



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POST GRADO



**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO
Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRESTADA EN EL SERVICIO DE GÍNECO -
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI - ESSALUD -
CHICLAYO, DURANTE SETIEMBRE – OCTUBRE DEL 2013**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN
EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA

LIC. MARÍA ANGÉLICA HUAMANCHUMO GONZÁLES

ASESOR

DR. NÉSTOR MANUEL RODRÍGUEZ ALAYO

LAMBAYEQUE – PERÚ

2018

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRESTADA EN EL SERVICIO DE GÍNECO - OBSTETRICIA DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI - ESSALUD - CHICLAYO, DURANTE SETIEMBRE – OCTUBRE DEL 2013”

Autora

Lic. Maria A. Huamanchumo Gonzáles

Asesor

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

Presentada a la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para obtener el Grado académico de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

APROBADO POR:

Dra. Blanca Falla Aldana

PRESIDENTE DEL JURADO

Dr. Guillermo Cabrejos Sampen

SECRETARIO DEL JURADO

Dr. Elmer Orlando Huangal Naveda

VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y por darme la oportunidad de seguir superándome.

A mis amados padres Justo y Angelita por el amor y cariño que siempre me han prodigado, por hacer de mi una persona de bien.

A mi hija Abby de Fátima y mi esposo Edgar Gonzalo porque representan el motor que impulsa mi vida.

MARIA ANGÉLICA

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo,
por sus acertados aportes en beneficio
de la presente investigación.

Al Dr. Federico Horna, jefe del Servicio
de Gineco – Obstetricia del Hospital Luis
Heysen Incháustegui - EsSalud –
Chiclayo, por las facilidades brindadas
en favor de la presente investigación.

INDICE

	Pág
DEDICATORIA	03
AGRADECIMIENTO	05
INDICE	07
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10
CAP I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	12
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación e importancia	17
1.5 Hipótesis	18
1.6 Operacionalización de Variables	18
CAP II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes	21
2.2 Base Teórica	25
CAP III: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 Tipo de Investigación. Diseño	30
Población	30
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	31
Análisis de los Datos	33
3.2 Resultados	34
3.3 Análisis y discusión de los resultados	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43 - 44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	51

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación entre la Satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013. Se presenta el siguiente estudio de tipo Descriptivo de corte Transversal, cuyo diseño fue no experimental. La muestra estuvo constituida por 45 usuarios internos y 264 usuarias externas.

Los resultados fueron:

- El nivel de satisfacción del cliente interno es intermedio en el 51.11%.
- La calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital en mención según la opinión de la usuaria fue regular en el 56.06%.
- Las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia se caracterizan por ser en su mayoría adultas en el 35.61%, procedentes de zonas urbanas en el 71.59%, la mayoría cuentan con estudios no universitarios en el 48.48% y se dedican a las labores del hogar en el 53.79%.
- La satisfacción del cliente interno es directamente proporcional a la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital en mención. Demostrando que si existe relación entre la satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada.

Palabras Claves: Satisfacción, cliente interno, calidad de atención.

ABSTRACT

In order to determine the relationship between the satisfaction of the internal client and the quality of care provided in the Service of Gineco - Obstetrics of the Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, during September - October 2013. The following type study is presented Descriptive of cross section, whose design was not experimental. The sample consisted of 45 internal users and 264 external users.

The results were:

- The level of satisfaction of the internal client is intermediate at 51.11%.
- The quality of care provided in the Service of Gineco - Obstetrics of the Hospital in mention according to the opinion of the user was regular in 56.06%.
- The users attended in the Obstetrics Service are characterized by being mostly adults in the 35.61%, from urban areas in 71.59%, most have non-university studies in 48.48% and are dedicated to household chores at 53.79%.
- The satisfaction of the internal client is directly proportional to the quality of care provided in the Service of Gineco - Obstetrics of the Hospital in mention. Demonstrating that there is a relationship between internal customer satisfaction and the quality of care provided.

Key words: Satisfaction, internal customer, quality of attention.

INTRODUCCION

La satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que nos admite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios y cómo estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Avedis Donabedian define la Calidad de la atención como "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". ¹

Se han implementado estrategias para una adecuada satisfacción del usuario, todas ellas normadas por el Ministerio de Salud, estas acciones están enmarcadas en la participación del personal de salud, sin embargo, los resultados no han sido los más óptimos y el problema aún subsiste.

Existen estudios, que han descrito y evaluado la Calidad de Atención, con resultados que les han permitido cambiar y mejorar tanto la satisfacción del usuario y la motivación por parte del personal de salud.^{2,3,4,5,6,7,8,9,10} En el Perú, son contados los trabajos que relacionan la satisfacción del usuario y la motivación que tiene el personal de salud de un Hospital, los cuales datan desde hace más de una década, como son los de Flores, Vásquez y Egusquiza ^{11,12,13} de ahí el interés de iniciar esta investigación mucho más compleja que pretende relacionar

la Satisfacción del Cliente interno y la calidad de atención prestada, de tal manera que será un punto de partida para futuras pesquisas o averiguaciones que conduzcan a la mejora integral de la calidad de atención.

Todo lo antes mencionado, dan por sentado el interés por satisfacer las necesidades de los clientes tanto interno como externo en las diversas organizaciones e instituciones de salud, que dicho sea de paso esta data desde hace más de década y media^{14,15} gracias a la cual se han desarrollado innumerables teorías de calidad total, mejora continua, servicio al cliente, en nombre de las cuales se busca no sólo satisfacción, sino el interés del mercado meta para poder lograr, si bien no un mercado cautivo, si la fidelidad del mismo en un mediano plazo.^{16,17,18, 19}

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Planteamiento del Problema

Como se sabe, la prestación de los servicios de salud está conformada por procesos de gran diversidad. Algunos de ellos son equivalentes a los que dan en los otros sectores económicos, mientras que otros son específicos de la salud. Si los grupos de trabajo, llegaran a identificar y preservar la dinámica de algunos procesos muy particulares (como, por ejemplo: el trabajo clínico) y si fuera determinado que allí se concentra la mayoría de problemas de los servicios, toda esa decisión ayudaría a aclarar la estrategia a ser adaptada para alcanzar la calidad como resultado producto.

