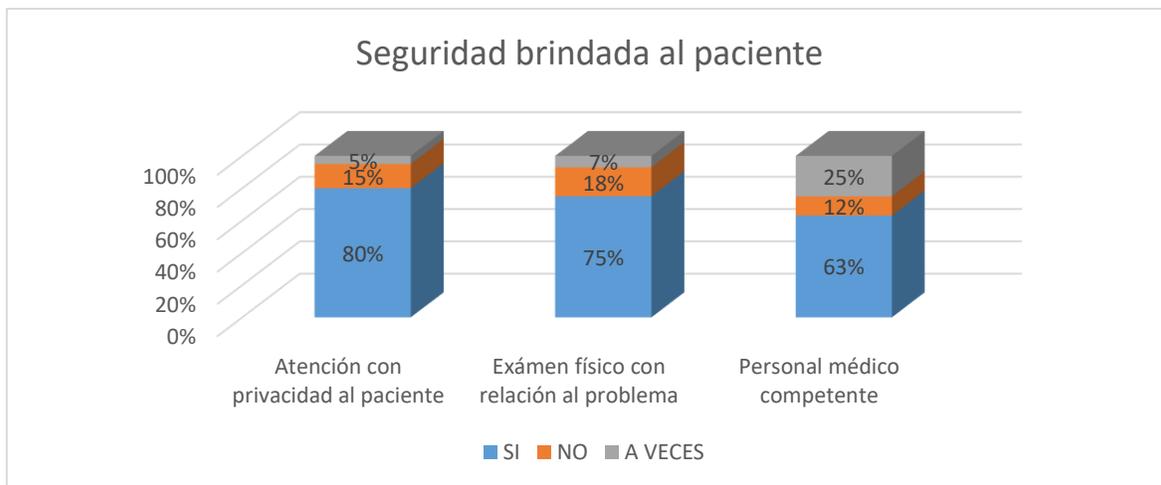
Tabla N° 13

Seguridad brindada al paciente

Seguridad brindada al paciente						
	Atención con privacidad al paciente		Examen físico con relación al problema		Personal médico competente	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	45	80	42	75	35	63
NO	8	15	10	18	7	12
A VECES	3	5	4	7	14	25
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017.

Gráfico N° 13



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados de **seguridad** se observa en atención con privacidad al paciente el 80% afirmaron, el 15% negaron y el 5% a veces; con respecto si el médico le realizó un examen físico general con relación al problema del paciente el 75% afirmaron, el 18% negaron y el 7% expresaron a veces, así mismo si el paciente considera que el personal médico es competente en la labor que realiza, el 63%, el 25% expresaron a veces y el 12% negaron los pacientes del centro de salud de "Liberación Social".

