



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSTGRADO

Maestría en Ciencias con mención en Gerencia

de Servicios de Salud



**“SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNO E INTERNO EN LA
UNIDAD DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL I
NAYLAMP- ESSALUD CHICLAYO, FEBRERO - ABRIL 2012”**

**Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestro en ciencias
con mención en Gerencia de Servicios de Salud**

PRESENTADA POR:

Med. CLAUDIA YAMILA CAMPÓ ESTRADA

LAMBAYEQUE – PERÚ

Julio - 2013

**“SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNO E INTERNO EN LA
UNIDAD DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL I
NAYLAMP- ESSALUD CHICLAYO, FEBRERO - ABRIL 2012.”**

Autora

CLAUDIA YAMILA CAMPÓ ESTRADA

Asesor

DRA: BLANCA S. FALLA ALDANA

**Presentada a la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional
Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado de Maestro en Ciencias con
mención en:**

Gerencia de Servicios de Salud

APROBADO POR:

**MSC. JUAN ALBERTO VEGA GRADOS
PRESIDENTE DEL JURADO**

**MSC. VICTOR LINARES BACA
SECRETARIO DEL JURADO**

**MSC. CÉSAR VELA SAAVEDRA
VOCAL DEL JURADO**

DEDICATORIA

A Dios.

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi hijo Claudito

Que bajo del cielo para llenar de alegría mi vida, porque es mi inspiración y fortaleza, una sonrisa suya ilumina mi mundo y me da la fuerza necesaria para luchar y conseguir mis metas

A mi madre Claudia

Por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Elías.

Que, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo apoyándome permanentemente con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos. Por el valor mostrado para salir adelante y por su amor

A mi hermano Fernando

Por estar siempre presente acompañándome y brindándome su cariño y aliento

AGRADECIMIENTO

*Mi gratitud, principalmente está dirigida a **Dios** por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de la carrera.*

*A los **docentes** que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.*

*Igualmente a mi maestra asesora **Dra. Blanca Santos Falla Aldana** quien me ha orientado en todo momento en la realización de este proyecto que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.*

INDICE

	Pág
DEDICATORIA	04
AGRADECIMIENTO	06
INDICE	07
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10
CAP I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	14
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Objetivos de la Investigación	20
1.3.1 Objetivo General	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 Justificación e importancia	21
1.5 Hipótesis	22
1.6 Variables	22
1.6.1 Operacionalización de Variables	23
CAP II: MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes	25
2.2 Base Teórica	41
2.3 Definición de términos	46
CAP III: MARCO METODOLÓGICO	48
3.1 Tipo de Investigación. Diseño	49
Población	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
Análisis de Datos	51
3.2 Resultados	52
3.3 Análisis y discusión de los resultados	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	79

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la Satisfacción del Cliente Externo e Interno en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo, Febrero – Abril 2012. Se presenta el siguiente estudio de tipo Descriptivo transversal. El tamaño muestral según fórmula lo constituyeron 231 Clientes externas y en lo que respecta al cliente interno (Trabajador ó Personal de Salud) la población fue de 53 (15 Obstetras, 9 Médicos Gineco – Obstetras, 14 Enfermeras y 15 técnicos).

Los resultados fueron:

- 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 tienen 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.

Palabras Claves: Satisfacción del Cliente externo e interno.

ABSTRACT

With the objective of determining the External Client's Satisfaction and Internal in the Unit of Gynecology and Obstetrics of the Hospital I Naylamp it is Health - Chiclayo, February - April 2012. The following study of traverse Descriptive type is presented. The size muestral as it formulates the 231 external Clients constituted it and in what concerns the internal client (Worker or Personal of Health) the population was of 53 (15 Obstetricians, 9 Medical Gineco - Obstetricians, 14 Nurses and 15 technicians).

The results were:

- 58.49% of the internal Clients feels unsatisfied laborly.
- Most of internal Clients that feel unsatisfied have ages among 41 to 45 years, they are of the feminine sex, they have hired on time uncertain and he/she has more than 5 years working in the institution.
- 46.32% of the external Clients feels fairly satisfied with the borrowed attention, they have ages among 30 to 39 years and university superior studies.
- Inside the reasons of intermediate Satisfaction reported by the Client I intern this the labor atmosphere and the internal communication. While the reasons of Dissatisfaction are the lack of incentives and trainings, the envelope loads labor and the first floor wage.
- Inside the reasons of intermediate Satisfaction reported by the external Client this the offered information, while the reported reasons of Dissatisfaction were the lack of comfort of the facilities, the offered treatment and the lack of punctuality with which was assisted.

Key words: Satisfacción del Cliente externo e interno.

INTRODUCCION

En nuestro mundo y en nuestras organizaciones hay muchas cosas que están cambiando a pasos agigantados. Los clientes cambian, son cada vez más exigentes, están más informados y saben mejor lo que quieren. Las tecnologías son más sofisticadas y avanzan a la velocidad de la luz, eso a su vez exige diseños en menos tiempo y provoca ciclos de vida cada vez más cortos. Los procesos también sufren grandes innovaciones y las empresas cambian sus criterios a la hora de escoger a las personas ya que son ellas el motor activo más importante de la empresa. La empleabilidad están en función de muchas variables, hoy día no sólo cuentan las aptitudes y conocimientos que poseen los individuos, sino también y con gran importancia las actitudes frente al trabajo, factor muy importante en las instituciones prestadoras de salud puesto que la satisfacción de los clientes depende del trato que se les dé, a la hora de solicitar un servicio.

Es por ello, que desde hace ya varios años, el cliente o usuario se ha convertido en un componente fundamental propulsor para elevar la calidad de los servicios de salud, por lo que su grado de satisfacción es el principal indicador de la calidad asistencial. Por ello la medición de la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por ello esta verificación debe ser válida y confiable para permitir que a partir de ella se generen resultados.