Desde hace varios años, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados de una determinada empresa, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Aceptándose la necesidad de estudiar la relación del trabajador con su ambiente laboral, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí nace la necesidad de investigar la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existiendo evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros.^{20,21,22,23} Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de

personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Estudios demuestran que la satisfacción del cliente interno constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud, pues ellos deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad, y para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo.

El presente estudio se desarrollará en un Hospital de complejidad II, perteneciente al Seguro Social del Perú (EsSalud), el cual se encuentra ubicado en el distrito de Pimentel, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, adscrito a la Red Asistencial Lambayeque, fue inaugurado el 19 de febrero del 2010 y obedeció a una necesidad de atención de salud para las capas simples y medianas a fin de buscar el uso racional de recursos de la institución. En su área de hospitalización cuenta con 150 camas de hospitalización y tres salas de operaciones, en tanto que en la de consulta externa cuenta con 72 consultorios. Tiene un semisótano y cuatro pisos, y ocupa un área de 14,631 metros cuadrados. Fue inaugurado en febrero del 2010. Demandando una inversión de US\$ 18 millones. ²⁴

Por todo esto, es preciso evaluar la oferta de los servicios de salud en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad, asegurando un

equilibrio dinámico entre la oferta y la demanda y de acuerdo a ello alcanzaremos nuestros requerimientos a fin que puedan ser manejados por decisiones administrativas y gerenciales de nivel superior.

Así pues, los Hospitales y centros que pertenecen a la GRALA enmarcados en la responsabilidad de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus asegurados, han realizado una permanente búsqueda por encontrar mejores métodos de prestación de servicios de salud; pese a ello, todavía se puede observar la insatisfacción de los usuarios en la rapidez de sus trámites, atención correcta, etc. Por ello se cree conveniente seguir realizando estos controles a fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios, clientes externos o pacientes en todos los procesos de atención.

Por todo ello decidí conocer la relación entre Satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, considerando por observaciones empíricas que, en distintos procesos de la atención al paciente se dan hechos que no permiten ofertar un servicio de atención óptima. Los resultados obtenidos servirán para mejorar la calidad de atención en todos sus procesos y niveles en beneplácito del usuario externo (pacientes).

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la Satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la relación entre la Satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013.

1.3.2 Específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción del cliente o usuario interno.
2. Conocer la opinión de la usuaria sobre la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013.
3. Identificar las características socio demográficas de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia.

1.4 Justificación e Importancia

En la actualidad es importante para las instituciones de salud conocer la satisfacción de los prestadores de servicios, para obtener

información útil que incremente la productividad y que además sirva para aumentar la satisfacción laboral, lo que finalmente impactará la calidad de servicios brindados a la población usuaria.

A todo ello, es meritorio destacar que la satisfacción del cliente interno depende de múltiples factores, entre otros, la diversidad de las necesidades de las personas, por lo cual llega a ser compleja, sin embargo, hay factores ya establecidos que predisponen el comportamiento que desarrolla en el ambiente laboral.

Por todo ello, el mayor impacto de la satisfacción del cliente interno sobre la satisfacción del cliente externo en las empresas de sector salud, está dada por la calidad de atención prestada. Consecuentemente con los resultados se propondrán acciones encaminadas a mejorar la satisfacción de nuestros trabajadores o clientes internos y por ende a la mejora de la calidad de atención prestada.

1.5 Hipótesis

La Satisfacción del cliente interno es directamente proporcional a la calidad de atención prestada.

1.6 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES	ESCALA	INSTRUM DE MEDICIÓN
V.I Satisfacción del Cliente Interno	Perceptiva	Completa Las expectativas del cliente son cubiertas en su totalidad.	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud	ORDINAL	FICHAS ANEXOS
		Incompleta Las expectativas del cliente son cubiertas parcialmente			
		Insatisfecha Las Expectativas del cliente No Son Cubiertas			
V.D Calidad de Atención prestada	Valorativa	Satisfacción General (Ítems del 3, 17)	Calidad Buena (90 - 72 ptos)	ORDINAL	
		Calidad Técnica (2, 4, 6 y 14)	Calidad Regular (19 - 71 ptos)		
		Relaciones Interpersonales (10, 11)			
		Comunicación (1, 13)	Calidad Mala (≤ 18 ptos)		
Aspectos Económicos (5 y 7)					
Duración de la Consulta (12 y 15)					
Accesibilidad y Conveniencia (8, 9, 16 y 18)					

Variables Intervinientes

Características Socio - Demográficas	Dimensión	Indicador	Sub indicador	Escala
Edad	Cronológica	Años	12 – 17 18 – 23 24 – 29 30 – 34 ≥ 35	De razón

Zona de Procedencia	Socio Demográfico	Lugar donde viven o proviene las usuarias del Servicio de Gineco - Obstetricia	Urbana Urbana – marginal Rural	Nominal
Grado de instrucción	Cultural	Nivel de estudios alcanzados por las usuarias del Servicio de Gineco - Obstetricia al momento de la entrevista	Prim Incompleta Prim Completa Sec Incompleta Sec Completa Sup incompleta Sup Completa Sup No Universitaria Incompleta Sup No Universitaria Completa	Ordinal
Ocupación	Social Económica	Actividad o trabajo en el que emplea el tiempo las usuarias del Servicio de Gineco - Obstetricia	Ama de casa Comerciante Independiente Profesional técnico	Nominal

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES:

Desde hace varios años en el Perú ha sido motivo de estudio el tema de Calidad de los servicios de salud, habiéndose encontrado estudios sobre la calidad de atención recibida en los diferentes servicios o

áreas de salud, pero muy pocos son los estudios sobre satisfacción del Cliente interno, por lo cual se presentan todos los trabajos que se ha podido recopilar durante ese período

Internacionales:

Iglesias E y Colab (Colombia) (2009).²⁵ Ejecutó un estudio de tipo observacional – descriptivo, con el objetivo de medir el Grado de Satisfacción de los clientes externo e interno de una Institución Prestadora de Servicios de salud, con el fin de obtener información relevante que sirva como herramienta para el continuo mejoramiento de la calidad institucional. Encontrándose una satisfacción buena de los usuarios externos con los servicios recibidos. La mayoría de los clientes internos estuvieron satisfechos con las variables ambiente laboral, gestión humana, incentivos, bienestar y capacitaciones, en contraste con la variable comunicación interna y salario.