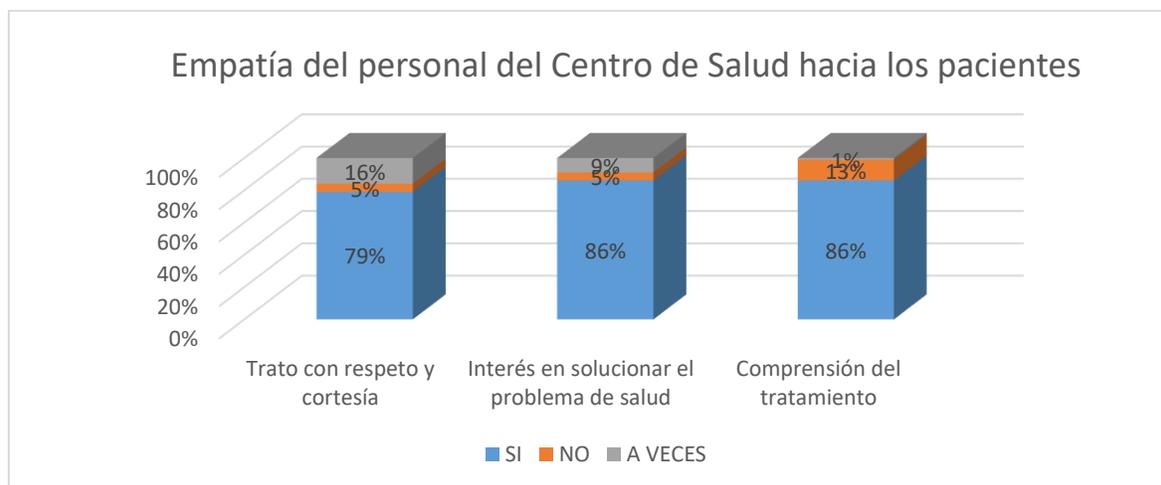
Tabla N° 14

Empatía del personal del Centro de Salud hacia los pacientes

Empatía del personal del Centro de Salud hacia los pacientes						
	Trato con respeto y cortesía		Interés en solucionar el problema de salud		Comprensión del tratamiento	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	44	79	48	86	48	86
NO	3	5	3	5	7	13
A VECES	9	16	5	9	1	1
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017.

Gráfico N° 14



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados en **empatía** se observa en; si el personal le trató con respeto y cortesía del el 79% afirmó, el 5% negó, el 16% expreso a veces, y con respecto si el médico que le atendió tomó interés en solucionar su problema de salud el 86% afirmó, el 5% negó y el 9% expresó a veces; de igual forma si el paciente comprendió el tratamiento 86% afirmó, el 13% negó y el 1% (1) expresaron a veces los pacientes del centro de salud de "Liberación Social".

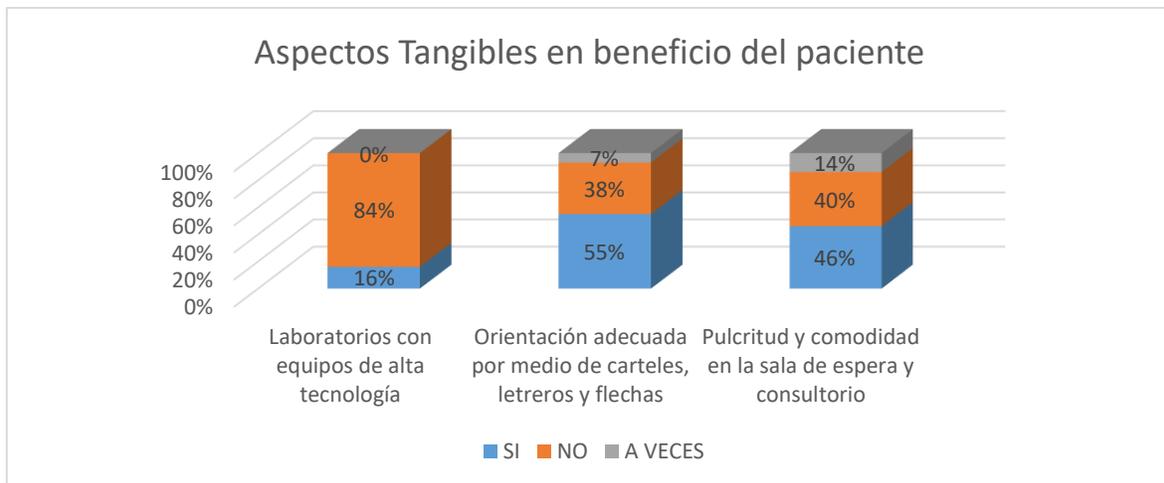
Tabla N° 15

Aspectos Tangibles en beneficio del paciente

Aspectos Tangibles en beneficio del paciente						
	Laboratorios con equipos de alta tecnología		Orientación adecuada por medio de carteles, letreros y flechas		Pulcritud y comodidad en la sala de espera y consultorio	
	N°	%	N°	%	N°	%
SI	9	16	31	55	26	46
NO	47	84	21	38	22	40
A VECES	0	0	4	7	8	14
TOTAL	56	100	56	100	56	100

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud de "Liberación Social" año 2017.

Gráfico N° 15



Fuente: Elaborado por autor.

De acuerdo a los resultados de **aspectos tangibles**, en la pregunta; si el Laboratorio cuenta con equipo de alta tecnología el 84% expresó un rotundo no, mientras que el 16% afirmaron; con respecto a la orientación adecuada a los pacientes por medio de carteles y flechas el 55% afirmó; mientras que el 38% negó y el 7% expresó a veces; así mismo si el consultorio y la sala de espera brinda pulcritud y comodidad a los pacientes el 46% afirmaron, el 40% negaron y el 14% a veces expresaron los pacientes del centro de salud de "Liberación social" año, 2017.

