



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**“RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERIA CON LA SATISFACCION
DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD COCHABAMBA
2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

BACHILLER: RESURRECCION DAVILA FLOR YANY

CAJAMARCA – PERÚ

2017

**“RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERIA CON LA SATISFACCION
DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD COCHABAMBA
2017”**

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017. Fue un estudio de tipo no experimental de nivel descriptivo y de diseño correlacional cuya muestra fueron 9 personal de enfermería y 43 pacientes. Entre sus conclusiones están. No existe relación entre el nivel de satisfacción del personal de enfermería y los pacientes atendidos en el centro de salud Cochabamba, ya que contemplan diversos criterios que evidencia la satisfacción de cada unidad muestral, así como el número de unidad muestral es variado.

Predomina un nivel medio y alto de satisfacción en los trabajadores de salud (enfermeras y técnicas de enfermería) del centros de salud de Cochabamba.

Existe un nivel de satisfacción laboral media en las diversas dimensiones con tendencia a ser alta según el personal de enfermería.

Los pacientes están medianamente satisfechos con la atención recibida y existe un mínimo pero significativo porcentajes de pacientes que tienen un nivel bajo de satisfacción.

Palabras Claves: Satisfacción laboral e insatisfacción

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between the satisfaction of the nursing staff and the satisfaction of the patients of the Cochabamba 2017 health center. It was a nonexperimental study of descriptive level and correlational design whose sample was 9 nursing staff and 43 patients. Among its conclusions are. There is no relationship between the level of satisfaction of the nursing staff and the patients seen in the Cochabamba health center, since they contemplate different criteria that show the satisfaction of each sample unit, as well as the number of sample units is varied.

A medium and high level of satisfaction prevails among health workers (nurses and nursing technicians) of the health centers of Cochabamba.

There is a level of average job satisfaction in the different dimensions with a tendency to be high according to the nursing staff.

Patients are moderately satisfied with the care received and there is a minimum but significant percentage of patients who have a low level of satisfaction.

Keywords: Job satisfaction and dissatisfaction

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESÚMEN

i

ABSTRAC

ii

ÍNDICE

iii

INTRODUCCIÓN

v

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

4

1.3. Objetivos de la investigación

4

1.3.1. Objetivo general

4

1.3.2. Objetivos específicos

4

1.4. Justificación del estudios

5

1.5. Limitaciones

6

CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

7

2.2. Base teórica

11

2.3. Definición de términos

17

2.4. Hipótesis

17

2.5. Variables

18

2.5.1. Definición conceptual de las variables

18

2.5.2. Definición operacional de las variables

18

2.5.3. Operacionalización de la variable

19

CAPITULOIII: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	21
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	22
3.3. Población y muestra	22
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	24
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	25
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
CAPÍTULO V: DISCUSION	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante al igual que las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal de enfermería ya que ambas se relacionan con el comportamiento organizacional. Donde actualmente se considera a la satisfacción de los profesionales de la salud uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, es por ello que ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de cualquier institución.

Otro punto importante a considerar en la calidad de servicio que se brinda, ya que la satisfacción del usuario es un factor determinante en la productividad de las empresas y esta solo es alcanzable si existen condiciones de servicios óptimas asumiendo por supuesto que también la satisfacción del trabajador es un punto clave para que el servicio que brinda sea sin presión y acorde a la demanda del usuario.

Ei grado de satisfacción del personal de enfermería y del usuario debe obtenerse para realizar el cambio en la cultura de la institución, la cual se refiere a la percepción que los trabajadores tienen de los factores externos de la organización y varía frecuentemente según la percepción individual. Cuando hay insatisfacción, tanto del usuario como del personal genera muchos sentimientos negativos que pueden dificultar las relaciones interpersonales

El trabajo de investigación está Estructurado de la Siguiete manera:

Capítulo I: El Problema de la Investigación, con la formulación del problema principal, secundario, como también la formulación de los Objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, Marco teórico, Capítulo III, Metodología y Capitulo IV: Resultados

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Es evidente que la satisfacción laboral tiene una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente

La satisfacción del paciente se ha considerado un indicador de calidad, del cual el usuario aporta una perspectiva individual en los atributos de la asistencia. Enfermería como profesional de la salud con mayor contacto con el usuario, se convierte en un elemento imprescindible y cuantificable a través del servicio prestado. ⁽¹⁾

Asimismo muchas veces se ha escuchado el malestar de los usuarios entorno al trato de las profesionales de la salud y escuchar también dar referencia del buen trato y minuciosidad en la atención del personal de salud y más aún con quien se involucra o tienen más contacto. Se

considera entonces la relación entre las habilidades técnicas e interpersonales del personal de enfermería con el grado de satisfacción del paciente y que la satisfacción laboral del personal de salud es un factor que tiene que ver y que influye en la calidad de la atención que se brinda a los usuarios del servicio.

A nivel mundial, el contar con personal satisfecho ha sido y es una preocupación latente que se trabaja no solo en el área de salud sino en todas las empresas, instituciones, organizaciones, etc. a fin de mejorar sus servicios.

Es así que según la Consultoría Gallup, señala que uno de cada ocho trabajadores, a nivel mundial, está satisfecho. Los resultados presentados por Gallup se basan en encuestas realizadas a 25 millones de empleados de 149 países. “En suma, el 87% de trabajadores de todo el mundo, según Gallup, “están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos”” (2).

En España, en un estudio realizado sobre la satisfacción laboral se determinó que la satisfacción de sus trabajadores, se basa en una combinación de indicadores individuales y estructurales; los individuales hacen referencia a las recompensas materiales, simbólicas y afectivas que recibe el trabajador y los estructurales hacen referencia al marco socio-económico en el que los sujetos se relacionan (2).

En el Perú, según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e informática - INEI, en el marco del convenio con la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, el 65.8% de los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos por su trabajo; sin embargo, “de los profesionales de enfermería entrevistados, el 71,8% cambiarían de trabajo por un mejor sueldo, en tanto que el 20,5% cambiarían de trabajo motivados por un mejor ambiente físico de trabajo” (3).

Actualmente la realidad problemática de nuestro país refleja que los trabajadores de salud del sector público, no se encuentran satisfechos, es

por ello que han realizado y realizan manifestaciones en las que entre otras reclaman mejoras en la infraestructura de salud, incremento de presupuesto, entre otras medidas; un ejemplo de ello es que en el mes de julio del presente año se ha iniciado la huelga médica nacional en la que se han sumado varios gremios de trabajadores entre ellos algunos de enfermería.

Con respecto a la satisfacción del usuario de salud, en Portugal, están siendo incluidas dentro de programas políticos, actividades que buscan mejorar los servicios sanitarios; en éste país la satisfacción de los pacientes se relaciona con la imagen que el usuario tiene de los servicios de salud y “durante los últimos años, la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios sanitarios ha ganado gran popularidad como medida de la calidad en la prestación de servicios de salud públicos” ⁽⁴⁾.