Nacionales:

Tuesta Z (Perú) (2015).²⁶ Desarrollo un estudio de tipo de Descriptivo, correlacional, el cual tuvo como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital II-1 Moyobamba. La muestra estuvo constituida por 362 usuarios externos atendidos en dicho servicio. Encontrando que, el 86,2% de los pacientes tienen una percepción de la calidad como Regular. El 71,5 % de los usuarios, responden que se

encuentran satisfechos con la atención del servicio de emergencia. Concluyendo que, tanto la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario externo son dependientes, existiendo una relación significativa entre ambas variables.

Locales:

Huaripata M (Chiclayo - Perú) (2013).²⁷ Ejecutó un estudio con el propósito de determinar la Satisfacción de las usuarias respecto a la Calidad de atención en el Servicio de Ecografía de Gineco – Obstetricia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” - Chiclayo, mayo – junio del 2013, en 257 usuarias, hallando que la satisfacción de las usuarias respecto a la Calidad de atención fue intermedia en el 46.69%. Halló satisfacción completa en las usuarias en relación a la adecuada infraestructura (34.63%), satisfacción intermedia cuando según opinión de ellas la infraestructura era catalogada como regular (38.91%) e inadecuada en el 7.78% ($p < 0.05$). Encontró satisfacción completa en las usuarias en relación al adecuado proceso (29.57%), satisfacción intermedia cuando según opinión de ellas el proceso era catalogado como regular (57.73%) e insatisfacción cuando el proceso era catalogado como inadecuado en el 10.90% ($p < 0.05$). Encontró satisfacción completa en las usuarias motivo de estudio cuando el trato del personal de salud era bueno (34.63%), satisfacción intermedia cuando el trato del personal de salud era regular (38.13%) e insatisfacción cuando el trato era malo en el 18.68% ($p < 0.05$). La

población motivo de estudio se caracterizó por tener edades comprendidas entre los 20 a 24 años, proceder de zonas urbanas, con estudios primarios y ser amas de casa en su mayoría.

Campó C (Chiclayo - Perú) (2012).²⁸ Efectuó un estudio con el objetivo de determinar la Satisfacción del Cliente Externo e Interno en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp EsSalud - Chiclayo, durante febrero – abril 2012. Hallando que, el 58.49% de los Clientes internos se sienten insatisfechos laboralmente. La mayoría de Clientes internos que se sienten insatisfechos tienen edades entre 41 a 45 años, son del sexo femenino, son contratados a tiempo indeterminado y tiene más de 5 años laborando en la institución. El 46.32% de los Clientes externos se sienten medianamente satisfechos con la atención prestada, tienen edades entre 30 a 39 años y estudios superiores universitarios. Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados por el Cliente interno está el ambiente laboral y la comunicación interna. Mientras que los motivos de Insatisfacción son la falta de incentivos y capacitaciones, la sobre carga laboral y el bajo salario. Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados por la Cliente externa esta la información brindada, mientras que los motivos de Insatisfacción reportados fueron la falta de comodidad de las instalaciones, el trato brindado y la falta de puntualidad con la que fue atendido.

Ahumada Z (Chiclayo - Perú) (2011).²⁹ Realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria externa atendida en Consultorio de Obstetricia del Policlínico Chiclayo Oeste EsSalud, durante el período octubre – diciembre del 2011, en 323 usuarias, encontrando que, la calidad de atención en la consulta externa fue regular en el 51.70%, según la opinión de las usuarias. El 50.77% de ellas estuvieron medianamente satisfechas. Encontrando relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria externa ($p < 0.05$). La mayoría de usuarias atendidas se caracterizan por tener un promedio de edad de 32.5 años, ser casadas en su mayoría, haber culminado sus estudios secundarios y tener estudios universitarios, siendo en más del 50% profesionales. El tiempo utilizado en la consulta externa osciló entre 10 a 20 minutos en el 44.89%. El trato del profesional de salud fue regular en el 48.92%.

2.2 BASE TEÓRICA:

Hace ya varias décadas que la calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible.^{17,19} Así mismo, la calidad es considerada también como

la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios.¹⁹ No hay que olvidar que la calidad dentro del contexto de la atención médica es un apartado que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América Latina a través de diferentes metodologías, entre ellas, la propuesta por Avedis Donabedian¹⁸, basada en el modelo de insumo - producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: La estructura, el proceso y los resultados.

El Dr. Avedis Donabedian¹⁸ y otros autores^{16,17,19} se dedicaron a desarrollar un campo de especialización del saber médico que es la garantía de calidad en salud, cuya finalidad es el monitoreo del desempeño clínico buscando mantener y mejorar su calidad. Esta corriente llevó desde hace más de una década, a que surgiera una amplia red de especialistas y unidades de auditoría médica los que actuaban post facto, evaluando la adecuación de la conducta clínica dentro de una muestra de casos atendidos.

A lo largo de varios años, la calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptualizar y evaluar, y tanto las instituciones como el personal de salud han tenido que afrontarla a escala mundial, aun cuando reiteradamente se ha señalado que con esta evaluación se cometerían menos fallas, disminuirían los costos, se mejoraría la productividad, se lograría mayor competitividad, se garantizaría la

permanencia en el mercado y, por consiguiente, la empresa seguiría siendo fuente de empleo. ^{16,17,19}

Hoy en día se habla cada vez más de Calidad en la asistencia sanitaria. Sin embargo, pocas veces se define con sencillez que significa esta palabra y qué consecuencias tiene tanto para el profesional como para el usuario de la sanidad.

Quizá la definición más sencilla de la calidad haya sido inspirada por el trabajo de W. Edwards Deming³⁰, un pionero del movimiento de calidad en la industria y que indica de Calidad es "hacer lo correcto en la manera correcta". En los campos de salud, esto significa ofrecer una gama de servicios que sean seguros y eficaces y que cubran las necesidades y los deseos del cliente. La calidad en los campos de salud ha sido definida en muchas formas.