CORRELACIÓN DE PEARSON

Fórmula de correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} = \frac{\sum_{i=1}^N (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^N (X_i - \bar{X})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^N (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

S_{xy}: Covarianza de “x” y “y”

S_x: Desviación estándar de “x”

S_y: Desviación estándar de “y”

r_{xy}: Coeficiente de correlación de “x” y “y”

Interpretación de las puntuaciones del coeficiente de correlación de Pearson:

Coeficiente	Interpretación de Correlación
$r = 1$	Perfecta
$0.8 < r < 1$	Muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Alta
$0.4 < r < 0.6$	Moderada
$0.2 < r < 0.4$	Baja
$0 < r < 0.2$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Correlaciones individuales para la dimensión de Satisfacción

Factores	ρ	Sig. Est	Nivel de correlación
<i>P</i>	0.38	0.004	baja
<i>EF</i>	0.33	0.012	baja
<i>SF</i>	0.58	0.000	moderada

Con respecto a la dimensión satisfacción el factor político presenta una baja correlación de 0.38, el factor económico tiene una baja correlación de 0.33, y el factor social con una correlación moderada de 0.58.

Correlaciones individuales para la dimensión de Factores

Satisfacción	ρ	Sig. Est	Nivel de correlación
<i>F</i>	0.44	0.001	moderada
<i>CR</i>	0.37	0.005	baja
<i>SS</i>	0.57	0.000	moderada
<i>ES</i>	0.54	0.000	moderada
<i>T</i>	0.29	0.028	baja

Con respecto a la dimensión de factores y satisfacción del paciente, presenta en fiabilidad una correlación moderada de 0.44, capacidad de respuesta presenta una baja correlación de 0.37, seguridad presenta una moderada correlación de 0.57, empatía presenta una moderada correlación de 0.54, aspectos tangibles presenta una baja correlación de 0.29.

Correlación general para la dimensión de Factores y Satisfacción

Satisfacción	ρ	Sig. Est	Nivel de correlación
Factores	0.59	0.000	moderada

Los factores políticos si guardan correlación moderada de 0.59, con las dimensiones de satisfacción del paciente.

DISCUSION

En el factor político, se observa una baja correlación de 0.38, para la dimensión de satisfacción al paciente.

Los factores políticos son decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos con unas actividades orientadas en forma ideológica, también puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar problemas entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. **(Duverger, 2005, pág. 8)**

Los resultados de los factores políticos demuestran lo afirmado por Duverger, (2005, pág. 8). El factor político minimiza los problemas para ejercer el poder cuando se ve enfrentado con la sociedad; de lo contrario, falta el interés que se puede observar en este resultado que hay una baja correlación de 0.38 con respecto a la satisfacción del paciente; esto significa que el estado mediante su dependencia de la GRS, no está asignando los recursos necesarios de diferente índole y con prontitud para solucionar la problemática del centro de salud; asimismo también mediante CENARES mejorar la calidad de medicamentos, para el bienestar del paciente.

En el Factor económico, se observa una baja correlación de 0.33, para la satisfacción al paciente.

Los factores económicos, es la distribución de escasos recursos y de usos alternativos a la satisfacción de distintas necesidades de diferentes personas. En el caso de la economía de la salud, se trata de analizar, cuanto recurso social se destinan a la salud en detrimento de otros sectores económicos, como se distribuyen los recursos de la salud entre diversas personas o grupos sociales (el problema de la equidad), como se distribuyen los recursos de la salud asignados a una persona o grupo social (el problema de la eficacia). (Pérez, 2012, pág.32).

Los resultados de los factores económicos, demuestran lo afirmado por (Pérez, 2012, pág.32). (El problema de la equidad), como se distribuyen los recursos de la salud asignados a una persona o grupo social (el problema de la eficacia) lo cual se observa una baja correlación de 0.33 con relación a satisfacción del paciente;

por la deficiencia en el envío tardío de fármacos y si llegan son medicamentos básicos, los cuales no satisfacen al paciente.

En el factor social, se observa una correlación moderada de 0.58, para la satisfacción del paciente.