El tema de la calidad siempre ha sido preocupación central de la administración y con mayor rigor a partir de cuando ella tomó forma doctrinaria y adquirió su condición de actividad profesional, esto es, a partir de los inicios del siglo pasado, con los trabajos de Taylor "Principios de la Administración Científica" (1911) y de Fayol "Administración Industrial en General" (1916) que fueron respuestas a las exigentes necesidades de calidad en cuanto a los métodos de trabajo y, a las bases teóricas y conceptuales de la administración en general. ⁽¹⁾

Como vemos, existe una preocupación evidente, por satisfacer las necesidades de los clientes en las organizaciones, 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 deleite del mercado meta para poder lograr, si bien no un mercado cautivo, si la fidelidad del mismo en un mediano plazo.

De forma paralela, aunque no tan intensa, han surgido voces que reclaman la importancia del cliente interno dentro de las organizaciones, Levering (1998) los llama el activo más valioso de la organización. Por lo que se han llevado a cabo estudios acerca de este tema en particular. ⁽²⁾

Como parte del mismo, surge la necesidad de estudiar la satisfacción del cliente interno como una herramienta que nos sirva de ayuda para entender cómo afecta la misma, a la satisfacción del cliente externo.

Este fenómeno se presenta con mayor intensidad en las organizaciones del sector servicio, por presentar estas las características de intangibilidad,

inseparabilidad, ser imperecederos y de producción y consumo simultáneo, situación que no se da en el mercado de productos tangibles.

La relevancia del estudio de la satisfacción del cliente interno está dada por varios factores:

El mayor impacto de la satisfacción del cliente interno sobre la satisfacción del cliente externo en las empresas del sector de servicios, por la naturaleza del mismo y en las empresas que manufacturan por la influencia en el proceso productivo y en el producto final. ^{(2) (3)}

No olvidemos que, todo aquel que necesite interactuar con otro individuo, ya sea subordinado, jefe, etc., tiene un cliente interno.

En ese sentido se propone el siguiente trabajo de investigación el cual abarcará tres capítulos.

El **CAPÍTULO I**, se realiza la descripción de la problemática latente en torno a la Satisfacción de los Clientes externo e interno.

En el **CAPÍTULO II**, este capítulo contiene los antecedentes de estudios de investigación similares, al desarrollo de la temática correspondiente a la investigación y además se conceptualizan los términos más utilizados en el desarrollo de las actividades, formulación de la documentación los cuáles son relevantes en el desarrollo de la presente investigación. El marco teórico seleccionado sustenta la **significación teórica** del trabajo, por tanto que las teorías relacionadas con el tema, tiene **significación práctica** porque

permite conocer el bienestar del profesional de salud dentro de su trabajo, así como la satisfacción del cliente externo (paciente).

El CAPÍTULO III, contiene el resultado de los datos, la interpretación de los mismos, el procesamiento de la información, los gráficos ó tablas obtenidas como resultados de los instrumentos de investigación utilizados. Del mismo modo se presenta las conclusiones, recomendaciones que se detallan de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

Si comenzamos diciendo que la calidad radica en lograr la satisfacción del cliente, se debe conocer qué desea encontrar nuestro cliente cuando acude a un servicio de salud. Es por ello, que si el proveedor de salud desea brindar atención integral de calidad debe pensar en el bienestar de la persona tomando en cuenta los aspectos biológicos, psicológicos, sociales, ambientales y culturales; mirando al individuo sano o enfermo y organizando sus actividades en los diferentes niveles de prevención y atención. ^{(4) (5) (6) (7) (8) (9)}

Generalmente no se conocen con exactitud las expectativas y percepciones que los clientes tienen sobre los servicios recibidos, por lo que no se puede conocer la evolución de tales conceptos en el transcurso del tiempo. Es necesario buscar todas las vías posibles para conocer las necesidades de los clientes, su satisfacción con el servicio para medir el desempeño empresarial y crear una herramienta de apoyo para la toma de decisiones; partiendo siempre desde la célula de cualquier empresa, el cliente interno, con la finalidad de formar una cadena de excelencia que se extienda hasta el cliente externo. La excelencia en el servicio puede lograrse únicamente después de haberla logrado internamente. Es aquí en donde radica la importancia del cliente interno en el proceso evolutivo de cualquier organización.

¿Quién es más importante: los clientes externos o los clientes internos?

Los clientes externos y clientes internos tienen igual de importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera. En primer lugar es cuestión de justicia y de ética, en segundo lugar porque conviene. ¿Cómo se puede esperar que los trabajadores traten bien a los clientes si la empresa no es capaz de tratarlos bien a ellos?. El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo. Si el entorno de trabajo es más profesional, más agradable, más eficiente, seguro, bien alumbrado y está provisto de los mejores equipos y herramientas, entonces se pueden contratar a los mejores trabajadores. Tratar a los clientes internos con respeto no debe considerarse una señal de debilidad. Para tener éxito es necesario tratar a los demás como quisieras que te traten. Si se les facilita la vida a los clientes internos, estos lo retribuirán con creces. ⁽¹⁰⁾

¿Por qué medir el nivel de satisfacción de los clientes?

Los servicios no pueden medirse de la misma manera que las propiedades de los objetos o productos físicos, salvo algunas excepciones. Esto se debe a que un servicio es algo dinámico, no estático. Es una función, no una estructura. El servicio es un proceso, no sólo un producto. Lo constituyen una serie de actividades afines normalmente dominadas por la conducta humana. ⁽¹¹⁾

Sus características fundamentales pueden identificarse de la manera siguiente:

- Intangibilidad: No se puede tocar o apreciar con los sentidos, son básicamente experiencias.
- Heterogeneidad: La prestación del servicio siempre es diferente, pues varía de una empresa a otra, de un usuario a otro y de un momento a otro.
- Relación Humana: La participación de las personas en forma directa o indirecta es esencial.