En el Perú, respecto a la satisfacción de los usuarios de salud atendidos en consulta externa el estudio realizado por el INEI en convenio con SUSALUD, se encontró que el 66,3% está satisfecho con el servicio recibido del Ministerio de salud, el 68,2% con el servicio de EsSALUD, el 87,1% con el servicio de las clínicas, el 82,7% con el servicio recibido por la sanidad de las fuerzas armadas y policiales y el 70,1% está satisfecho en forma general ⁽³⁾.

Sin embargo en varios distritos y provincias de nuestro país existe un descontento casi generalizado respecto al trámite y tiempo que demora obtener una cita especializada o una transferencia para ser atendidos en un hospital público, habiendo que esperar tiempos prolongados para ser atendidos con un médico especialista.

A nivel local, se puede observar que existen usuarios insatisfechos y trabajadores descontentos, en especial por los bajos sueldos y por otros casos de políticas de estado.

Al ser éstas, una preocupación latente, que ocasiona disconformidad en el personal que trabaja en los centros de salud y que limita su realización

profesional pero también ocasiona disconformidad en los pacientes que son atendidos y que se merecen un adecuado servicio; es importante contar con información actualizada para mejorar el servicio en el centro de salud de Cochabamba, así como también para la implementación de políticas sociales de la salud pública que permitan mejorar las condiciones laborales de los profesionales que se desempeñan en dicho lugar. Así mismo servirá de base para que se formulen estrategias, planes, programas, etc.

Teniendo en cuenta las situaciones planteadas se formulan las siguientes interrogantes

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problema General

¿Existirá relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017?

1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1.- Objetivo general

Establecer la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017.

1.3.2.- Objetivos específicos

- Identificar el nivel sociodemográficos del personal de enfermería del centro de salud Cochabamba 2017.
- Identificar el nivel sociodemográficos de los pacientes atendidos del centro de salud Cochabamba 2017.

- Reconocer el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del centro de salud Cochabamba 2017.
- Reconocer el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017.

1.4.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cobra importancia ya que hablar de satisfacción es reconocer lo bien que se sienten con lo hacen y reciben por hacerlo. Asimismo es reconocer el buen trabajo que se viene haciendo y que es satisfactorio por quien lo recibe en este caso es muy importante indagar sobre la satisfacción del profesional y si este de alguna manera se asocia con lo que siente el paciente. Es por ello que la satisfacción laboral ocupa uno de los principales lugares dentro de las organizaciones ya que es considerada como un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores, además que cuenten con las óptimas condiciones de trabajo para que de esta manera se proporcione atención de calidad.

Gracias a los datos obtenidos en la investigación, se podrá orientar y tomar decisiones que orienten al personal de enfermería sobre el trato al paciente a fin de lograr una mejor imagen de la institución.

Se espera que los planteamientos de éste estudio motiven la realización de futuras investigaciones para ampliar los conocimientos en el tema y para tomar acciones concretas que permitan mejorar los procesos de intervención de las políticas de salud pública en relación a la satisfacción del personal pero también en relación a la satisfacción de los pacientes que se atienden.

Viabilidad de la investigación

Se cuenta con los recursos para el desarrollo de la presente investigación además se cuenta con el acceso a la información y la autorización del centro de salud de Cochabamba - Chota.

1.5.- LIMITACIONES

- Dificultad en la búsqueda de antecedentes de estudio de investigación
- Dificultad para encuestar a las licenciadas por creer que el estudio será una amenaza o supervisión al trabajo que vienen realizando.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1.- Antecedentes Nacionales

Huamán, N. En el estudio denominado “Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima- 2016” en el que la autora mediante la aplicación de un cuestionario aplicado a una muestra de 130 profesionales de enfermería de dicho hospital; buscó determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. El enfoque que utilizó Nancy Huamán fue cualitativo, el diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal

El estudio realizado en el Hospital María Auxiliadora, constituye una fuente de información que orienta la investigación que estoy realizando, ya que permite entender la variable satisfacción laboral y además él estudió se ha trabajado con profesionales de enfermería guardando similitud con la investigación que pretendo realizar.

Para la autora, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con algunos factores institucionales que toman relevancia, llegando a la conclusión que el “salario, condiciones laborales y políticas administrativas representan la satisfacción; no así, la supervisión y relaciones interpersonales, que, previenen la insatisfacción” ⁽⁵⁾.

Morales, E. “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016”; se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería.

La investigación permitió visualizar que el “77.65% manifestaron estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas”

Con respecto a los antecedentes señalados con anterioridad, se puede apreciar que en el Hospital Nacional Alberto Sabogal el personal de enfermería presentan un nivel menor de satisfacción laboral. ⁽⁶⁾.

Toledo, J. En su tesis de segunda especialidad titulada “La satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, durante el periodo enero– marzo del 2016”. El estudio fue descriptivo correlacional y tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de emergencia y la Unidad de Trauma Shock del hospital antes indicado. Se evaluaron, entre otras, las condiciones físicas, las condiciones materiales, los beneficios laborales, los beneficios remunerativos, las relaciones sociales, las relaciones frente a la autoridad, necesidades de autorrealización y políticas administrativas.

La principal conclusión a la que se llegó con la investigación es que con respecto a las condiciones evaluadas “el grado de satisfacción laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción” ⁽⁷⁾.

Reyes, S. y Valverde, H. Tesis titulada “Seguridad del paciente en los servicios hospitalarios y satisfacción del usuario externo, provincia de Trujillo 2014”; se plantearon como objetivo determinar la relación existente

entre nivel de seguridad del paciente y nivel de satisfacción del usuario externo”

La investigación se realizó en la red Trujillo; el tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. Los instrumentos que se utilizaron fueron la encuesta SERVQUAL y la lista de cotejo para desarrollo de rondas de seguridad. Esto permitió a las autoras concluir con respecto a la satisfacción de los usuarios que el 71.43% de los hospitales presentan niveles de satisfacción por mejorar.⁸

2.1.2.- Antecedentes Internacionales

García, Y., Martínez, M., Rivera, M. & Gutiérrez, G. Hidalgo. Titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México 2016”, quienes realizaron una investigación cuantitativa de alcance descriptivo y correlacional.

El corte metodológico de ésta investigación, al igual que la realizada por Huamán tiene similitud a la investigación que pretendo realizar, por lo que resulta de mucha utilidad.

Mediante la aplicación del instrumento denominado S20/23, a dos instituciones de salud públicas en México; las autoras buscaron “evaluar la percepción de la satisfacción laboral con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral”

Encontrando que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos (...) Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; (...) En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva.⁹

Fonseca Villa. Josefina.- Satisfacción laboral del personal de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado. México- 2008

Propósito y método de estudio: El propósito fue determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería en cuatro factores de la cultura de la organización como: afiliación, reconocimiento, realización y fuerza de la cultura y la satisfacción del paciente hospitalizado en cuatro dimensiones del cuidado de enfermería como: disponibilidad, habilidades técnicas, continuidad del cuidado y cortesía.. El diseño fue descriptivo correlacional, el muestro fue no probabilístico, con un tamaño de muestra de 144 enfermeras y 144 pacientes, que se estimó a partir de una significancia de .05, un nivel de confiabilidad del 90%, una potencia de prueba de .80, para un coeficiente de correlación de .29. Para el análisis estadístico, de acuerdo a los resultados de la prueba de Kolmogorov -Smirnov, se utilizó la prueba no paramétrica: el coeficiente de correlación de Spearman.