Los factores sociales surgen principalmente a los resultados de implicancias de crisis generalizadas, económicas, sociales y políticas que buscan entonces ser controladas por la acción del estado. La sociedad es la acción que los diferentes estados pueden llevar adelante para eliminar problemas tales como la pobreza, la miseria, el desempleo, etc. (Caballero, 2008, pág. 12)

“La conceptualización predominante durante esta década fue que la satisfacción del paciente es ante todo una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”. (Koos, 2008, pág.14)

Los resultados de los factores sociales demuestran lo afirmado por Caballero (2008) y (Koos, 2008, pág.14), lo cual se observa una correlación moderada de 0.52, para la satisfacción del paciente, el cual ha incidido de gran manera el factor político y económico para la aceptación de los pacientes, evidenciándose debilidades en los aspectos tangibles como comodidad en la sala de espera siendo un lugar importante para el paciente ya que tiene que esperar buenas horas hasta que le toque su turno, a pesar que pueda haber buen trato médico paciente o en la orientación y explicación clara.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que los factores tanto social, político y económico si guarda correlación moderada de 0.59 con respecto a la satisfacción del paciente en sus diferentes dimensiones como son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que incide en el nivel de atención del paciente.
2. Se ha determinado que el factor político presenta una correlación de 0.38, con relación a Satisfacción al paciente; esto debido a la escasas de asignación de recursos internos de diferente índole para la buena atención como son: contratación de recursos humanos de médicos, enfermeras y técnicas de la salud; asimismo los envíos de materiales quirúrgicos, vacunas, guantes, reactivos para laboratorio y otros; no llegan oportunamente, falta una adecuada infraestructura y mobiliario, por este motivo hay debilidades con la capacidad de respuesta del centro de salud hacia el paciente.
3. Se ha determinado que el factor económico presenta una baja correlación de 0.33 con relación a satisfacción del paciente; esta deficiencia se refleja en los medicamentos emitidos en receta por lo general no se encuentra en farmacia y si se encuentran son fármacos básicos, tampoco cuenta con equipo de alta tecnología en laboratorio; siendo importante para la salud del paciente ya que son personas de escasos recursos económicos.
4. Se ha determinado que el factor social presenta una moderada correlación de 0.52, con relación a satisfacción del paciente, esto nos da a entender que hay incidencia de una serie de aspectos como lo anteriormente mencionado en el factor político y económico que no contribuyen al bienestar de los pacientes, a pesar que pueda haber buen trato médico paciente o en la orientación y explicación clara, evidenciándose también en el centro de salud debilidades en aspectos tangibles como comodidad en la sala de espera siendo un lugar importante para el paciente ya que tiene que esperar buenas horas hasta que le toque su turno.

RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia Regional de Salud (GRS), se recomienda contratar más personal médico, técnico calificado y de servicio para una mejor atención en el centro de salud de “Liberación Social”.
2. A la Gerencia Regional de Salud la Libertad (GRS), se recomienda capacitar al personal médico técnico de servicio y administrativo; con programas que mejore la eficacia del servicio para la satisfacción del paciente del centro de salud de “Liberación Social”
3. MINSA a través de CENARES la Libertad, quien es la institución que abastece y distribuye los medicamentos, material quirúrgico y de laboratorio para el sector salud; se recomienda abastecer oportunamente la farmacia del centro de salud con medicamentos de mejor calidad.
4. A la Gerencia Regional de Salud (GRS) se recomienda mejorar la infraestructura y el mobiliario del centro de salud, para una mejor atención al paciente.