Estas características generan percepciones, sensaciones que determinan una decisión sobre el producto o servicio adquirido, las mismas se transmiten a otras personas y pueden influir o condicionar su decisión. Por lo tanto, medir el nivel de satisfacción proporciona valiosa información acerca de cuan útil es el producto y/o servicio para el cliente y cuan satisfecho se encuentra con el mismo. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita. ⁽¹¹⁾

Existen muchas técnicas para la determinación de las causas y condiciones que generan insatisfacción entre los clientes de una organización, tanto externos como internos; las cuales ha sido explicadas por otros autores entre las que se destacan: el árbol de problemas, el diagrama causa efecto o espina de pescado (existen varias formas de construirlo entre las más conocidas se encuentran: el análisis de dispersión y enumeración de las causas), así como numerosas investigaciones realizadas en materia de satisfacción y motivación laboral, entre otros. ^{(11) (12)}

Gracias a la utilización creciente de los servicios de Consultoría en el Sector Salud de cada país y su importancia para satisfacer las necesidades de la población, de los diferentes países en desarrollo, se han diseñado modelos y herramientas que permiten aplicar diferentes soluciones a los problemas de los países. En este contexto surgieron iniciativas para estudiar los sistemas de salud que proponían trascender visiones que resultaban rígidas e incompletas, pues se derivaban del análisis de aspectos relacionados exclusivamente con la estructura, la organización y el funcionamiento de tales sistemas, al mismo tiempo, el discurso de equidad fue adquiriendo más fuerza, lo que obligó a tomar como punto de referencia la perspectiva del usuario. Considerando además que la calidad del servicio es una ventaja competitiva fundamental para introducirse, con éxito al mercado de libre competencia.

(9) (13)

La creación del Hospital I Naylor – EsSalud obedeció a una necesidad de atención primaria de salud, para las capas simples y medianas a fin de buscar el uso racional de recursos de la institución. Por 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.

Es preciso señalar que la Unidad de Ginecología y Obstetricia es una unidad que cuenta áreas de Hospitalización, Consulta externa, Centro Obstétrico y Emergencia, en conjunto estas áreas en los últimos tres meses han atendido un promedio de 4346,6 usuarias externas. Como se puede advertir en esta Unidad, la afluencia de clientes externas es masiva, lo que indica que las aseguradas confían en los servicios que brinda este Hospital, lo que habría de ser corroborado con la medición de la Satisfacción en este grupo poblacional.

Por todo lo anteriormente expuesto es que me propuse realizar la presente investigación, para conocer la relación entre Satisfacción del cliente externo e interno en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp EsSalud - Chiclayo, considerando por observaciones empíricas que, en distintos procesos de la atención al asegurado se dan hechos que no permiten ofertar un servicio de atención óptima. Por lo

cual, los resultados obtenidos servirán para mejorar la calidad de atención en todos sus procesos y niveles en beneplácito del cliente tanto externo como interno.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la Satisfacción del Cliente Externo e Interno en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo, Febrero – Abril 2012?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la Satisfacción del Cliente Externo e Interno en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo, Febrero – Abril 2012.

1.3.2 Específicos

1. Identificar el nivel de satisfacción del cliente interno.
2. Identificar el nivel de satisfacción del cliente interno según edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicio.
3. Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo.
4. Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo según edad y grado de Instrucción.
5. Identificar los motivos de satisfacción e insatisfacción tanto del cliente interno como externo.

1.4 Justificación e Importancia

Aun cuando ya resulta una verdad reconocida que el objetivo de cualquier organización con fines lucrativos es la obtención de ganancias también lo es el hecho de que la vía para lograr la misma y mantenerla en el futuro, es mediante la satisfacción de los clientes externos. Sin embargo no goza de igual aceptación la idea de que todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer y que ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble.

En contraparte aclaramos que EsSalud “es una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente”.

La actual administración ha asumido la tarea de mejorar la gestión, priorizando la calidad en la atención a los asegurados, con un enfoque en la prevención y la promoción de la salud, dando un uso más eficiente a los recursos.

Estos se encuentran vinculados por dos elementos fundamentales:

- Si bien los trabajadores constituyen la fuente de generación de la ganancia de las entidades, esta no se materializa sino es a través del intercambio con los clientes externos.

- Al tiempo que el mantenimiento e incremento de la adquisición de los productos o servicios de las entidades por parte de los clientes externos depende de su satisfacción, esta se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno (trabajador).

Este segundo aspecto constituye la hipótesis que se intentó analizar y demostrar mediante el desarrollo de este trabajo, para ello se partió del hecho de realizar mediciones de la satisfacción de ambos tipos de clientes y valorar su nivel de correlación en el Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo.

1.5 Hipótesis

Tanto la Satisfacción del Cliente interno como la satisfacción del Cliente externo en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo, Febrero – Abril 2012, es intermedia.

1.6 Variable

V1: Satisfacción del Cliente Interno

V2: Satisfacción del Cliente Externo

1.6.1 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES	ESCALA	INSTRUM DE MEDICIÓN
Satisfacción del Cliente Interno	Perceptiva	Ambiente Laboral	Malo Regular Bueno	Ordinal	Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno
		Plan de Incentivos, bienestar y capacitaciones	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Comunicación interna	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Actividades de gestión humana	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Satisfacción con el salario	De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo	Nominal	
		Sobrecarga laboral	De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo	Nominal	
		Orgullo de pertenecer a la empresa	De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo	Nominal	
Satisfacción del Cliente Externo	Perceptiva	El trato brindado por el personal	Malo Regular Bueno	Ordinal	Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo
		Puntualidad	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Oportunidad	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Información brindada por el personal	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Comodidad de las instalaciones	Malo Regular Bueno	Ordinal	
		Satisfacción con la atención	De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo	Nominal	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES:

A continuación se detalla algunos de los diversos estudios que se han venido realizando sobre satisfacción del usuario, en algunos casos del usuario externo e interno, en otros sólo del usuario externo relacionado con la calidad de atención recibida.

Internacionales

Pérez C, R y Colab (Cuba) (2000): En esta investigación se realiza la demostración práctica mediante la realización de estudios en 51 entidades, del nivel de correlación existente entre la satisfacción del cliente interno y externo. Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos se utilizaron los siguientes indicadores:

- ✓ Contenido del trabajo: referidos al atractivo que presentaba el contenido de trabajo, el nivel de retroalimentación de los resultados que posibilita, el significado social conferido, el nivel de autonomía que permite el puesto.
- ✓ Trabajo en grupo: relativo al grado en que el trabajo permitía que se realizaran trabajos en grupos propiciando la participación y la satisfacción de las necesidades de afiliación que pose este tipo de clientes.
- ✓ Estimulación: concerniente al grado en que el sistema remunerativo existente satisface las necesidades de suficiencia,

justicia, equidad y se encuentra vinculado a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados.