Si se sostiene que la calidad radica en servicios de salud deseables, entonces, el control de la calidad estribará tanto de las percepciones del paciente, como del conocimiento. Los pacientes o clientes/usuarios externos innegablemente perciben cuales son los casos más favorables y los más desfavorables y, tal vez tengan ciertas preferencias en cuanto al estilo y al contenido de la comunicación entre ellos y el profesional o institución que les proporciona servicios de salud. Tal vez comprenderán también el tiempo que se necesita para efectuar un diagnóstico, administrar un tratamiento y obtener un

resultado favorable, en ello influye mucho el nivel cultural. Sin embargo, existen grandes diferencias entre los pacientes en cuanto a lo que sabe sobre un estudio diagnóstico razonable para un trastorno determinado, los tratamientos disponibles y la gama de resultados posibles. Por ello al examinar el asunto más a fondo es obvio que no se puede definir la calidad únicamente desde el punto de vista del paciente.³¹ Un paciente puede estar perfectamente satisfecho, aunque no esté recibiendo un servicio técnicamente de buena de calidad.³² La impresión del paciente o cliente externo es un componente necesario, pero no es suficiente, ya que también se necesita para hablar de buena calidad es el mejor servicio de salud que se pueda alcanzar: Un servicio óptimo desde el punto de vista de la tecnología médica existente.^{32, 33} Por lo cual, el control de la calidad se basa no sólo en la impresión que reciben los pacientes, sino también es una síntesis exacta de las observaciones médicas modernas.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS:

- **Calidad de la Atención de la Salud:** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.³¹
- **Cliente interno:** Pertenece a la organización – empleado.¹⁵

▪ **Satisfacción:** Complacencia del usuario (en función de sus intereses) por el servicio recibida. La satisfacción se divide en tres escalas.²⁵

- ✓ **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- ✓ **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- ✓ **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación:

Descriptivo de corte Transversal.³⁴

Diseño: No Experimental.³⁴

Población: Estuvo constituida por todas las usuarias que acudan al Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013.

De igual forma para el caso de la cliente o usuario interno (Trabajador o Personal de Salud) se encuestará a toda la población, siendo en total 45 (15 Obstetras, 14 Médicos Gineco – Obstetras, 7 Enfermeras y 9 técnicos).

Criterios de Inclusión

- Usuarios que acudan al Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo que acepten participar del estudio y que estén en pleno uso de sus facultades mentales.

Criterios de Exclusión

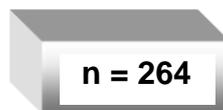
- Usuarías que no respondan por completo las preguntas de la encuesta.
- Usuarías que no deseen participar de la investigación.

Muestra:

Será determinada por la Fórmula de Tamaño muestral (Población conocida).

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de la población (Gestantes asignadas)	N	920
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	1- α	0,95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1,96
Calidad regular percibida por las usuarias que acudan al Servicio de Gineco - Obstetricia (Piloto) 8/20	p	0,40
Complemento de p	q	0,60
Precisión	d	0,05
TAMAÑO DE LA MUESTRA	n	263,47



Usuaris que acudan al Serv de G.O

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el presente estudio se utilizó la entrevista como técnica, y, como Instrumento las Fichas – Encuestas (Anexos).

Anexo N° 1: Encuesta de Satisfacción del cliente interno, la cual fue Validada por Campó C.²⁸

Anexo N° 2: Encuesta para el usuario del Servicio, la misma que consta de los siguientes aspectos.

I.- Datos de Filiación

II- Datos Gineco - Obstétricos

III- Ítems acerca del Tema como:

Nivel de Satisfacción (Calidad del personal, Calidez, Equipamiento, Disponibilidad de Insumos, Infraestructura, Ubicación, Tiempo de espera)

Aceptabilidad

Competencia técnica

Relaciones interpersonales

*Cabe resaltar que esta encuesta ha sido validada en diferentes trabajos de investigación de nuestro Departamento, como los de Huaripata M y Ahumada.^{27,29}

Procedimientos:

- Luego de obtener la aprobación del Proyecto de investigación, se procedió a la aplicación de: la encuesta, no sin antes haber solicitado el respectivo permiso para la recolección de datos.
- A las gestantes seleccionadas según los criterios propuestos, se les entrevistó en el Servicio de Gineco – Obstetricia específicamente en el área de hospitalización, al momento de su alta respectiva.
- Cabe mencionar que el instrumento fue aplicado por personal de salud capacitado para tal fin.
- La información obtenida se registró en la Ficha Anexo N° 2, la entrevista tuvo una duración aproximada de 20 minutos.
- Cabe mencionar que se entabló un ambiente de Empatía con la población motivo de estudio para que sus respuestas sean más confiables.

- Luego los datos fueron procesados, analizados y tabulados en tablas de una entrada.

Análisis de los Datos:

Los datos estadísticos fueron almacenados en una base del software estadístico SPSS versión 21, en donde se presentaron y analizaron las frecuencias porcentuales, y se obtuvieron tablas estadísticas Unidimensionales.

3.2 Resultados

Tabla 1:

En la siguiente tabla se puede apreciar que el Nivel de satisfacción del Cliente interno es intermedia en el 51.11%, seguidos de los que se sienten satisfechos en el 26.67%, sólo el 22.22% (10) se sienten

insatisfechos laboralmente. Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados por el usuario interno están: La falta de incentivos y capacitaciones, además la sobre carga laboral.

Tabla 2:

En lo que atañe a la opinión de la usuaria sobre la calidad de atención prestada, se halló que el 56.06% opinó que esta fue regular, seguida de las que opinaron que era buena en el 38.64%, sólo el 05.30% opinó que era mala.

Tabla 3:

En lo que concierne a las características socio - demográficas de las usuarias del Servicio de Obstetricia. Tenemos que la mayoría fueron mujeres cuyas edades fluctuaban entre 30 a 34 años. Siendo el promedio de edad reportado de 32.5 años respectivamente. El 71.59% procedían de zonas urbanas, el 48.48% tenían grado de instrucción superior no universitario y el 53.79% se dedicaban a las labores del hogar.

Tabla 1: Nivel de satisfacción del cliente interno. Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013

Nivel de Satisfacción	Nº	%
-----------------------	----	---

Total	45	100.00
Completa	12	26.67
Intermedia	23	51.11
Incompleta	10	22.22

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

* Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados por el usuario interno están: La falta de incentivos y capacitaciones y la sobre carga laboral.