IV. Referencias Bibliográficas

- Barro Robert J. (2009) Crecimiento Económico, Editorial Reverte, España (pág.32)
- Caballero Víctor, Martín (2008), Los Conflictos Sociales en el Perú, Editorial Trotta, Lima (pág.7)
- Cuyo Matos Oscar Alejandro (2011), La Sociedad en General en el Perú, Editorial Fundamentos (pág.12)
- Cely Gilberto Investigación en Enfermería (1999) Editorial 3R Editores Colombia pág. 36
- Deming, (2010) Las Mejores Prácticas de Gestión Empresarial, Editorial Profit, Barcelona, España (pág. 135)
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2014) España (pág.35)
- Duverger Maurice. 2005, Facultad de Derechos y Ciencias Política, Editorial San Marcos, Lima-Perú (pág. 8)
- Escudero José Manuel (2010), la Ciencias Políticas Del Gobierno, Fondo Editorial PUCP, Lima-Perú (pág.6)
- Filipo Agustín Ignacio (2009), El desarrollo Económico En El Perú, Editorial San Marcos, Lima –Perú (pág. 15)
- Grabos Espinoza, Jaime Angel (2007) Psicología de las Organizaciones Segunda Edición, Editorial Manual Moderno, Bogotá C.D.
- Hayes, Bob E. (2005). Cómo medir la satisfacción del cliente. (pág. 13) Tercera Edición McGrawHill, New York-Estados Unidos.
- Henderson Virginia, The Nature of Nursing (2009) Editorial National League for Nursing Press, New York- USA pág.58
- Hernández Pablo (2008), Impacto Social en el Perú, Fondo Editorial del Congreso del Perú, Lima (pág. 4)
- Hunt, H.K. (2012). Satisfacción del Consumir (pp.130 – 131). Knoxville, Universidad de Tennessee
- José Joaquín, and Jesús Aranaz. “La Satisfacción del paciente como una medida del resultado de ña atención sanitaria”. Med Clin (barc) 114. Supl3 (2000): 26-33.
- Juan Manuel (2010) El éxito de un buen emprendedor Editorial Rosarista, Bogotá.
- Juran Joseph (2008), Maestros de la Calidad, Editorial Mc Graw-Hill, Estados Unidos (pág. 33)

Koos, 2008, Collecting cultural crossroads. Collection policies and approaches, Editorial Amsterdam (pág.14)

Kotler (2009), Dirección de Marketing, Décimo Primera Edición, Editorial Pearson, México (pág. 22)

Ley General de Salud N° 26842

Leticia Pérez (2013), Asistente Comercial y de Marketing, Grupo Editorial Santillana, México

Labastida J, (2010) Grupos Económicos y Organizaciones Empresariales En México UNAM/Alianza Editorial México, Ciudad de México, (pág. 89)

Martin J. E., (2008), Marketing Empresarial, Editorial San Cristobal Argentina (pág. 50)

Michael G. Aamodt (2010) Psicología Industrial/organizacional: Un enfoque Aplicado, Sexta edición, Cengage Learning Editores, México, D.F.

Ministerio de Salud - Perú. (29 de octubre de 2009). www.minsa.gob.pe. Obtenido Oliver, R. (2008). La Evaluación de la Satisfacción, (pág. 70). Londres

Patricia Chávez (2009), Aprender a pensar", Editorial Esfinge. Ciudad de México

Randall Ray y Arnold Jhon (2012) Psicología del Trabajo, Quinta edición Por Pearson Educación de México

R. M. 727-2009/ MINSA, aprobado el 29 de octubre de 2009

Santiago Díaz Cafferata (2009) Calidad y guía Empresarial Editorial. Argentina S.A (pág. 66)

Varo (2011) Instituciones En Quiebra y Como Evitarlas, Editorial Vervuer, España (pág. 215)

Velandia Salazar, Freddy "Satisfacción y Calidad" (2007) Editorial Abya Yala, Colombia, pág. 148

http://www.mundodescargas.com/apuntes/trabajos/educacion_pedagogia/decarregar_bases-metodologicas-de-la-investigacion-educativa.pdf

<http://bvs.minsa.gob.pe/lo>

<http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Anexos:

INSTRUMENTOS

DATOS DEL ENCUESTADO EN AÑOS	
1.- Condición del encuestado	Paciente <input type="checkbox"/> Acompañante <input type="checkbox"/>
2.- Edad del encuestado en años	<input type="text"/>
3.- Sexo	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
4.- Nivel de Estudio	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
5.- Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS SOAT Ninguno Otro
6.- Tipo de Paciente	Nuevo Continuo
7.- Especialidad/servicio donde fue atendido----- -----	_____

///...