- ✓ Condiciones de trabajo: referente al grado en que las condiciones imperantes en el área de trabajo resultan seguras, higiénicas, cómodas y estéticas.
- ✓ Condiciones de Bienestar: relativa al grupo de condiciones que la entidad establezca con vistas a facilitar un mejor clima laboral tales como la transportación, alimentación, horario de trabajo, etc.

Para el análisis de los niveles de satisfacción de los clientes externos

se efectuó mediante el uso de tres tipos o grupo de atributos: Vinculados al Personal tales como porte y aspecto, trato, dominio idiomático, diligencia, etc.

- ✓ Vinculados al Producto tales como temperatura, presencia, variedad, cantidad, precio, tamaño, etc.
- ✓ Vinculados al Local tales como higiene, orden, estado técnico, confort, temperatura, atractivo estético, etc.

Estos tres tipos de atributos se consideran los fundamentales que condicionan el nivel de satisfacción de los clientes.

Utilizando el método anteriormente descrito se realizaron mediciones de la satisfacción de clientes en 51 entidades tal y como se muestra en la siguiente tabla, valores a partir de los cuales se calcula el grado de correlación entre ambos indicadores.

Todo el análisis realizado permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe una relación directa entre la satisfacción de ambos tipos de clientes.
- ✓ La manifestación de esta relación origina un vínculo más fuerte entre ambos tipos de clientes.
- ✓ Aún cuando existe la relación citada, hay además otros elementos que influyen también sobre la satisfacción del cliente externo y cuya incidencia no resulta tan simple de identificar y mucho menos delimitar.⁽¹⁴⁾

Fernández L, B; Paravic K, T (Chile) (2003): Realizaron una Investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores

remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus padres, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción ⁽¹⁵⁾.

Arias J, M (Costa Rica) (2004): Realizó una investigación con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños, durante agosto del 2004.

La muestra la constituyeron 36 personas.

Las variables estudiadas fueron: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se recopilaron: cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo.

Los resultados fueron los siguientes: La comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación

del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos ⁽¹⁶⁾.

Grau A, Suñer R, García M (España) (2005): Con el Objetivo de estudiar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios y valorar su relación con los factores personales y ambientales. Para tal caso se distribuyó un cuestionario entre 2.990 trabajadores sanitarios de 5 hospitales de Girona, consistente en una encuesta del clima organizacional y el Maslash Burnout Inventory en el que se incluyen tres dimensiones: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP), baja realización personal (BRP). Respondieron a los cuestionarios 1.095 trabajadores (47,8%). De éstos, un 41,6% presentó un alto grado de cansancio emocional, sobretodo en médicos y personal de enfermería; el 23% tuvo un alto nivel de despersonalización, sobre todo los médicos; y un 27,9% tuvo una baja realización profesional, en especial los técnicos y los médicos. El análisis de regresión logística múltiple relacionó un alto nivel de cansancio emocional con el frecuente consumo de tranquilizantes o antidepresivos. El optimismo y la satisfacción profesional mostraron una relación inversa. El número de años de profesión, el optimismo, la valoración del encuestado sobre la utilidad del trabajo que realiza y la percepción de que se es valorado por los demás se relacionaron

inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se relacionó inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo. Los autores concluyeron que mejorar el clima organizacional y potenciar el optimismo y la autoestima individual, disminuiría el desgaste profesional en los hospitales ⁽¹⁷⁾.

Martínez N, M; Olvera M; Castillo G; (México) (2005): Realizaron un estudio con el objetivo de determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del anestesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos, para lo cual aplicaron un cuestionario en 22 anestesiólogos, en 2 sedes (norte y sur). Hallando los siguientes resultados: La relación satisfacción / insatisfacción global en el anestesiólogo es de 59.16% / 40.5%. Se encontraron afectados en la insatisfacción la dimensión 4 (prestaciones de la empresa) con un 45.44% y en la dimensión 5 (ámbito laboral) con un 56.26%. No encontramos diferencias significativas en el nivel de satisfacción en relación con las variables: edad, antigüedad, categoría certificado con consejo o maestría. Como se puede advertir se encontraron niveles bajos en satisfacción laboral en los grupos: norte (50.34%) y sur (69.13%), comparada con otros autores que mencionan un 75% en países desarrollados (Bélgica y Canadá). Los factores encontrados con

altos niveles de insatisfacción son: las prestaciones, poca remuneración y mayor exigencia en la productividad ⁽¹⁸⁾.

Ponce G, J (México) (2006): Realizó un estudio con el objetivo del estudio, fue Describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. Para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral, y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento, para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas. Los resultados fueron: La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. La autora concluye que, la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con

el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. ⁽¹⁹⁾

Muñoz S, E y Colab (España) (2006): Realizaron un estudio con el objetivo de describir la calidad de vida profesional (CVP) percibida por los trabajadores de atención primaria (AP) y el clima de la organización (CO) de sus centros, y conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación. Participantes. Un total de 166 profesionales sanitarios y no sanitarios. Mediciones principales. Dos cuestionarios anónimos auto administrados y validados en AP: CVP-35 (dimensiones: demandas, apoyo directivo y motivación) y CO (dimensiones: trabajo en equipo, cohesión y compromiso). Se analizan la edad, la antigüedad, el grupo profesional, la relación laboral y el centro sanitario. Resultados. La tasa de respuestas fue del 67,4%. La CVP global es 5,78, peor a mayor edad y mejor cuanto más cohesión. La percepción de demandas es 5,53, más en médicos y menos si hay un elevado compromiso. El apoyo directivo se valora en 4,9, mejor cuanto más cohesión y trabajo en equipo y peor en trabajadores fijos y administrativos. La motivación intrínseca es 7,43 y aumenta con el incremento del compromiso. Hay asociación entre CO y CVP (mayor en las dimensiones motivación [$r^2 = 0,26$] y apoyo directivo [$r^2 = 0,476$]), independientemente de la edad, el grupo profesional y

la antigüedad laboral. Conclusiones. El clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo. El compromiso mejora la motivación intrínseca y la percepción de demandas. La valoración del apoyo directivo mejora si lo hacen la cohesión y el trabajo en equipo ⁽²⁰⁾.