Tabla 2: Opinión de la usuaria sobre la calidad de atención prestada. Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013

Calidad de atención prestada	Nº	%
-------------------------------------	-----------	----------

Total	264	100.00
Buena	102	38.64
Regular	148	56.06
Mala	14	05.30

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,451 ^a	4	,051
Razón de verosimilitud	12,973	4	,011
Asociación lineal por lineal	4,767	1	,029
N de casos válidos	264		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,86.

* Cruzando ambas variables se halló significancia estadística ($p < 0.05$). Demostrando que si existe relación entre la satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada.

Tabla 3: Características Socio - Demográficas de las usuarias del Servicio de Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013

n = 264 x = 32.5 años			
Edad (Años)	12 - 17	05	01.89
	18 - 23	33	12.50
	24 - 29	77	29.17
	30 - 34	94	35.61
	≥ 35	55	20.83
n = 264			
Zona de Procedencia	Urbana	189	71.59
	Urbano - Marginal	75	28.41
n = 264			
Grado de Instrucción	Primaria	18	06.82
	Secundaria	33	12.50
	Sup no Universitaria	128	48.48
	Sup Universitaria	85	32.20
n = 264			
Ocupación	Ama de Casa	142	53.79
	Profesional	78	29.54
	Estudiante	11	04.17
	Empleada	33	12.50

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

3.3 Análisis y Discusión de los Resultados.

Desde hace varios años hasta la actualidad, tanto en instituciones públicas como privadas del sector salud, coexiste el interés por

justipreciar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de atención; para optimizar la misma, en los servicios de salud se han desarrollado varias acciones, como la formación de: comités de calidad, comités de mortalidad, sistemas de monitoreo y la aplicación de encuestas de opinión a los usuarios o clientes tanto internos como externos.

Desde hace más de cuatro décadas, se viene indagando sobre la satisfacción en el trabajo o lo que es igual la satisfacción del cliente interno (Trabajador) y por ende la satisfacción de quien recibe la atención (paciente o cliente externo).³⁶ Por ello la satisfacción en el trabajo es en la actualidad es uno de los temas más relevantes en las organizaciones. Por lo cual coexiste un gran interés por vislumbrar el fenómeno de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, así como la satisfacción del cliente externo o paciente con la calidad de atención recibida.

Por todo ello se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer la relación entre la Satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, durante setiembre – octubre del 2013, para tal efecto se encuestó a 45 profesionales de la salud (15 Obstetras, 14 Médicos Gineco – Obstetras, 7 Enfermeras y 9 técnicos), de los cuales el 51.11% se sienten insatisfechos. (Tabla 1), tienen contratado por CAS (86.67%)

y tienen entre 1 a 4 años laborando en la institución (Ver Anexo N° 3).

Gil - Monte P, Peiro J. ³⁶ en su obra “Desgaste Psíquico en el trabajo” refiere que, la satisfacción en el trabajo representa uno de los indicadores más tradicionales a los que se acude cuando se busca, estar al tanto de la actitud usual de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que influye en la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan.

Así pues, **Saéz C** ³⁷ postula que, desde hace varios años, existen acuerdos en donde se establece que la satisfacción dentro del trabajo esta compuestas por elementos afectivos, cognoscitivos y conductuales. Por su parte **Locke A** ³⁵, precisa a la satisfacción del cliente interno o trabajador como “un estado emocional positivo o placentero como resultado de una percepción subjetiva de las experiencias dentro de su entorno laboral”.

En el ámbito de la salud, son muchos los estudios que se han ejecutado para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. ^{25,28,38,39,40} Todos ellos encuadrados en la figura actual de los modelos de calidad total, dentro del ámbito sanitario asistencial. Desde este contexto, se entiende que la medida de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de la organización y de los servicios entregados o prestados. ^{38,39}

En lo que atañe a la opinión de la usuaria sobre la calidad de atención prestada, se halló que el 56.06% opinó que esta fue regular, seguida de las que opinaron que era buena en el 38.64%, sólo el 05.30% opinó que era mala. (Tabla 2)

Contrastando nuestros resultados de ambas tablas, podemos advertir que, el estudio realizado por **Iglesias E y Colab**²⁵ en Colombia sobre la Satisfacción de los clientes externo e interno en una Institución Prestadora de Servicios de salud, halló una satisfacción buena de los usuarios externos con los servicios recibidos. La mayoría de los clientes internos o trabajadores se mostraron satisfechos con las variables ambiente laboral, gestión humana, incentivos, bienestar y capacitaciones.

Por su parte **Tuesta Z**²⁶ en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital II-1 Moyobamba, halló que, el 86,2% de los pacientes tienen una percepción de la calidad como Regular. El 71,5% de los usuarios, reconocen que se hallan satisfechos con la atención prestada en el servicio de emergencia.

Huaripata M²⁷ en un hospital de Chiclayo perteneciente al Ministerio de Salud, halló que la satisfacción de las usuarias respecto a la Calidad de atención fue intermedia en el 46.69%.

Mientras que, **Campó C.**²⁸ en hospital de EsSalud encontró que, el 58.49% de los Clientes internos se sienten insatisfechos laboralmente. Mientras que el, 46.32% de los Clientes externos se sienten medianamente satisfechos con la atención prestada.

En otro hospital de la Red asistencial de EsSalud se halló relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria externa ($p < 0.05$).

En lo que concierne a las características socio - demográficas de las usuarias del Servicio de Obstetricia. Tenemos que la mayoría fueron mujeres cuyas edades fluctuaban entre 30 a 34 años. Siendo el promedio de 32.5 años. El 71.59% procedían de zonas urbanas, el 48.48% tenían grado de instrucción superior no universitario y el 53.79% se dedicaban a las labores del hogar. (Tabla 3)

Por su parte **Campó C.**²⁸ halló que en lo atañe a edad y el grado de instrucción se puede apreciar que las clientas externas, se caracterizaron por tener edades entre 30 a 39 años y contar con estudios superiores universitarios.