Contribuciones y conclusiones: La contribución del estudio fue aplicar empíricamente el concepto de satisfacción laboral del personal de enfermería relacionado con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. La media de edad para el personal de enfermería estuvo en 37 años, el 85% correspondió al sexo femenino, una media de antigüedad en la institución de 14 años, el 59% enfermeras especialistas y generales, el 34% correspondió al turno matutino y el 38% a los turnos nocturnos. Para los pacientes la media de la edad estuvo en 46 años, en relación al género el 50% fue para ambos sexos, promedio de estancia fue de 7 días, con un nivel de estudios; 23% con primaria incompleta, 20 % completa. La prueba de Spearman mostró relación no significativa entre las variables de satisfacción ($r = .017$, $p = .84$). En conclusión la satisfacción laboral del personal de enfermería no tiene relación con la satisfacción del paciente hospitalizado, por lo tanto se rechaza la hipótesis¹⁰

2.2.- BASES TEÓRICAS

2.2.1.- SATISFACCIÓN LABORAL

Definición.-

Para Márquez, M. s.f.; la satisfacción laboral es la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” ⁽¹³⁾.

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2009), definen a la satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos ⁽¹⁴⁾. Para los autores las actitudes de los empleados se relaciona con su satisfacción en el empleo y este a su vez con el desempeño.

Facetas de satisfacción en el empleo y factores que producen niveles altos de satisfacción de los empleados.-

Según Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A, las facetas de satisfacción en el empleo son: el trabajo en sí, el pago, las oportunidades de avanzar, la supervisión, los compañeros y los factores que producen niveles altos de satisfacción de los empleados con su trabajo son cuatro ⁽¹⁴⁾:

Empleos que planteen retos mentales

Recompensas equitativas

Condiciones apropiadas de trabajo

Compañeros colaboradores

“Los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores” ⁽¹⁴⁾.

A nivel general se puede considerar que dentro de los factores y/o dimensiones que generan un estado de satisfacción en los trabajadores se relacionan con los niveles de identificación que el empleado tiene con su lugar de trabajo, con el nivel de autonomía, con la adaptación del trabajador a las condiciones de trabajo, con los recursos, herramientas, etc. con los que dispone para desarrollar sus actividades laborales, con la manera como está organizado su trabajo, con la interacción con el jefe (direccionamiento, monitoreo, soporte en las actividades), con el reconocimiento remunerativo o pago, con las oportunidades de progreso (acceso a capacitaciones, ascensos, desarrollo profesional, etc.), con la interacción que el trabajador tenga con sus compañeros (relaciones interpersonales), etc.

2.2.2.- Satisfacción laboral y calidad del trabajo en salud.-

Sobre la influencia de la satisfacción laboral en el trabajo Lipa, M. (2015), señala que “son varios los estudios que demuestran que en instituciones de salud la satisfacción laboral influye sobre la calidad del trabajo, sobre todo en instituciones públicas, donde en muchas ocasiones existen limitaciones de infraestructura, personal o presupuesto” ⁽¹⁵⁾.

Niveles de satisfacción.-

“Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto” ⁽¹⁵⁾

Satisfacción de los usuarios

La mayoría de estudios existentes con respecto a la satisfacción, se relacionan con la satisfacción de los clientes o del consumidor.

Definición.-

Para Philip, K. (2001); “la satisfacción es un estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas” ⁽¹⁶⁾.

Sobre la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería Flores Rivera, C. (2002); escribe que “corresponde a la percepción del paciente sobre el cumplimiento de la expectativas respecto a las dimensiones del cuidado como son el arte, calidad técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad y eficacia del cuidado de enfermería” ⁽¹⁷⁾.

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo – OIT, es el ente rector que promueve, entre otros, el bienestar laboral, seguridad, salud y la protección de los trabajadores mediante convenios y recomendaciones internacionales, que los países que suscriben deben implementar en sus políticas nacionales.

A nivel nacional, en lo que concierne a satisfacción de los usuarios, se cuenta con la Política nacional de calidad en salud, la que protege, entre otros, los derechos de los usuarios y el trato digno, buscando promover, fortalecer, etc. las buenas prácticas en la atención y tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de la atención en salud.

Es así que en su segunda política establece que “la autoridad sanitaria, en su nivel correspondiente, fomenta y difunde las buenas prácticas en la atención en salud y establece incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad de la atención” ⁽¹³⁾

Además en la cuarta política, señala como estrategia “la implementación de incentivos a las organizaciones de salud e instituciones académicas, para la investigación y el desarrollo de tecnología para la mejora de la calidad de atención” (13); visualizándose de esta manera, la importancia que tienen las

investigaciones en dicho campo; pero también la importancia de contar con bases de datos/ información actualizada de acuerdo al contexto y problemática de cada lugar.

Al ser una política nacional, es de obligatorio cumplimiento tanto a nivel nacional como local; por lo que constituye un aporte importante a la investigación que vengo desarrollando, ya que, permitirá conocer cómo se viene trabajando en lo concerniente a mejorar la calidad en la

atención en el sistema de salud, aspecto que por su naturaleza influye en la satisfacción de los usuarios, variable que forma parte de esta investigación.

2.2.3.- Marco Legal

La Ley General de Salud – Ley N° 26842, también constituye un marco y referente legal. En dicha Ley se puede encontrar los derechos de toda persona usuaria de los servicios de salud, los estándares e indicadores de calidad en los servicios de salud. Con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores, en nuestro país el principal ente rector es el Ministerio de trabajo y promoción del empleo, el mismo que con la finalidad de que los trabajadores cuenten con herramientas para conocer sus deberes y hacer valer sus derechos publicó el compendio de normas sobre la legislación laboral. En dicho compendio encontramos leyes como la Ley N° 30222, referente en la Seguridad y salud en el trabajo, que busca proteger y reguardar el bienestar de los trabajadores.

Teoría de los dos factores de Herzberg.

Esta investigación fue enfocada hacia la teoría de Frederick Herzberg (1959), renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la motivación e higiene. Quien basó su estudio de satisfacción de necesidades y en los efectos registrados. Una de las propuestas teóricas explicativas

de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción

- Herzberg consideró la existencia de dos géneros de factores laborales: los extrínsecos y los intrínsecos que se describen a continuación.