Villarroel I (Venezuela) (2006): La presente investigación destaca la importancia de la cultura y el clima organizacional. Como factores determinantes en la eficacia del Hospital Materno Infantil “Dr. Samuel Darío Maldonado del Municipio Barinas. La cultura organizacional es integradora e impulsadora del éxito en las empresas, es uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano; de la aceptación de ella dependen los niveles de productividad y el clima organizacional. Esta investigación se enmarca dentro del paradigma de investigación descriptivo no experimental bajo un diseño de campo. Según el propósito y objetivo se ubica en una investigación con un enfoque epistemológico de tipo introspectivo y vivencial. La población objeto de estudio conformada por (220) empleados que laboran en el hospitalaria la muestra es estratificada, la recolección de los datos se hizo aplicando la técnica de encuesta, mediante el uso de un cuestionario en el cual se formularon preguntas cerradas. Los resultados obtenidos se analizaran por medio del método estadístico porcentual simple y se presentaran en cuadros y gráficos con sus

respectivos análisis, que conllevaron a determinar que existen debilidades gerenciales en la promoción de una cultura y ambiente organizacional que condiciona la eficacia, se elaboro un marco de conclusiones y recomendaciones pertinentes ⁽²¹⁾.

Iglesias E, E; Orozco A, M; Vallejo V, H; Vélez H, A (Colombia) (2009): Realizó 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 están satisfechos con las variables ambiente laboral, gestión humana, incentivos, bienestar y capacitaciones, en contraste con la variable comunicación interna y salario. ⁽²²⁾

Nacionales

Castro P, M. R; Villagarcía Z, H; Saco M, S (Cuzco - Perú) (2003): Realizaron un estudio con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario de los servidos de hospitalización del Hospital Antonio Lorena (HAL) del Cuzco. Aplicándose una ficha - encuesta a 385 usuarios, encontrando los sgtes resultados:

- ✓ El 53.7% de los usuarios estuvo medianamente satisfecho, el 40.3% satisfechos y El 6% insatisfechos.
- ✓ El grado de satisfacción se relaciona con múltiples factores, que no solo involucran el proceso de atención misma, estos son los factores socio - demográficos y grado de instrucción. ⁽²³⁾

Seclén P, J; Darras, C (Lima - Perú) (2003): Realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario en los centros de salud y hospitales del MINSA; analizar la relación entre satisfacción del usuario y nivel socioeconómico (NSE); e identificar los factores socio - demográficos y de accesibilidad asociados. Las variables de estudio fueron satisfacción del usuario, niveles socioeconómicos y características socio - demográficas y accesibilidad para la atención. Se aplicó estadística descriptiva y multivariada. Siendo los principales resultados los sgtes:

- ✓ Los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La satisfacción del usuario fue intermedia en el 68,1% y 62,1% para los Centros de salud y hospitales.
- ✓ Los usuarios de menor Nivel socio económico (NSE) presentaron mayor satisfacción.
- ✓ La edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la satisfacción del usuario.

- ✓ Existen factores socio - demográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario. ⁽²⁴⁾

Timaná Y, L (Lima – Perú) (2006): Realizó un estudio en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Lima – Callao sobre Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia, encontrando los siguientes resultados:

- ✓ No existe evidencia para aceptar que la percepción de la calidad de la atención ofrecida en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión sea buena.
- ✓ La percepción de los usuarios sobre estructura del Servicio de Emergencia, es de regular calidad.
- ✓ La percepción de los usuarios del servicio de emergencia, sobre calidez del servicio es de regular calidad.
- ✓ Los usuarios del servicio de emergencia, perciben la capacidad de respuesta del servicio como de mala calidad.
- ✓ Los usuarios del Servicio de Emergencia, perciben que sí sintieron mejoría en su estado de salud después de la atención.
- ✓ La percepción de la calidad de la atención global de los usuarios del Servicio de Emergencia, está relacionada con la estructura del servicio de emergencia, con la capacidad de respuesta y la calidez del servicio ofrecido así como con los resultados de la atención.

⁽²⁵⁾

Locales

Huangal N, E (Chiclayo - Perú) (2006): Elaboró un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud - Chiclayo, Octubre - Noviembre del 2005. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios, a los cuales les aplicó el Cuestionario PSQ 18.

Los resultados fueron los siguientes:

- ✓ La opinión de los usuarios sobre la calidad de atención médica que se brinda en la consulta externa es regular en el 50.52%.
- ✓ El grado de satisfacción del usuario después de consulta médica fue Intermedio.
- ✓ El promedio de edad de los usuarios atendidos en la consulta externa fue de 41.5 años, el 51.04% fueron del sexo femenino, con estudios superiores, procedentes de zonas urbanas, el 38.02% eran trabajadores independientes y el 25.52% profesionales.
- ✓ El tiempo empleado en la consulta por el profesional fue entre 10 a 20 minutos en el 43.49% y de 20 a 30 minutos en el 30,73%.
- ✓ El trato del profesional médico durante la consulta fue regular en el 50.78%. ⁽²⁶⁾

Puga D, K (Chiclayo - Perú) (2007): Realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención en el

Servicio de Consulta Externa de Obstetricia y la satisfacción de la usuaria Hospital I Naylamp EsSalud Chiclayo. Encontrando los siguientes resultados:

- ✓ La calidad de atención brindada en el servicio antes mencionado fue regular en el 56.64%, según la opinión de las usuarias.
- ✓ El grado de satisfacción de la usuaria después de la consulta fue intermedio en el 45.31%.
- ✓ El promedio de edad fue de 32.4 años, el 85.55% eran casadas, con estudios secundarios completos en el 48.05%, procedentes de zonas urbanas en el 90.62% y amas de casa en el 62.11%.
- ✓ El tiempo empleado en la consulta por el profesional fue entre 20 a 30 minutos en el 69.14%, de 10 a 20 en el 8.98% y > de 30 minutos en el 21.88%.
- ✓ El trato del profesional durante la consulta fue regular en el 55.47%.
- ✓ Se encontró asociación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en la consulta externa ($p < 0.05$).⁽²⁷⁾