PREGUNTAS			SI	NO	A VECES
F A C T O R	Político	¿El Ministerio de Salud elabora políticas para el bienestar de la salud?			
		¿La Dirección Regional de salud, asigna con recursos necesarios para la buena atención del paciente?			
		¿El gobierno asigna con presupuesto para la infraestructura del centro de salud?			
	Económico	¿La tarifa de atención del centro de salud está acorde a sus necesidades como paciente?			
		¿Cree usted que el gobierno asigna los mejores medicamentos para los pacientes?			
		¿los medicamentos son accesibles a su economía?			
	Social	¿Considera usted que la atención es con amabilidad y cortesía con los pacientes?			
		¿Realizan campañas médicas constantes?			
		¿Considera usted que los horarios de atención al paciente son adecuados?			
S A T I S F A C C I O N D E L P A C I E N T E	Fiabilidad	¿la oficina de informes orienta y explica claramente el trámite a seguir para la atención al paciente?			
		¿La atención a los pacientes se realiza respetando la programación y el orden de llegada?			
		¿Los diagnósticos de su consulta son con precisión?			
	Capacidad de Respuesta	¿En farmacia se expende fármaco de buena calidad?			
		¿La atención para los exámenes de laboratorio fue rápida?			
		¿Considera que la farmacia del Centro de Salud cuenta con todos los fármacos que emiten en las recetas?			
	Seguridad	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad?			
		El médico le realizó un examen físico general con relación al problema del paciente?			
		¿Considera usted que el personal médico es competente en la labor que realiza?			
Empatía	¿El personal le trató con respeto y cortesía?				
	¿El médico que le atendió tomó interés en solucionar su problema de salud?				
	¿Usted entendió la explicación que brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de fármaco, dosis y efectos secundarios?				
Aspectos Tangibles	¿El laboratorio cuenta con equipo de alta tecnología?				
	¿para la orientación a los pacientes están bien ubicados los carteles, letreros y flechas?				
	¿El consultorio y la sala de espera brinda pulcritud y comodidad a los paciente				

...///

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Factores que inciden el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud de Liberación Social, 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTOR SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Factor Político	¿El Ministerio de Salud elabora políticas para el bienestar de la salud?	<p>Factores. Los factores son aquellos elementos que actúan como condicionante para la obtención de un resultado.</p>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		¿La Dirección Regional de salud, asigna con recursos necesarios para la buena atención del paciente?		/		/		/		/		/		
	Factor Económico	¿La tarifa de atención del centro de salud está acorde a sus necesidades como paciente?	<p>Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o</p>	/		/		/		/		/		
		¿Cree usted que el gobierno asigna los		/		/		/		/		/		

	Aspectos Tangibles	<p>¿El laboratorio cuenta con equipo de alta tecnología? ¿para la orientación a los pacientes están bien ubicados los carteles, letreros y flechas? ¿El consultorio y la sala de espera brinda pulcritud y comodidad a los pacientes?</p>						
--	--------------------	---	--	--	--	--	--	--


 FIRMA DEL EVALUADOR
 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
 Francisco Navas Alarcón

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

OBJETIVO: Medir el Nivel de Satisfacción del Paciente

DIRIGIDO a:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) 3. Acuerdo (moderado nivel) 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel ✓

OBSERVACIONES	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
----------------------	--


FIRMA DEL EVALUADOR
Francisco Rudy Alvarado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud de Liberación Social, 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	SI	NO		SI	NO
SATISFACCION DEL PACIENTE FACTOR	Factor Político	¿El Ministerio de Salud elabora políticas para el bienestar de la salud? ¿La Dirección Regional de salud, asigna con recursos necesarios para la buena atención del paciente? ¿El gobierno asigna con presupuesto para la infraestructura del centro de salud?	Factores. Los factores son aquellos elementos que actúan como condicionante para la obtención de un resultado.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				A veces										
Factor Económico	Factor Económico	¿La tarifa de atención del centro de salud está acorde a sus necesidades como paciente? ¿Cree usted que el gobierno asigna los	Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. (Cecilia Bambibre, 2009)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

Respuesta	exámenes de laboratorio fue rápida? ¿Considera que la farmacia del Centro de Salud cuenta con todos los fármacos que emiten en las recetas?	servicio con sus expectativas. Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado. (Kotler)											
Seguridad	¿Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad? ¿El médico le realizó un examen físico general con relación al problema del paciente? ¿Considera usted que el personal médico es competente en la labor que realiza?												
	¿El personal le trató con respeto y cortesía? ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? ¿Usted entendió la explicación que brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de fármaco, dosis y efectos secundarios?												
	¿El laboratorio cuenta con equipo de alta												
	Empatía												

Aspectos Tangibles	tecnología? ¿para la orientación a los pacientes están bien ubicados los carteles, letreros y flechas? ¿El consultorio y la sala de espera brinda pulcritud y comodidad a los pacientes?							
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--


 FIRMA DEL EVALUADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

OBJETIVO: Medir el Nivel de Satisfacción del Paciente

DIRIGIDO a:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel ✓

OBSERVACIONES	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
----------------------	--