Factores extrínsecos: se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Corresponden a la perspectiva ambiental²⁰

Factores intrínsecos: se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales. Pero al ser precarios, provocan pérdida de satisfacción²⁰ Sin embargo, Herzberg,

consideró los factores extrínsecos muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción y los factores intrínsecos cuando son óptimos provocan satisfacción por esta razón son llamados factores satisfactorios. En relación a lo anterior se han realizado investigación.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Para Thompson, I. (2006), existen tres elementos esenciales que conforman la satisfacción de los clientes y son:

El rendimiento percibido.- se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Las expectativas.- se refiere a las esperanzas que tienen los clientes de conseguir algo (promesas, experiencias anteriores, opiniones de conocidos y promesas de competidores).

Los niveles de satisfacción.- insatisfacción (no alcanza las expectativas del cliente), satisfacción (coincide con las expectativas del cliente) y complacencia (excede a las expectativas del cliente) ⁽¹⁸⁾.

El nivel de satisfacción del cliente es igual al rendimiento percibido menos las expectativas ⁽¹⁸⁾.

Además de los elementos señalados por Thompson, existen elementos como el respecto, la eficacia, la accesibilidad, la seguridad y la calidad de la información que se brinda que son determinantes para lograr un cliente o usuario satisfecho.

2.2.4.- Teóricas que dan sustento a la investigación

Modelo de relación persona - persona de Joyce Travelbee

Joyce Travelbee, nació en 1926. Enfermera, educadora y escritora estadounidense que formuló el modelo de relación persona - persona, en el que resalta las relaciones interpersonales de la enfermera con el paciente. La autora mediante un enfoque humanístico, plantea que la relación creada entre la enfermera y el paciente debe de generar un clima interpersonal que permita la satisfacción del paciente y que apoye en el proceso de sobrellevar la enfermedad.

La relación persona – persona; “es una relación deliberada y consciente entre una persona que necesite ayuda y otra que está capacitada para proporcionarla” ⁽¹⁰⁾.

Para Joyce la relación interactiva enfermera – persona, es un proceso interactivo que se va construyendo a medida que sucede la relación; como proceso presenta cinco fases que inician con el primer encuentro o encuentro original; luego se produce la fase en la que la enfermera y el paciente empiezan a relacionarse y establecer enlaces conocida como fase de identidades

emergentes; la tercera fase se denomina de empatía, en la que se produce un proceso de comprensión y de entendimiento la situación; la cuarta etapa se conoce como etapa de simpatía, que consiste en compartir los intereses y los sentimientos del otro; finalmente en la fase de término, la enfermera y el paciente se perciben como seres humanos ⁽¹⁰⁾.

La teoría cobra importancia, para el desarrollo de la investigación, ya que permite fundamentar y tener presente la importancia de la atención del personal de enfermería de tal manera que conlleve a la satisfacción del paciente.

2.3.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Satisfacción.- “la satisfacción es un estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas” ⁽¹⁶⁾.

“Apaciguamiento de los deseos, exigencias y necesidades de las partes constitutivas de una sociedad determinada” ⁽¹⁹⁾.

Paciente.- persona que recibe en un hospital o institución similar, cuidados médicos o tratamientos.

Satisfacción del usuario externo.- “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” ⁽²⁰⁾.

Satisfacción laboral.- “actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” ⁽¹³⁾.

2.4.- HIPOTESIS

H^a.- Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017

H^o.- No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017

2.5.- VARIABLES

V.I. El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería

V.D Nivel de satisfacción de los pacientes

2.5.1.- Definición conceptual de variables

El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería

Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”

Nivel de satisfacción de los pacientes

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (20).

2.5.2. Definición operacional de variables

Fue valorada el nivel de satisfacción en

Satisfecho, moderadamente satisfecho e insatisfecho

2.5.3.- Definición operacional de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral del personal de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modalidad laboral ▪ Tiempo de servicio ▪ Disponibilidad de recursos ▪ Ambientes adecuados
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento sobre el puesto de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de las responsabilidades ▪ Conocimiento de los objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interacción con el jefe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación laboral ▪ Liderazgo de los directivos o jefes ▪ Direccionamiento y soporte en las actividades por parte de los directivos o jefes ▪ Participación de los trabajadores en las decisiones ▪ Disposición oportuna de información ▪ Información sobre el desempeño del trabajador ▪ Compañerismo ▪ Relaciones interpersonales
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelación con sus compañeros de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a desarrollo de habilidades ▪ Acceso a capacitación ▪ Acceso a ascensos ▪ Acceso a retroalimentación

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades de progreso ▪ Remuneraciones e incentivos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso al desarrollo profesional ▪ Relación del trabajo con la remuneración recibida ▪ Satisfacción con el salario recibido ▪ Preocupación por las necesidades primordiales del personal
Satisfacción de los pacientes atendidos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto al usuario ▪ Eficacia en la atención ▪ Información recibida ▪ Accesibilidad ▪ Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato al usuario ▪ Empatía al momento de la atención ▪ Satisfacción con los exámenes recibidos ▪ Adecuado tiempo de espera ▪ Resolución del problema ▪ Explicación de los procedimientos y cuidados a seguir ▪ Uso del lenguaje de acuerdo al paciente ▪ Claridad en la escritura de recetas ▪ Tarifas (costos) adecuadas ▪ Respeto a la cultura de cada paciente ▪ Horario de atención adecuado ▪ Comodidad de los ambientes del establecimiento ▪ Limpieza del establecimiento ▪ Respeto de la privacidad

CAPITULO III. METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación

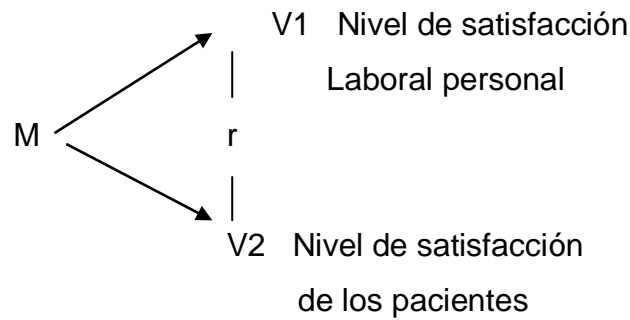
De tipo no experimental. Porque no se manipularán las variables de estudio.

Nivel de Investigación

De nivel descriptiva: Ya que está orientada al a describir una situación y/o un hecho en este caso el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería y de los paciente atendidos en el C.S.

De Diseño Correlacional Porque el trabajo fue realizado en un tiempo y momento determinado

El diseño adecuado para esta investigación es de tipo descriptivo correlacional. El propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación. Cuyo diseño es el siguiente. Hernández et all (2005).



En el presente esquema tenemos:

M = Representa la muestra de estudio

V1 = Nivel de satisfacción del personal de enfermería

V 2 = Nivel de satisfacción del paciente

r = Indica el grado de relación entre ambas variables.