Si bien es cierto que las características socio demográficas de las Clientes externas son factores que influyen en la percepción sobre la calidad de atención y por ende en la satisfacción, existe todo un debate respecto a la objetividad de las percepciones de los usuarios. Unos estudiosos en el tema manifiestan la falta de objetividad de los usuarios

para observar condiciones concretas de atención en todo un conjunto de mediaciones culturales y sociales.^{7, 9, 14, 16}

Por su parte, **Ahumada Z**²⁹ halló que, la mayoría de usuarias atendidas se caracterizan por tener un promedio de edad de 32.5 años, ser casadas en su mayoría, haber culminado sus estudios secundarios y tener estudios universitarios, siendo en más del 50% profesionales.

En nuestro país, la percepción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno apenas entendido. La mayoría de veces se piensa que la medición de la satisfacción del usuario es suficiente para medir la calidad de los servicios, y de acuerdo a investigaciones realizadas, la satisfacción tiene fuerte relación con el trato recibido por parte del personal. De esta forma al optimizar el trato en una institución de salud va a perfeccionar la satisfacción de la usuaria.⁴¹

Por ello, se dice que cuando un Establecimiento de salud que anhele conseguir niveles elevados de excelencia deberá reflexionar en considerar las percepciones de sus usuarias.

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción del cliente o usuario interno es intermedio en el 51.11%.

2. La calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, según la opinión de la usuaria fue regular en el 56.06%.
3. Las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia se caracterizan por ser en su mayoría adultas en el 35.61%, procedentes de zonas urbanas en el 71.59%, la mayoría cuentan con estudios no universitarios en el 48.48% y se dedican a las labores del hogar en el 53.79% respectivamente.
4. La satisfacción del cliente interno es directamente proporcional a la calidad de atención prestada en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital en mención. Demostrando que si existe relación entre la satisfacción del cliente interno y la calidad de atención prestada.

RECOMENDACIONES

A las Autoridades del Hospital

- Realizar averiguaciones periódicamente a las usuarias del Servicio de Gineco – Obstetricia, sobre la calidad de atención prestada en los

diferentes establecimientos de salud, a fin de conocer su opinión, optimizando así los aspectos de mayor debilidad lo cual redundará efectivamente en la calidad de atención de la institución.

- Capacitación continua al personal de salud en el tema de calidad de atención para perfeccionar la imagen institucional del establecimiento frente a las usuarias.
- Evaluar la satisfacción del usuario como el cumplimiento de los estándares de atención.
- Optimizar los círculos de calidad de la Institución de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Donabedian A.** Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de la Atención. Salud Pública de México, 1993. 35:1.

2. **Philip M.** "The implementation and evaluation of an internal customer service program for a public-sector organization" on". Alliant International University, San Diego. USA 2003.
3. **Besio M.** Acerca de los errores en medicina. Rev. Méd. Chile 2009; 137: 821-826
4. **Arenas H, Anaya R.** Errores En Cirugía. Estrategias para mejorar la calidad de atención quirúrgica. Cir Ciruj 2008; 76: 355- 361.
5. **Varas J.** Error en Medicina y su trascendencia a nivel de Calidad. Rev. Obstet. Ginecol. - Hosp. Santiago Oriente Dr. Luis Tisné Brousse. 2007; Vol. 2 (2): 159-163.
6. **Campaña G.** Calidad de atención médica en el ambiente quirúrgico. Como prevenirlos. Rev. Chilena de Cirugía. Vol 58 - Nº 6, 2006; pp. 479-480.
7. **Lozada M, Rodríguez A.** Calidad del servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing (Buenos Aires) 20(34): 237-258; 2007.
8. **Miyahira J.** Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?. Rev Med Hered v.12 n.3 Lima ene./jul. 2001.
9. **Mendoza J, Piechulek H, Al-Sabir A.** Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh Bull WHO. Año 2001 79 (6): 512-517.
10. **Aguirre D.** Satisfacción laboral de los Recursos Humanos de Enfermería: Factores que la afectan. 2009. Rev. Haban Cienc Méd, Ciudad de La Habana, v. 8, n. 4, nov. 09.
11. **Flores D.** "Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen". Lima, Perú. Año 2006.

- 12. Vásquez M.** Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana E. A. P. de Enfermería. Lima-Perú. 2007.
- 13. Egusquiza L.** Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia. 2003.
- 14. Pérez y Colab.** Clientes Internos y externos, dos caras de una misma moneda – La satisfacción del cliente un indicador de productibilidad. Holguín, Cuba. En Administración y Finanzas – 2000. www.Gestio.Polis.com.
- 15. Kaizen.** “El Cliente Interno” - Grupo Kaizen S.A. Todos los derechos reservados. Lima – Perú 2005.
- 16. Juran J.** Gestión de la calidad a escala de toda la Empresa: Las Enseñanzas de Joseph Juran, M: En Gestio - Polis. com 2004.
- 17. Cardich R.** “La calidad de atención en la salud reproductiva”, Consorcio mujer – Minsa, Manuela Ramos 1° ed 1998, Lima – Perú.
- 18. Donabedian A.** “Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad”. Conferencia Magistral. Salud Pública de México 1993.
- 19. Cornejo A.** Distintas maneras de abordar la definición de calidad: Calidad y Excelencia – Rumbo a la Calidad. El Milagro Japonés – Diario Síntesis, Full Marketing; Año 2000; pp 22.

- 20. Robbins, S.** Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, 3ª edición, Edit. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A. México.
- 21. Stein, A. J y Colab.** Consequences of adolescent drug use on young adult job behavior and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 1993, 78(3): 463-474.
- 22. Gibson, J y Colab.** Organizaciones, conducta, estructura y proceso. Edit. Interamericana, México, 1985.
- 23. Spector, P.** Job satisfaction application, assesment, cause and consequences. EE.UU. 1997. Edit. Sage publication.
- 24. Boletín Informativo.** de la Oficina de Imagen Institucional de la Red Asistencial de Lambayeque, 2011.
- 25. Iglesias E, Orozco M, Vallejo H, Vélez.** Grado de Satisfacción de los clientes externo e interno de una Institución Prestadora de Servicios de salud. Instituto de Ciencias de la Salud – C.E.S. Facultad de Salud Pública – Auditoría en Salud – Medellín – Colombia, 2009.
- 26. Tuesta Z.** “Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba”. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Moyobamba – Perú 2015.
- 27. Huaripata M.** Satisfacción de las usuarias respecto a la Calidad de atención en el Servicio de Ecografía de Gineco – Obstetricia del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” - Chiclayo, mayo – junio del 2013. Tesis

de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud. Chiclayo, Perú.
Universidad Particular de Chiclayo.