FIRMA DEL EVALUADOR

datos								Factores									Satisfacción														
Individuo	condición	edad	género	nivel de estudios	Seguro	tipo paciente	especialidad donde atendió	P1	P2	P3	E1	E2	E3	S1	S2	S3	F1	F2	F3	CR1	CR2	CR3	S1	S2	S3	E1	E2	E3	T1	T2	T3
1	paciente	20	f	ST	Ninguno	c	Medicina General	0	0	0	1	0	2	2	1	1	1	2	2	2	1	0	0	2	2	2	2	1	0	1	1
2	acompañante	18	m	su	Ninguno	n	control de niño sano	1	1	0	2	0	2	1	0	2	2	2	1	0	2	2	2	1	1	1	1	2	0	2	1
3	paciente	20	m	su	sis	n	Medicina General	2	2	0	2	0	2	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	1	2	0	0	0
4	acompañante	18	f	secundaria	essalud	c	control de niño sano	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2
5	paciente	17	f	secundaria	sis	c	control de niño sano	2	1	2	2	0	1	1	2	2	1	2	1	2	2	0	2	2	2	1	2	2	0	2	2
6	paciente	16	f	secundaria	Ninguno	n	Medicina General	0	2	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	0	0	2	2
7	acompañante	29	f	secundaria	sis	c	Medicina General	0	0	1	1	0	1	1	2	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	2	2	0	2	1
8	acompañante	38	f	st	essalud	c	obstetricia	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
9	acompañante	23	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	1	1	2	0	2	2	2	2	2	1	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	1
10	acompañante	24	f	primaria	sis	c	control de niño sano	2	0	1	0	0	2	2	0	0	0	2	2	0	0	2	2	0	1	2	0	0	0	2	1
11	paciente	25	f	su	Ninguno	c	Medicina General	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0
12	acompañante	29	f	secundaria	Ninguno	c	Medicina General	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	0	0	0
13	paciente	25	f	su	Ninguno	n	Medicina General	2	2	1	0	0	2	1	1	1	1	1	2	0	0	0	2	2	1	2	2	2	0	0	0
14	paciente	22	f	st	sis	c	Medicina General	2	0	1	2	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	2	0
15	acompañante	28	f	secundaria	sis	c	control de niño sano	2	2	2	2	0	0	2	1	2	2	2	2	0	0	0	2	2	0	2	0	2	0	0	0

16	acompañante	27	f	secundaria	Ninguno	c	Medicina General	1	0	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	0	2	0	2	2	0	1	2	2	0	0	0
17	paciente	28	m	su	Ninguno	c	Medicina General	0	0	2	2	0	2	1	1	2	2	2	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	0	0	0
18	acompañante	34	f	primaria	sis	n	control de niño sano	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	
19	paciente	35	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	2	1	2	0	2	0	0	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
20	paciente	26	m	su	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2
21	acompañante	40	m	secundaria	sis	c	control de niño sano	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	1	2	2	2	0	2	2
22	paciente	40	f	secundaria	Ninguno	c	obstetricia	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	0	2	0	2	0	2	2	0	2	2
23	paciente	24	m	su	sis	c	Medicina General	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	2	2
24	paciente	40	f	su	Ninguno	c	obstetricia	0	2	0	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
25	paciente	28	f	st	sis	c	emergencia	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	paciente	33	m	su	sis	n	Medicina General	2	2	2	2	0	1	1	2	0	0	2	2	0	0	0	0	2	1	2	2	0	0	1	2
27	paciente	30	f	su	Ninguno	c	obstetricia	2	0	2	2	0	2	2	2	1	0	2	1	0	2	0	2	0	1	2	1	2	0	0	2
28	paciente	52	f	secundaria	Ninguno	c	Medicina General	2	0	0	2	0	1	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	2
29	acompañante	52	f	st	sis	c	emergencia	2	1	2	0	0	0	2	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0
30	paciente	55	f	primaria	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	1	2	2	0	0	0
31	paciente	44	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	0	2	0	
32	paciente	53	f	primaria	sis	c	Medicina General	0	0	2	0	0	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	2	1	1	2	2	0	0	0
33	acompañante	53	f	st	sis	c	Medicina General	0	0	2	2	0	2	1	0	2	2	2	2	0	2	0	2	2	1	1	2	2	0	0	0
34	paciente	43	f	secundaria	sis	c	Medicina General	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	0
35	paciente	55	f	primaria	sis	c	Medicina General	0	2	2	0	2	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	2	0	0
36	acompañante	48	f	secundaria	sis	n	Medicina General	1	0	1	2	2	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	2	2	0	0	2	0	0	2	2
37	paciente	46	f	primaria	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2