Gonzáles C, A (Chiclayo - Perú) (2007): En su estudio sobre satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención que se brinda en el Servicio de Hospitalización de Obstetricia del Hospital I Naylamp. Es Salud, encontró que:

- ✓ La satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención fue Intermedia (57.73%).
- ✓ La población motivo de estudio, se caracterizó por tener un promedio de edad de 25.8 años, con estudios superiores, procedentes de zonas urbanas y el 43.81 % eran Profesionales.
- ✓ Existe asociación entre la satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención que se brinda en el Servicio de Hospitalización de Obstetricia del Hospital I Naylamp con la edad, grado de instrucción, ocupación, zona de procedencia, trato del profesional y de la técnica de enfermería ($p < 0.05$).
- ✓ El trato del profesional y de la técnica de enfermería fue regular en el 59.28% y el 61.85%. ⁽²⁸⁾

Gil V, M. L (Chiclayo - Perú) (2007): Realizó un estudio sobre el nivel de calidad de la atención al paciente en el Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” EsSalud – Chiclayo, durante julio a diciembre del 2006. Para la cual se entrevistó a 309 usuarios del servicio, siendo los resultados los siguientes:

- ✓ La calidad de atención brindada, según la opinión de los usuarios fue regular en el 58.25%.
- ✓ El Grado de Satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de atención fue intermedio en el 45.63%.

- ✓ Se encontró asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios sujetos a estudio ($p < 0.05$).⁽²⁹⁾

Rioja O, P (Chiclayo - Perú) (2007): Realizó un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en la Consulta externa respecto a la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud de Illimo - Clas San Juan Bautista, siendo los principales resultados los siguientes:

- ✓ El 51.06% de los usuarios estuvieron medianamente satisfechos.
- ✓ La calidad de atención en la consulta externa fue regular en el 56.38%.
- ✓ Se encontró asociación estadística entre la satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de atención brindada ($p < 0.05$).
- ✓ El 89.36% fueron del sexo femenino, con un promedio de edad de 26.5 años, el 46.28% tuvieron sólo estudios primarios, el 46.81% fueron casados, el 54.25% procedían de zonas rurales y el 85.11% fueron amas de casa ($p < 0.05$).
- ✓ El tiempo utilizado en la consulta externa osciló entre 20 a 30 minutos en el 52.66%.
- ✓ El trato del profesional de salud fue regular en el 53.72%.⁽³⁰⁾

Chang Y, Y (Chiclayo - Perú) (2007): Realizó un estudio con el Objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia del Centro de

salud José Olaya - Chiclayo, durante Setiembre – Octubre del 2007. La población estuvo constituida por 125 usuarios del Servicio de Obstetricia, encontrando los siguientes resultados:

- ✓ La calidad de atención brindada fue Regular en el 51.20% de los casos.
- ✓ El tiempo de espera antes de la consulta osciló entre 30 a 60 minutos en el 51.20% de las usuarias.
- ✓ El trato de los profesionales fue regular en los Médicos en un 68% y en las Obstetras en el 49.60%. Mientras que en los técnicos fue malo en el 41.60% respectivamente. ⁽³¹⁾

2.2 BASE TEÓRICA:

Uno de los principios legados por la Calidad Total, es el referido a "la siguiente etapa de su proceso es su cliente" lo cual vino a ser conocido como Cliente Interno dando gran importancia al análisis de los procesos río abajo, siguiendo su cauce natural.

Hoy día el concepto de Cliente Interno, se mantiene vigente y es reforzado en los principios de la gestión de la calidad, con el "Enfoque basado en procesos", y el "Enfoque de sistemas". Premios como el "Malcolm Baldrige" o el de la "Excelencia" de la Cámara de Industrias de Costa Rica en la categoría de "Gestión de Procesos", también reconocen la importancia del Cliente Interno. La metodología para el establecimiento de la conocida filosofía de Motorola sobre 6 Sigma,

establece como una de las condiciones la identificación de clientes internos.⁽³²⁾

Karl Albretch⁽³³⁾ en su libro "Cliente Interno" dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen adentro". Esto obliga a que las empresas desarrollen una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan.

Tanto en las evaluaciones de participantes en el "Premio a la Excelencia", como en las auditorias de los sistemas de Gestión de la Calidad de ISO, se ha encontrado muy pocas empresas, con una metodología para administrar el servicio al Cliente Interno o diciéndolo en términos de ISO: una forma para "gestionar las interacciones entre los procesos".⁽³⁴⁾⁽³⁵⁾ Por ello, actualmente existe la predisposición de tomar en cuenta como principal factor en la evaluación de la calidad de atención del paciente a la evaluación de los resultados de las intervenciones.

Se han realizado diversos estudios para identificar y operacionalizar las variables cuantificables que comprendan la evaluación de los resultados en una entidad de salud, en el estudio de la calidad de atención.^{(34) (35)}
^{(36) (37)} La principal herramienta, en ausencia de otras, en la evaluación de los resultados es la evaluación de la satisfacción del usuario, a la cual se ha estado dando un creciente reconocimiento.