- 28. Campó C.** Satisfacción de los clientes externo e interno en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp- EsSalud Chiclayo, febrero - abril 2012. Tesis presentada a la Escuela de Post Grado de la Universidad Pedro Ruíz Gallo para optar el Grado Académico de Maestro en ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud.
- 29. Ahumada Z.** Relación entre la Calidad de atención y Satisfacción de la usuaria externa atendida en Consultorio de Obstetricia del Policlínico Chiclayo Oeste EsSalud, octubre – diciembre del 2011.
- 30. Deming E.** Qualidade: A revolução da Administração. Rio de Janeiro. Editora Marques Saraiva S.A. 1990. P: 124-135.
- 31. Donabedian A.** Evaluación de la Calidad de la atención médica. Milbank Mem Fund Q 1966; 44: 166-203.
- 32. Ishikawa Kaoru.** "¿Que es el Control Total de la Calidad?, La modalidad Japonesa, Editorial Norma, Colombia. 1986.
- 33. Schonberger R.** Calidad Total Sistema de Gestión de Calidad En Gestiopolis.Com – 2002– 2004.
- 34. Hernández S, Fernández C, Baptista M.** "Metodología de la investigación:". 5ª Ed. Mc - Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. México. 2010.
- 35. Locke A.** The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette MD, editor Handbook of industrial and organizational Psychology. New York: John Wiley & Sonns; 1976, pp 1297 – 349

- 36. Gil - Monte P, Peiro J.** Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Ed. Madrid: Síntesis, S. A; (1997).
- 37. Saéz C.** Satisfacción laboral, en Psicología del trabajo y de las organizaciones. Diego Marín, (1999). Cap. 8: 131-146.
- 38. Fernández M y Colab.** Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud. de Madrid. Rev. Esp. Salud Pública. (2000); 74: 139-147.
- 39. Varela - Centelles P y Colab.** Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. Rev. Esp. Salud Pública. (2004); 78: 399-402.
- 40. López F, Bernal L, Cánovas A.** Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. Rev. Calid Asist. 2001; 16: 243-246.
- 41. Minsa.** Calidad en Servicios - Nuestra Prioridad. Taller de Capacitación D.U. 058 - 2011. Dirección General de Salud de las Personas.

ANEXOS



ANEXO N° 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POST GRADO**



**ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE
INTERNO**

INFORMACIÓN GENERAL

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador:

1. ¿Cuál es su condición laboral?

() Nombrado

() Contratado a plazo indeterminado

() CAS

2. ¿Cuál es su tiempo de Servicios?

() Menos de 1

() Entre 1 a 4 años

INSTRUCTIVO GENERAL:

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste colocando un aspa (x) en el cuadro de la opción que refleje su mejor opinión, **marque una sola opción de cada pregunta y no dejes preguntas sin contestar**. Si tienes alguna duda con gusto se lo solucionaremos.

		Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)
1	Considera usted que el ambiente laboral es...			

2	¿Cómo califica usted el plan de incentivos, bienestar y capacitaciones a nivel Institucional?			
3	Estima usted que la comunicación interna en la Institución es...			
4	Según su opinión, la gestión y las actividades realizadas por la oficina de gestión humana es ...			
		De Acuerdo (3)	Indeciso (2)	En Desacuerdo (3)
5	¿Está satisfecho con el salario que devenga actualmente?			
6	¿Considera que tiene sobre carga laboral?			
7	¿Se siente orgulloso de pertenecer a esta Institución de Salud?			
	¿Si estuviera en sus manos mejorar algún aspecto de Institución, cuál sería éste?	Escriba su rpta:		

SATISFACCIÓN:

Insatisfecho: 1 – 9 ptos **Medianamente satisfecho:** 10 - 14 **Satisfecho:** 15 – 19 puntos



ANEXO Nº 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POST GRADO**



**CALIDAD DE ATENCIÓN PRESTADA
SERVICIO DE GÍNECO – OBSTETRICIA, HOSPITAL LUIS HEYSEN
INCHÁUSTEGUI - ESSALUD**

I.- DATOS PERSONALES

Edad: _____ años

Zona de Procedencia: Urbana () Urbano - Marginal () Rural ()

Grado de Instrucción: _____

Ocupación: _____

II.- ITEMS SOBRE EL TEMA:

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Factores que determinan al nivel de calidad, en la perspectiva de las pacientes.

Calidad del personal

1.- ¿Esta satisfacción con la calidad de atención del personal que labora en este Hospital?

- a) Competencia satisfecha
- b) Satisfacción
- c) Indecisa
- d) Insatisfecha
- e) Completamente insatisfecha

Calidez

2.- ¿A su parecer el personal que la atendió la trato cordialmente en todo momento?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Equipamiento

3.- ¿A su juicio considera que el Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo, cuenta con los materiales necesarios para una mejor atención a las pacientes?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Disponibilidad de insumos

4.- ¿Las veces que ha sido atendida, El Hospital ha contado con los insumos necesarios para cumplir con su atención?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Infraestructura

5.- ¿A su parecer el Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo cuenta con los ambientes y espacios necesarios para una adecuada atención de sus pacientes?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

e) Indeciso

Ubicación

6.- ¿Considera Ud. Adecuada la ubicación del Hospital Luis Heysen Incháustegui - EsSalud - Chiclayo?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo
- e) Indeciso

Tiempo de Espera

7.- ¿El tiempo que usted espera para ser atendida por el profesional es el adecuado?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

8.- ¿Existe privacidad cuando es atendida por el profesional?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

9.- ¿El tiempo que emplea el profesional para atenderla es suficiente?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre

e) Siempre

10.- ¿Ha sido atendida usted por un profesional del sexo masculino?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

11.-¿Algunas veces se siente ignorada por el profesional que la atiende?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Competencia Técnica

12.- ¿Le entendió usted muy bien al profesional sobre los procedimientos que le han realizado en su estancia en este servicio

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13.- ¿Le informaron a usted sobre los resultados de sus análisis ó algún procedimiento que le realizaron?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

14.- ¿La han orientado sobre algún tema?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15.- ¿Cómo cree usted que es el trato del profesional hacia los pacientes?