Es de corte transversal, ya que el contacto del investigador con la población en estudio será en un determinado momento.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO:

Se realizó en el centro de salud de Cochabamba - Chota que brinda servicios de salud en áreas de emergencia, medicina, ginecología y pediatría atiende en los turnos mañana y tarde.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- Estuvo conformada por el personal de enfermería del centro de salud de Cochabamba - Chota que en total son 9 (dos licenciadas y 7 técnicas).

La población de pacientes : Conformada por los pacientes atendidos en el centro de salud de Cochabamba, considerando el registro de pacientes del centro de salud, atendidos durante el primer trimestre del año 2017 en el que se reportaron 911 pacientes atendidos.

Muestra de personal de enfermería. Fue de manera no probabilística e intencional ya que se consideró como muestra a los 9 personas que conforman personal de salud, encontrándose distribuida de la siguiente manera:

N°	Profesional/técnico	Condición laboral
1	Licenciada	Nombrada
1	Licenciada	Serúms
3	Técnicos	Nombrados
4	Técnicos	Contratados
Total: 9		

Total: 9 personal de salud a encuestar

La muestra de pacientes : Fue considerando a los atendidos mediante el uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando constituido por 43 pacientes.

Total usuarios atendidos durante el año 2016 centro de salud Cochabamba= 911

$= \frac{\sum \text{total atendidos año 2016}}{12 \text{ meses}}$	$= \frac{911}{12} = 75,9$
---	---------------------------

Luego, se ha ubicado el resultado generado por el cálculo anterior en la siguiente tabla, proporcionada por el MINSA, la misma que orienta a establecer la muestra a usar:

Tabla 01:

Tabla para establecer muestra.

CASO	RANGO DE ATENDIDOS EN EL MES (Referencial año anterior)	MUESTRA (¿A cuántos entrevistar?)
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	29
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80

21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1570 a 5906 atendidos	95

Fuente: Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo

El tamaño de la muestra es de 43 pacientes atendidos en el Centro de salud de Cochabamba, Chota, Cajamarca.

3.4.- MÉTODOS, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas de recolección de datos.

Acorde con la investigación la técnica de recolección de datos que se utilizó para el desarrollo del estudio fue la encuesta.

Se hará uso de dos modelos de encuestas publicados y utilizados por el ministerio de salud, direccionados de la siguiente manera:

- La primera encuesta estará dirigida al personal de enfermería del centro de salud de Cochabamba, a fin de identificar su nivel de satisfacción laboral. Se hará uso de la parte I y II de encuesta de satisfacción del personal de salud, publicada en el año 2002 por el Ministerio de Salud – Dirección de Salud de las Personas, descartando algunos datos que no son necesarios o que están sobreentendidos en la investigación que deseo realizar.
- La segunda encuesta estuvo dirigida a los pacientes atendidos en el centro de salud de Cochabamba a fin de identificar el nivel de satisfacción. Se utilizará la parte I y II de la encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, descartando algunos datos que no son necesarios o que están sobreentendidos en la investigación que deseo realizar.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar para el desarrollo de esta investigación será el cuestionario (se tendrán en cuenta dos cuestionarios).

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuestas	2 Cuestionarios

Para la encuesta dirigida al personal de enfermería del centro de salud de Cochabamba, se utilizará la parte I y II del cuestionario de satisfacción del personal de salud, elaborado por el Ministerio de Salud publicado en el año 2002 que consta de 22 ítems y que “pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en satisfacción o insatisfacción” (21).

Para la encuesta dirigida a los pacientes, se utilizará la parte I y II de la encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, presentado por el Ministerio de Salud – Dirección General de Salud de las Personas publicado en el año 2002. El cuestionario está integrado de 16 ítems fuera de la sección informativa.

3.5.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD Y ANALISIS ESTADISTICO

Los instrumentos son instrumentos ya validados y en algunas adaptaciones fueron sometidas y validada por profesionales expertos y conocedores.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

Luego de la recolección de datos, se clasificaran, codificaran y se procederá a la sistematización electrónica, para lo cual se hará uso del programa SPSS y se tendrán en cuenta las hoja y tabla de procesamiento de la encuesta de usuarios internos y externos presentados por el Ministerio de Salud, con pequeñas modificaciones que responden solamente a ordenarlas de acuerdo a las preguntas que utilizaremos para el presente estudio.

Para el análisis de los datos se empleará estadística descriptiva.

Principios éticos

En todo momento se respetará la autonomía de los pacientes así como también de los trabajadores de salud sujetos de la investigación, respetando su consentimiento voluntario. Además para el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta la justicia social.

Principios de rigor científico

Se aplicó como principios de rigor científico la validez interna, es decir, el producto de la investigación que se presente como resultado de la recolección de datos será el reflejo de la realidad de la cual están sujetos el personal de enfermería del centro de salud de Cochabamba y de lo que la investigación arroje respecto a la satisfacción de los pacientes. Las observaciones y registros de datos se harán con objetividad y se presentarán los datos con veracidad.

3.6.- PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos, como se ha señalado anteriormente, se emplearán dos instrumentos. En primer lugar se procederá a aplicar el cuestionario al personal de enfermería del centro de salud de Cochabamba, luego se procederá a aplicar la guía de encuesta dirigida a pacientes atendidos en el centro de salud de Cochabamba.

CAPITULO IV RESULTADOS

TABLA: 1
CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE SALUD

CARACTERISTICAS	TOTAL	
	N	%
EDAD		
25 a 35 años	2	22
36 a 46 años	5	56
47 a 57 años	2	22
TOTAL	9	100
GENERO		
Masculino	3	33
Femenino	6	67
TOTAL	9	100
ESTADO CIVIL		
CASADA		
SOLTERA(0)	3	33
CONVIVIENTE	6	67
TOTAL	9	100
TOTAL	9	100

Interpretación: El 56%(5) personal de salud tienen 36 a 35 años, seguida por el 22%(2) de 25 a 35 y de 42 a 57 años y un 33%(11) tienen 47 a 57. Asimismo el 67%(6) son de género femenino y el 33%(3) son de género masculino, respecto al estado civil el 66%(6) son conviviente, el 33%(3) son solteras.

TABLA: 2

CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS DE LOS PACIENTES

CARACTERÍSTICAS	TOTAL	
	N	%
EDAD		
35 a 40 años	10	19
41 a 50 años	12	23
51 a 65 años	21	48
TOTAL	43	100
GENERO		
Masculino	18	42
Femenino	25	58
TOTAL	43	100
ESTADO CIVIL		
CASADA	13	30
SOLTERA(0)	20	47
CONVIVIENTE	10	23
TOTAL	43	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Primaria	15	35
Secundaria	21	48
Superior	7	17
TOTAL	53	100

Interpretación: El 48%(21) de los pacientes tienen 51 a 65 años el 23%(12) tienen 41 a 50 años y un 19%(10) tienen 35 a 40 años. Asimismo el 58%(25) son de género femenino y el 42%(18) son de género masculino, respecto al estado civil el 47%(20) son solteros, el 30%(13) casados. Según el grado de instrucción el 48%(21) tienen secundaria, el 35%(15) tienen primaria el 17%(7) tienen grado de instrucción superior.