38	paciente	49	f	secundaria	sis	c	obstetricia	2	2	1	2	0	2	1	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2			
39	paciente	43	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	0	2	2		
40	acompañante	43	f	st	essalud	c	Medicina General	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	0	0	2	2	2	2	2	0	2	2		
41	paciente	50	f	secundaria	sis	c	Medicina General	1	0	2	0	0	0	2	1	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2		
42	paciente	53	f	primaria	sis	n	Medicina General	2	1	1	2	0	2	1	2	2	2	2	1	0	1	0	2	0	0	2	2	2	0	2	2	
43	paciente	41	m	secundaria	sis	c	emergencia	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
44	paciente	42	f	su	sis	n	Medicina General	1	0	2	2	0	0	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	2	0	2	2	2	2	0	1	2
45	acompañante	53	f	secundaria	Ninguno	c	Medicina General	1	1	1	2	0	2	1	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	
46	paciente	56	f	primaria	sis	c	Medicina General	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	2	
47	paciente	66	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	1	2	2	0	1	0	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	
48	paciente	66	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	0	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	1	
49	paciente	66	m	primaria	sis	c	Estomatología	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	
50	paciente	61	f	secundaria	sis	c	Medicina General	2	2	1	2	0	0	1	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2	2	0	0	0	
51	paciente	61	f	primaria	sis	c	Medicina General	1	0	1	2	0	2	0	1	2	0	0	2	0	2	0	2	2	0	2	2	0	0	0	0	
52	paciente	75	f	primaria	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	0	1	2	0	2	2	0	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	
53	paciente	72	m	primaria	Ninguno	c	Medicina General	0	0	2	2	0	2	1	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	paciente	70	f	primaria	sis	c	Estomatología	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	
55	paciente	66	m	primaria	sis	c	Medicina General	2	2	2	2	0	2	2	2	1	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	
56	paciente	61	f	analfabeto	Ninguno	c	Medicina General	0	2	0	2	0	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2	2	2	2	0	0	2	

Matriz de correlaciones entre variables por factores

		Factores				Satisfacción			
		<i>P</i>	<i>EF</i>	<i>SF</i>	<i>F</i>	<i>CR</i>	<i>SS</i>	<i>ES</i>	<i>T</i>
Factore	P	1							
	EF	0.24	1						
	SF	0.39	0.19	1					
Satisfacción	F	0.33	0.17	0.45	1				
	CR	0.19	0.34	0.29	0.33	1			
	SS	0.44	0.25	0.54	0.61	0.51	1		
	ES	0.28	0.21	0.68	0.43	0.21	0.63	1	
	T	0.17	0.23	0.25	0.25	0.41	0.36	0.35	1

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA RESPONSABLE DE INVESTIGACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL DESARROLLO, INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; **ELVA MANUELA SIGUENZA LEON**, identificada con DNI N° 18193903, alumna de la Escuela de post Grado de la Universidad Cesar Vallejo del Programa de Maestría en Gestión Pública; quien mediante Hoja de Trámite Documentario N° 14205; solicita autorización para la realización de Proyecto de Tesis Titulado **"FACTORES QUE INCIDEN EN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD LIBERACION SOCIAL, EN EL AÑO 2017"**. Y; amparados en la Resolución Jefatural N° 122-2017/EPG-UCV. El Comité de Investigación de la Red Trujillo lo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas. Y, la Universidad alcanzar una copia del informe de la investigación.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO; 12 DE DICIEMBRE DEL 2017



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 6 TRUJILLO ESTE
Mg. Betty Davalos Avarado
RESPONSABLE INVESTIGACION

"Justicia Social con Inversión"

Las Turquesas N° 391. Santa Inés. Teléfono 200830 (Unidad de Desarrollo, Docencia e Investigación), Telefax: 293942 (Dirección)
Pág. Web. www.utes6trujillo.com.pe

FOTOGRAFIAS