- a) Malo (Descortés y No cumple con sus funciones)
- b) Regular (Cumple con su trabajo)
- c) Bueno (Es respetuoso y cumple con sus funciones)

16.- ¿Cómo cree que es trato del personal técnico que atiende a los pacientes?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy Malo

17.- ¿Cómo catalogaría a las relaciones interpersonales en los profesionales que laboran en este Hospital?

- a) Muy buenas
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas
- e) Muy Malas

18. ¿El profesional que la atendió ha sido muy amigable con usted y la ha tratado con mucha cortesía?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- C) En desacuerdo

d) Muy en desacuerdo

e) Indeciso

PUNTAJES

ITEMS		PUNTAJES					
		a	b	c	d	e	
NÍVEL DE SATISFACCION	Calidad de personal	4	3	2	1	0	
	Calidez	0	1	2	3	4	
	Equipamiento	0	1	2	3	4	
	Disponibilidad de insumos	0	1	2	3	4	
	Infraestructura	4	3	2	1	0	
	Ubicación	4	3	2	1	0	
	Tiempo de espera	0	1	2	3	4	
ACEPTACIÓN		1	0	1	2	3	4
		2	0	1	2	3	4
		3	4	3	2	1	0
		4	4	3	2	1	0
COMPETENCIA TÉCNICA		1	0	1	2	3	4
		2	0	1	2	3	4
		3	0	1	2	3	4
RELACIONES INTERPERSONALES		1	1	2	3	--	--
		2	4	3	2	1	0
		3	4	3	2	1	0
		4	4	3	2	1	0

Calidad Buena (53 - 71 ptos)

Calidad Regular (18 - 52 ptos)

Calidad Mala (< 17 ptos)

ANEXO N° 3

Cuadros Clientes Internos

Satisfacción del Cliente interno según condición laboral

Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui -

EsSalud – Chiclayo

Setiembre – Octubre del 2013

Condición Laboral	Satisfacción del Cliente interno						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		12	26.67	23	51.11	10	22.22	45
Contratado a Plazo	05	11.11	01	02.22	--	--	06	13.33
Indeterminado								
CAS	07	15.56	22	48.89	10	22.22	39	86.67

$X^2 \text{ exp} = 8.01; \text{ gl} = 2 \quad X^2 \text{ tab} = 5.99; \quad p < 0.05$

Satisfacción del Cliente interno según tiempo de servicio

Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui -

EsSalud – Chiclayo

Setiembre – Octubre del 2013

Tiempo de Servicio	Satisfacción del Cliente interno			Total
	Completa	Intermedia	Insatisfacción	

Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		12	26.67	23	51.11	10	22.22	45
< 1 año	--	--	02	04.44	03	06.67	05	11.11
1 – 4 años	12	26.67	21	46.67	07	15.55	40	88.89

$X^2 \text{ exp} = 6.37; \text{ gl} = 2 \quad X^2 \text{ tab} = 5.99; \quad p < 0.05$

Cuadros Clientes o Usuarios Externos

Satisfacción del Cliente Externo según edad

Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui -

EsSalud – Chiclayo

Setiembre – Octubre del 2013

Edad (Años)	Calidad de atención prestada						Total	
	Buena		Regular		Mala			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		102	38.64	148	56.06	14	05.30	264
12 – 17	--	--	03	01.14	02	00.76	05	01.89
18 - 23	10	03.79	18	06.82	05	01.89	33	12.50
24 - 29	33	12.50	42	15.91	02	00.76	77	29.17
30 - 34	39	14.77	50	18.94	05	01.89	94	35.61
≥ 35	20	07.58	35	13.26	--	--	55	20.83

$X^2 \text{ exp} = 25.28$; $gl = 8$ $X^2 \text{ tab} = 15,51$; $p < 0.05$

$\bar{X} = 24.5$ años

Satisfacción del Cliente Externo según Zona de Procedencia

Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui -

EsSalud – Chiclayo

Setiembre – Octubre del 2013

	Calidad de atención prestada	Total
--	------------------------------	-------

Zona de Procedencia	Buena		Regular		Mala			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	102	38.64	148	56.06	14	05.30	264	100.00
Urbana	93	35.23	96	36.36	--	--	189	71.59
Urbano - Marg	09	03.41	52	19.70	14	05.30	75	28.41

$X^2 \text{ exp} = 57.81; \text{ gl} = 1 \quad X^2 \text{ tab} = 3.84; p < 0.05$

Satisfacción del Cliente Externo según Grado de Instrucción
Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Incháustegui -
EsSalud – Chiclayo
Setiembre – Octubre del 2013

Grado de Instrucción	Calidad de atención prestada						Total	
	Buena		Regular		Mala			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		102	38.64	148	56.06	14	05.30	264
Primaria	01	00.38	07	02.65	10	03.79	18	06.82
Secundaria	05	01.89	25	09.47	03	01.14	33	12.50
Sup no Univ	55	20.83	72	27.27	01	00.38	128	48.48
Sup Univ	41	15.53	44	16.67	--	--	85	32.20

$X^2 \text{ exp} = 112.02;$ $gl = 6$ $X^2 \text{ tab} = 12.59;$ $p < 0.05$

Satisfacción del Cliente Externo según Ocupación

Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Luis Heysen Inchaústegui -

EsSalud – Chiclayo

Setiembre – Octubre del 2013

Ocupación	Calidad de atención prestada						Total	
	Buena		Regular		Mala			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
		102	38.64	148	56.06	14	05.30	264
Ama de Casa	54	20.45	81	30.68	07	02.65	142	53.79
Profesional	35	13.26	43	16.29	--	--	78	29.54
Estudiante	03	01.14	06	02.27	02	00.76	11	04.17
Empleada	10	03.79	18	06.82	05	01.89	33	12.50

$X^2_{exp} = 15.46;$ $gl = 6$ $X^2_{tab} = 12.59;$ $p < 0.05$

SPSS