TABLA N° 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
CENTRO DE SALUD COCHABAMBA**

NIVEL	Personal de salud	
	N	%
Alto	2	22
Medio	7	78
Bajo	-	-
TOTAL	9	100%

Interpretación: Se observa que el 78% (7) del personal de salud tienen un nivel medio de satisfacción laboral y en el 22% (2) existe un nivel alto.

GRAFICO N° 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD COCHABAMBA

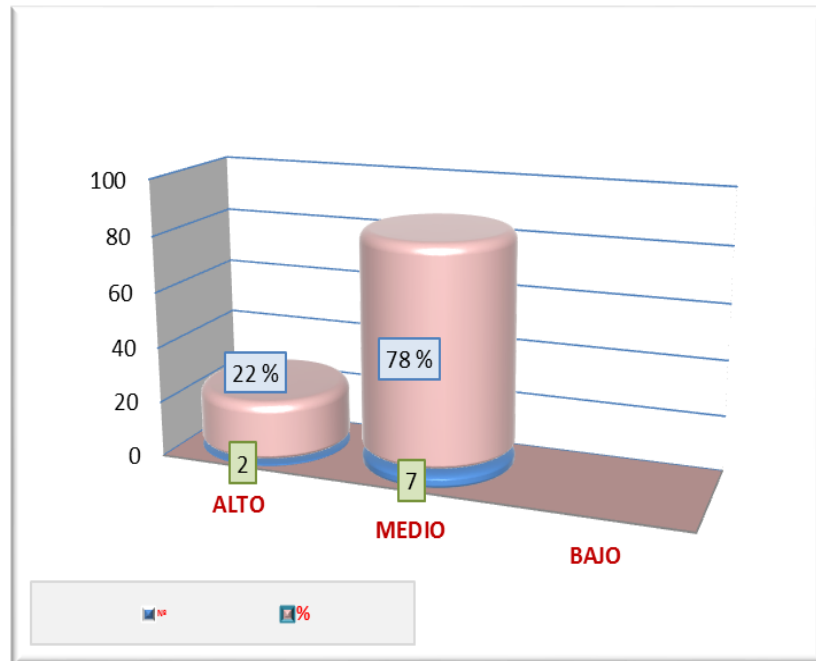


TABLA N° 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD COCHABAMBA

NIVEL	Pacientes	
	N	%
Satisfecho	-	--
Moderadamente S.	37	86
Insatisfecho	6	14
TOTAL	43	100%

Interpretación: Se observa que el 86% (37) de los pacientes del centro de salud tienen un nivel medio de satisfacción respecto a la atención recibida y en el 14% (6) existe insatisfacción

GRAFICO N° 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD COCHABAMBA

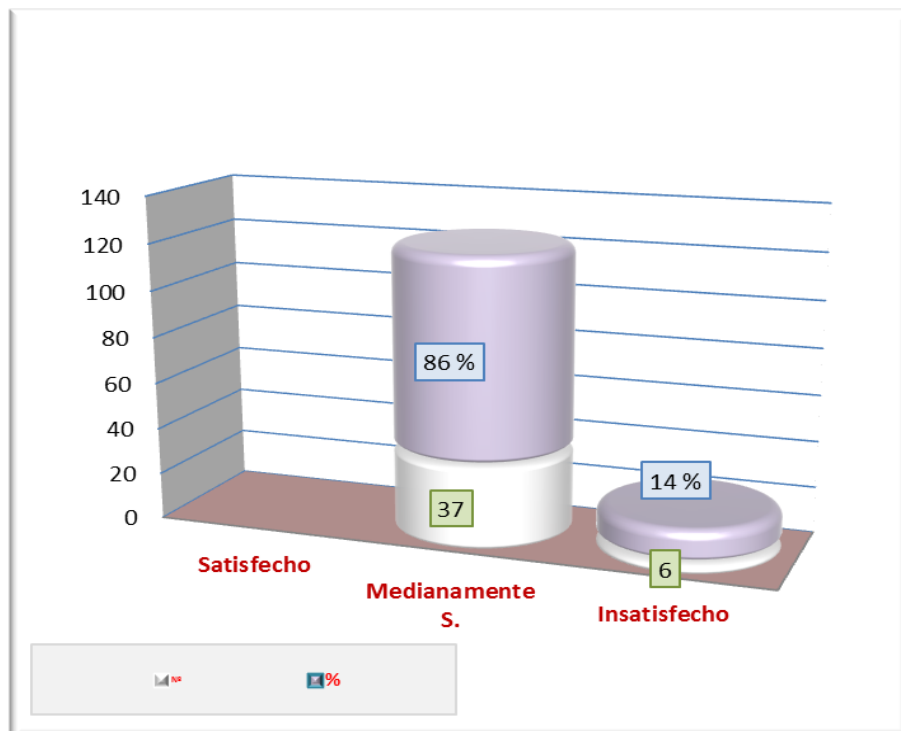


TABLA: 5

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

NIVEL SATISFACCIÓN PERSONAL DE SALUD	SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES						T O T A L	
	Satisfecha		Moderadamente satisfecha		Insatisfecha			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	2	22			0	0	2	22
Medio	7	78	37	86	0	0	7	78
Bajo					6	14		0
TOTAL			37	86	6	22	9 43	100

Análisis: Se observa que el nivel de satisfacción medio de las usuarias se relaciona con la calidad del cuidado ya que el 25%(12) usuarias están satisfechas y medianamente satisfechas el 27%(13) de ellas. Asimismo el nivel de satisfacción alto se relaciona con la calidad de cuidado en un 23 (11) y 25%(12) respectivamente.

PRUEBA DE HIPOTESIS

H^a - Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017

H^o - No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017

$H1 \neq H0$
 $\alpha = 0,05$

Tabla 1: APLICACIÓN DEL CHI CUADRADO

	satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	TOTAL
O	6	37	0	43
E	17	17	0	
$(O-E)^2$	16	121	49	
$(O-E)^2/E$	1,2	10,12	3,1	14,5

$X^2_c = 14,5$, $\alpha = 0,05$ g.l. = 2 $p < 0,005$ $X^2_t = 5,24$

Frente a los resultados estadísticos se puede determinar:

El Valor del Chi Cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado de Tabla ($X^2_c > X^2_t$) con un nivel de significancia de $p \geq 0,005$ y $gl=2$. Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alternativa (H^a) y se rechaza la Hipótesis nula (H^o). Siendo cierto que no existe relación entre el nivel de satisfacción del personal de enfermería y la satisfacción de la atención de los pacientes.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se realizó un análisis de los resultados evidenciados y a establecer las comparaciones con los aspectos planteados de las variables, dimensiones e indicadores planteados en esta investigación. Los datos obtenidos fueron presentados, en cuadros con frecuencia y porcentaje, los cuales estuvieron estructurados con la información obtenida de la sumatoria de los ítems, según cada indicador de las variables en estudio, expresadas a través del instrumento aplicado. De igual manera, se presentaron en graficas con los datos obtenidos en los cuales se pudieron evidenciar las tendencias porcentuales.