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. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. ⁽³⁸⁾ ⁽³⁹⁾

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 Donabedian ⁽¹³⁾; 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 Donabedian y otros autores 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 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. ⁽¹³⁾

Pese a ello, 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. ⁽¹³⁾

En salud, el control de calidad total consiste en el estudio de la distribución y de los factores determinantes de los servicios de salud deseables, como tal, es epidemiología pura. En consecuencia el control de calidad total (CCT) se perfila como un nuevo componente de la epidemiología hospitalaria moderna. ⁽³⁸⁾

Si se sostiene que la calidad consiste en servicios de salud deseables, entonces, el control de la calidad dependerá tanto de las impresiones del paciente, como del conocimiento. ⁽⁷⁾

Los pacientes ciertamente comprenden 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. Quizás 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 lo tanto al examinar el asunto más a fondo es obvio que no se puede definir la calidad únicamente desde el punto de vista del paciente. Un paciente puede estar perfectamente satisfecho aunque no esté recibiendo un servicio técnicamente de buena de calidad. La impresión (percepción) del paciente es componente necesario pero no es suficiente. ⁽⁶⁾

Lo 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. Dado que eso es algo que sólo un sector bien informado de la profesión médica puede determinar, la participación de los profesionales de la salud es indispensable. En consecuencia, el control de la calidad se basa no sólo en la impresión que reciben los pacientes (que depende de sus actitudes, en las cuales influye su cultura y experiencia), sino también es una-síntesis exacta de las observaciones médicas modernas.

Si por medio de una buena revisión de los datos disponibles se determina que resultados esperan los pacientes y cuáles son las practicas óptimas de los servicios de salud. Se pueden comenzar a evaluar la calidad de su prestación.

Así pues el embarazo es una situación fisiológica de la mujer en la que surgen múltiples motivos de consulta que tienen como primer escalafón asistencial al profesional de atención primaria (Médico Obstetra),

profesionales con una formación básica en estos aspectos, capaces de realizar el seguimiento del embarazo, que es una de las actividades preventivas elementales en la salud del Binomio Madre Niño. En esta etapa el profesional debe confirmar la gestación y clasificarla según los factores de riesgo previos al embarazo (hipertensión, anomalía pélvica, antecedentes obstétricos, diabetes, obesidad, entre otros), o en el curso del mismo (tabaquismo, alcoholismo, infecciones maternas, diabetes gestacional, placenta previa, etc.), y valorar la indicación de seguimiento conjunto con el nivel especializado.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS

- **Atención:** Concentración de la conciencia sobre un objeto. La atención prepara y orienta la percepción, cualificando un momento del proceso total de la conducta en cuanto a lo percibido. ⁽²⁾
- **Calidad:** Conjunto de cualidades de un sujeto, entidad u organismo que permiten compararla con otras de su mismo género. ⁽²⁾
- **Calidad de Atención:** Prestación de atención conforme a las normas de calidad, Amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador. ⁽²⁾
- **Cliente externo:** El receptor/usuario final del producto. ⁽²⁾
- **Cliente interno:** Pertenece a la organización – empleado. ⁽²⁾

- **Satisfacción laboral:** Es la actitud general perceptiva del profesional de salud de la Unidad de Ginecología y Obstetricia relacionada con factores como: ambiente laboral, plan de incentivos, programa de bienestar y capacitación, comunicación interna, actividades de gestión humana, salario, carga laboral, e identificación con la institución (Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo).
- **Satisfacción:** Complacencia del usuario (en función de sus intereses) por el servicio recibida. La satisfacción se divide en tres escalas. ⁽²⁾
 - ✓ **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
 - ✓ **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
 - ✓ **Satisfacción incompleta ó Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas en su totalidad.
- **Servicio:** conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente. El servicio es algo que se produce de forma simultánea, nunca existe con anterioridad, solamente se puede observar el resultado después de hecho. Sin embargo su impacto es claro y duradero”. ⁽¹³⁾

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación:

Prospectivo – Descriptivo y Transversal.

Diseño: Descriptivo, porque investiga características de la población tanto de los clientes externos como internos de la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital antes mencionado.

Población: Estuvo constituida por todas las usuarias (que acudan a la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp – EsSalud - Chiclayo).

De igual forma para el caso de la cliente interno (Trabajador ó Personal de Salud) se encuestará a toda la población, siendo en total 53 (15 Obstetras, 9 Médicos Gineco – Obstetras, 14 Enfermeras y 15 técnicos).

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Clientes Externos que hacen uso de la Unidad de Ginecología y Obstetricia que acepten participar de la investigación y que estén en pleno uso de sus facultades mentales.
- Clientes Internos, trabajadores asignados al área ginecóloga y obstetricia del hospital.

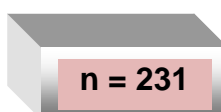
CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Clientes Internos y Externos que no respondan la totalidad de las preguntas de la encuesta.

Muestra: será determinada mediante la Fórmula de Tamaño muestral para una proporción en una 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 Unidad de G- O (Dic 2011)	N	3892
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	1- α	0,95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1,96
Prevalencia de Satisfacción del Cliente externo (Piloto)	p	0,80
Complemento de p	q	0,20
Precisión	d	0,05
TAMAÑO DE LA MUESTRA	n	231,31



Clientes externas

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el presente estudio se utilizó la entrevista como técnica, y como Instrumento las Fichas – Encuestas: Encuesta de satisfacción del cliente interno y Encuesta de satisfacción del cliente externo (Ver Anexos).

*Cabe resaltar que estas encuestas han sido validadas en anteriores estudios. Además es preciso acotar que se realizó la prueba piloto con 15 personas para cliente externo y 10 personas para cliente interno, con el objetivo de: Estandarizar el formulario; medir los tiempos de aplicación del instrumento; tener la seguridad que la variable respuesta o variable principal (Satisfacción) del estudio, si se encuentra en la población.

El tiempo promedio para responder fue de 8 minutos para el cliente externo y 5 minutos para el cliente interno.

Análisis de los Datos:

Los datos fueron consolidados en tablas de doble entrada según el caso. El análisis de los mismos se realizó a través de cifras porcentuales y medidas de tendencia central. Se aplicó la prueba de Independencia de Criterios de Chi Cuadrado. Todas las pruebas estadísticas fueron leídas al 95% de confiabilidad.

3.2 Resultados

Cuadro N° 1:

En el siguiente cuadro podemos observar que el Nivel de satisfacción del Cliente interno es incompleta en el 58.49%, seguidos de los que se sienten medianamente satisfechos en el 36.62%, sólo el 1.89% (1) se siente completamente satisfecho.

Cuadro N° 2:

Respecto a la distribución se puede apreciar que la mayoría de profesionales (Clientes internos) que se sienten insatisfechos laboralmente pertenecen al grupo etáreo entre los 41 a 45 años. Siendo el promedio de edad de 44.3 años.