Analizando los resultados sobre la relación entre el nivel de satisfacción del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes se pudo encontrar que el 86%(37) pacientes están medianamente satisfechas y el 14%(6) de ellas insatisfechas. Asimismo el nivel de satisfacción en el personal de enfermería es medio en el 78%(7) con tendencia de ser alto en el 22%(2) encontrándose que no existe relación ya que ambas unidades muestral (Personal de enfermería y pacientes) manejan criterios diferentes de ver o de manifestar su satisfacción entorno a la atención recibida en el ámbito laboral y en el paciente en la atención recibida. Asimismo el número de cada muestra varia y no refleja claramente la relación en satisfacción r Teniendo en cuenta lo que nos dice Galeano (2006) quien expreso un concepto muy interesante de tener en cuenta: "hacer las cosas bien, o lo mejor posible" no es nuevo; sin embargo la filosofía que preside la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. Se trata de la consecución del equilibrio entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos.. En este sentido, el monitoreo de la satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados recibidos y la educación continua del personal se transforman en estrategias válidas para lograr un nivel de satisfacción alta.

CONCLUSIONES





No existe relación entre el nivel de satisfacción del personal de enfermería y los pacientes atendidos en el centro de salud Cochabamba, ya que contemplan diversos criterios que evidencia la satisfacción de cada unidad muestral, así como el número de unidad muestral es variado.

Predomina un nivel medio y alto de satisfacción en los trabajadores de salud (enfermeras y técnicas de enfermería) del centros de salud de Cochabamba.

Existe un nivel de satisfacción laboral media en las diversas dimensiones con tendencia a ser alta según el personal de enfermería.

Los pacientes están medianamente satisfechos con la atención recibida y existe un mínimo pero significativo porcentajes de pacientes que tienen un nivel bajo de satisfacción.

RECOMENDACIONES

-  Se recomienda Informar a las autoridades del departamento de enfermería del centro de salud estos resultados de la investigación para que tengan conocimiento de los mismos a fin de que consideren los resultados encontrados.
-  Se recomienda orientar al profesional de enfermería que continúen elevando la calidad del cuidado proporcionado y con ello incrementar el nivel de satisfacción en los pacientes.
-  Se recomienda realizar estudios que consideré el incremento de personal de enfermería teniendo en cuenta la demanda de y número de pacientes.
-  Estimular a los nuevos profesionales a que continúen investigando sobre el tema, para buscar respuestas sobre la satisfacción entre lo que ofrecen los profesionales de enfermería y lo que reciben los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Lull, Paula. Solo uno de cada ocho trabajadores está satisfecho. Gaceta de la protección laboral. Revista de seguridad y bienestar laboral. [Revista on-line] 2015 [Consultado el 15 de Junio de 2017]. URL Disponible en: <http://www.proteccion-laboral.com/solo-uno-de-cada-ocho-trabajadores-esta-satisfecho/>
- 2.- Cáscales, M. Análisis de la satisfacción laboral en España. 2010. [Consultado el 22 de marzo de 2017]. URL Disponible en: <http://www.centrodeestudiosandaluces.es/index.php?mod=publicaciones&id=2543&cat=2&idm>
- 3 Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. Informe final - Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2014. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2014. [Consultado el 15 de abril de 2017] URL Disponible en <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/29009/01+INFORME+FINAL.pdf/901a201f-ccd3-4080-b1bc-8365d16a5aa7>
- 4 Correia Loureiro, S. M., Miranda González, F. J. Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 2010; Vol. 16, Nº 2: pp. 27-41. [Consultado el 03 de Julio del 2017]. URL Disponible en: <http://redaedem.org/articulos/iedee/v16/162027.pdf>
- 5 Huamán Salazar, N. Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Revista Científica de Ciencias de la Salud 9:2. Fecha de consulta: 10 de julio de 2017. URL Disponible en <file:///C:/Users/HOME/Downloads/654-3538-1-PB.pdf>

- 6.- García Hernández, Y., Martínez García, M., Rivera López, M. & Gutiérrez Fragoso, G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. Mexico: Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo - Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2016. Fecha de consulta: 11 de Julio de 2017. URL Disponible en <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- 7 Morales Carcelén E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. [Tesis de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Perú: Universidad mayor de San Marcos; 2016. Fecha de consulta: 20 de julio de 2017. URL Disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>
- 8 Toledo Rosales J. La satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia – huaraz, durante el periodo enero– marzo del 2016. [Tesis de segunda especialidad de emergencias y desastres]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2016. Fecha de consulta: 20 de julio de 2017. URL Disponible en <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/15/3/JESSICA%20CAROL%20TOLEDO%20ROSALES%20-%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMERIA.pdf>
- 9 Reyes Valencia S. & Valverde López H. “Seguridad del paciente en los servicios hospitalarios y satisfacción del usuario externo, provincia de Trujillo 2014” [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2014. Fecha de consulta: 21 de julio de 2017. URL Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/801>
- 10 Galvis López M. Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Cuidarte [en línea] 2015 noviembre 01

[fecha de acceso 24 de julio de 2017]; 6 (13). Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v6n2/v6n2a12.pdf>

- 11 Manso Pinto J. El legado de Frederick Irving Herzberg. Universidad EAFIT [en línea] 2002 [fecha de acceso 24 de julio de 2017]; 128 (79-86). URL Disponible en <file:///C:/Users/HOME/Downloads/849-1-2540-1-10-20120607.pdf>
- 12 Resolución Ministerial N° 727 (2009). Aprueba el documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. Ministerio de salud. Portal web ministerio de salud. URL Disponible en http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf
- 13 Márquez, M. Satisfacción Laboral México S/F [fecha de acceso 24 de abril del 2017].URL disponible en: http://www.aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf
- 14 Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: Person Educación; 2009. URL Disponible en https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- 15 Lipa Vizcardo, J. “Factores asociados a la satisfacción laboral en el personal de salud en una clínica particular de Arequipa, 2015” [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2015. Fecha de consulta 21 de junio de 2017. URL Disponible en https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- 16 Philip, Kotler. Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación, Implementación y Control. Octava edición. Pearson Educación; 2001. Derechos Reservados, MAP29 – ESAN. URL Disponible en

<http://miguelangelherrera.com/catedras/administracion-mercadotecnia/dmpk.pdf>

- 17 Flores Rivera, C. "Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería" [Tesis de maestría]. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002. Fecha de consulta 03 de julio de 2017. URL Disponible en <http://eprints.uanl.mx/1034/1/1080116286.PDF>
- 18 Thompson, I. La satisfacción del cliente. [En línea] n.d. 2006. Promonegocios. Net. [Fecha de consulta 03 de julio de 2017]. URL. Disponible en <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- 19 Pratt, H. (1987). Diccionario de sociología. México: Ediciones Olimpia S.A.
- 20 Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud, 2012. [Consultado el 28 de junio de 2017] URL Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
- 21 Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud, 2002. [Consultado el 12 de julio de 2017] URL Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Cochabamba 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del centro de salud Cochabamba 2017. ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017. ✓ Señalar los aspectos de la satisfacción laboral del personal de enfermería que se relacionan con la satisfacción de los pacientes del centro de salud Cochabamba 2017. 	<p>A mayor satisfacción laboral del personal de enfermería, mayor satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud de Cochabamba, Chota - 2017.</p>	<p>V1: Satisfacción laboral del personal de enfermería</p> <hr/> <p>V2: Satisfacción de los pacientes</p>

ANEXO N° 2:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL - MINSA

Encuesta N°: -----

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

PARTE I:

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha:.../.../....

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del centro de salud.

1. ¿Cuál es su condición laboral?

- a) Nombrado
- b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios
- d) Service
- e) Otros-----

2. ¿Cuál es su tiempo de servicios?

- a) Menos de 1 año.
- b) De 1 a 4 años.
- c) De 5 años a más.

PARTE II:

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frase usando una escala de puntuación de 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						

8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Gracias por su colaboración!!!

ANEXO N° 3:

TABLA PARA PROCESAR LA ENCUESTA DE USUARIOS INTERNOS

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PARLOTEAR	TOTALES
-----------	---------------------------	-------------------------	---------

DATOS GENERALES

1 ¿Cuál es su condición laboral?	a) Nombrado		
	b) Contratado a plazo fijo		
	c) Service		
2 ¿Cuál es su tiempo de servicio?	a) Menos de 1 año.		
	b) De 1 a 4 años.		
	c) De 5 años a más.		

APRECIACIÓN SOBRE EL CENTRO LABORAL			PUNTAJES				
Preguntas	Respuestas	Casillas para parlotear	5	4	3	2	1
Trabajo actual							
Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
SUBTOTALES							

Trabajo general			5	4	3	2	1
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
SUB TOTALES							

Interacción con el Jefe Inmediato			5	4	3	2	1
Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
SUB TOTALES							

OPORTUNIDADES DE PROGRESO			5	4	3	2	1
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
SUBTOTALES							
REMUNERACIONES E INCENTIVOS							
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
SUB TOTALES							

Interrelación con los Compañeros de Trabajo			5	4	3	2	1
Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
SUBTOTALES							

AMBIENTE DE TRABAJO			5	4	3	2	1
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5						
	4						
	3						
	2						
	1						

El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5								
	4								
	3								
	2								
	1								
El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5								
	4								
	3								
	2								
	1								
SUB TOTALES									

RESULTADO DE LA SUMATORIA DE LOS ASPECTOS DE MEDICION CONSIDERADOS:

ASPECTOS MEDIDOS	5)	4)	3)	2)	1)
	(SUB TOTALES)				
Trabajo Actual					
Trabajo en General					
Interacción con jefe inmediato					
Oportunidades de progreso					
Remuneraciones e incentivos					
Interrelación con sus compañeros de trabajo					
Ambiente de Trabajo					
SUMATORIA TOTAL					

ANEXO N° 4:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS – MINSA

Encueta N°:-----

Fecha:.../.../....

Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

PARTE I:

ASPECTOS GENERALES

1. ¿Cuál es su edad?

2. Sexo

1 = Masculino ()

2 = Femenino ()

3. Procedencia

1 = urbano

2 = rural

3 = urbano marginal (pueblo joven)

4. Grado de instrucción

1 = Primaria

2 = Secundaria

2 = Seperior

5. ¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?	Está más cerca	No tengo seguro
	Es barato	Hay buena atención
	No hay otro establecimiento adonde acudir	Otro: <input type="checkbox"/>
		Cuál?

PARTE II:

Percepción del usuario respecto a la atención recibida

Marque la alternativa.-

Preguntas	Alternativa de respuesta			
1. ¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?	Bien		Mal	No opina
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?	Sí	No	No opina	No aplica
3. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?	Sí	No	No opina	No aplica
4. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?	Sí	No	No opina	No aplica
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	Sí	No	No opina	No aplica
6. Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	Sí	No	No opina	No aplica
7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	Sí	No	No opina	No aplica
8. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	Sí		No	No opina
9. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	Sí		No	No opina
10. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	Sí		No	No opina
10.1. Si es No, ¿qué horario sugiere?				
11. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue:	Mucho	Adecuado	Poco	No opina
12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	Sí		No	No opina
13. ¿El establecimiento se encuentra limpio?	Sí		No	No opina
14. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	Mucho	Adecuado	Poco	No opina
15. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?	Sí		No	No opina
16. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	Sí		No	No opina
¿Por qué?				

ANEXO N° 5:

HOJA DE PROCESAMIENTO PARA ENCUESTA DE USUARIOS EXTERNOS

Parte I: Aspectos generales

1. Edad	Alternativa de respuesta	Espacio para parlotear	Total
	a) De 15 a 24 años		
	b) De 25 a 34 años		
	c) De 35 a 44 años		
	d) De 45 a 54 años		
	e) De 55 a 64 años		
	f) De 65 a más años		
2. Sexo	MASCULINO (M)		
	FEMENINO (F)		
3. Procedencia	1=URBANO		
	2=RURAL		
	3=URBANO MARGINAL		
4. Grado de Instrucción	1=Analfabeto		
	2=Primaria		
	3=Secundaria		
	4=Superior Técnica		
	5=Superior Universitaria		
	6= No sabe/ no opina		

Sobre la elección de atención:

Por qué escogió venir a este establecimiento	1) Está más cerca		
	2) No hay otro establecimiento a dónde acudir		
	3) Es barato		
	4) No tengo seguro		
	5) Hay buena atención		
	6) Otro		

Parte II. Percepción de Usuario respecto a la atención recibida

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ESPACIO PARA PARLOTEAR	TOTAL
A. Respeto al usuario			
1. Durante su permanencia en el establecimiento como lo trataron?	BIEN		
	MAL		
	NO OPINA		
2. El personal le brindó confianza para expresar su problema?.	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
B. Eficacia			
3. Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?.	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
C. Información Completa			
4. El personal que le atendió le explicó sobre el examen que te iban a realizar?.	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
6. Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
7. El personal que le atendió le explicó el tratamiento y cuidados a seguir en su casa?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
D. Accesibilidad			
8. Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
9. El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
10. El horario del establecimiento le parece conveniente?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
E. Oportunidad			
11. El tiempo que usted	MUCHO		

esperó para ser atendido fue?	ADECUADO		
	POCO		
	NO OPINA		
F. Seguridad			
12. Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
13. El establecimiento se encuentra limpio?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
14. Durante la consultase respeto su privacidad	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
	NO APLICA		
G. Satisfacción Global			
15. En términos generales ¿Ud. Siente que le resolvieron su problema motivo de la búsqueda de atención?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		
16. En términos generales Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	SÍ		
	NÓ		
	NO OPINA		