Cuadro N° 3:

En lo que concierne a la distribución por sexo se puede advertir que el 83.02% de los clientes internos fueron mujeres, la mayoría de ellas (47.17%) refirieron estar insatisfechas laboralmente.

Cuadro N° 4:

Respecto a la condición laboral del Cliente interno el 83.02% son Contratados a Plazo Indeterminado de ellos el 50.94% se sienten insatisfechos laboralmente. Sólo el 9.43% y el 7.55% pertenecen al rubro de Nombrados y CAS.

Cuadro Nº 5:

En lo que atañe al tiempo de servicio se puede apreciar que la mayoría labora en el Establecimiento más de 5 años, llegando en algunos casos a más de 20 años. Refiriendo la mayoría de Clientes internos Insatisfacción laboral en el 56.60%.

Cuadro Nº 6:

Respecto al Nivel de Satisfacción del Cliente Externo se puede observar que el 46.32% se sienten medianamente satisfechos con la atención prestada, 41.13% insatisfechos y el 12.55% refirió satisfacción completa.

Cuadro Nº 7:

En lo que amerita a la Distribución etárea del Cliente Externo (paciente) se puede observar que el 23.81% tuvieron edades entre 30 a 39 años de ellas el 12.55% refirieron sentirse medianamente satisfechas con la atención prestada, el 6.93% insatisfechos y el 12.55% refirió satisfacción completa. El promedio de edad reportado fue de 38.2 años respectivamente.

Cuadro Nº 8:

El 39.10% de las Clientes externas tuvieron estudios superiores universitarios de las cuales el 16.88% se sienten medianamente satisfechas y el 13.42% insatisfechas, sólo el 7.79% refirieron sentirse satisfechas con la atención prestada.

Cuadro N° 1

Nivel de Satisfacción del Cliente interno

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Nivel de satisfacción	Nº	%
Total	53	100.00
Completa	01	01.89
Intermedia	*21	39.62
Incompleta	**31	58.49

* Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados esta el ambiente laboral y la comunicación interna.

**Dentro de los motivos de Insatisfacción reportados esta la falta de incentivos y capacitaciones, la sobre carga laboral y el bajo salario.

Cuadro N° 2

Satisfacción del Cliente interno según edad

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Edad (Años)	Satisfacción del Cliente interno						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	01	01.89	21	39.62	31	58.49	53	100.00
≤35	--	--	01	01.89	01	01.89	02	03.77
36 – 40	--	--	06	11.32	09	16.98	15	24.53
41 – 45	--	--	05	09.43	11	20.75	16	30.19
46 – 50	01	01.89	02	03.77	07	13.21	10	18.87
51 – 55	--	--	04	07.55	02	03.77	06	11.32
56 – 60	--	--	02	03.77	--	--	02	03.77
61 – 65	--	--	01	01.89	01	01.89	02	03.77

$\chi^2_{exp} = 6.94;$ $gl = 12$ $\chi^2_{tab} = 21.03;$ $p > 0.05$

$\bar{X} = 44.3$ años

Cuadro N° 3

Satisfacción del Cliente interno según Sexo

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Sexo (Genero)	Satisfacción del Cliente interno						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	01	01.89	21	39.62	31	58.49	53	100.00
Masculino	--	--	04	07.55	06	11.32	10	16.98
Femenino	01	01.89	17	32.07	25	47.17	43	83.02

$\chi^2_{exp} = 0.1$; $gl = 2$ $\chi^2_{tab} = 5.99$; $p > 0.05$

Cuadro N° 4

Satisfacción del Cliente interno según condición laboral

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp EsSalud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Condición Laboral	Satisfacción del Cliente interno						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	01	01.89	21	39.62	31	58.49	53	100.00
Nombrado	--	--	03	05.66	02	03.77	05	09.43
Contratado a Plazo	01	01.89	16	30.19	27	50.94	44	83.02
Indeterminado								
CAS	--	--	02	03.77	02	03.77	04	07.55

$X^2_{exp} = 2.03;$ $gl = 4$ $X^2_{tab} = 9.49;$ $p > 0.05$

Cuadro N° 5

Satisfacción del Cliente interno según tiempo de servicio

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp EsSalud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Tiempo de Servicio	Satisfacción del Cliente interno						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	01	01.89	21	39.62	31	58.49	53	100.00
< 1 año	--	--	01	01.89	--	--	01	01.89
1 – 4 años	--	--	04	07.54	01	01.89	05	09.43
≥ 5 años	01	01.89	16	30.19	30	56.60	47	88.68

$\chi^2_{exp} = 6.13;$ $gl = 4$ $\chi^2_{tab} = 9.49;$ $p > 0.05$

Cuadro N° 6

Satisfacción del Cliente Externo

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Nivel de satisfacción	Nº	%
Total	231	100.00
Completa	29	12.55
Intermedia	*107	46.32
Incompleta	**95	41.13

* Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados esta la información brindada por las personas que la atendieron.

**Dentro de los motivos de Insatisfacción reportados esta la falta de comodidad de las instalaciones (Específicamente el consultorio de Obstetricia), el trato brindado y la falta de puntualidad con la que fue atendido.

Cuadro N° 7

Satisfacción del Cliente Externo según edad

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Edad (Años)	Satisfacción del Cliente Externo						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	29	12.55	107	46.32	95	41.13	231	100.00
≤ 19	--	--	04	01.73	--	--	04	01.73
20 – 29	07	03.03	25	10.82	11	04.76	43	18.61
30 – 39	10	04.33	29	12.55	16	06.93	55	23.81
40 – 49	02	00.87	23	09.96	25	10.82	50	21.65
50 – 59	04	01.73	13	05.63	20	08.66	37	16.02
60 – 69	05	02.16	08	03.46	11	04.76	24	10.39
≥70	01	00.43	05	02.16	12	05.19	18	07.79

$\chi^2_{exp} = 29.02$; $gl = 12$ $\chi^2_{tab} = 21.03$; $p < 0.05$

$\bar{X} = 38.2$ años

Cuadro N° 8

Satisfacción del Cliente Externo según Grado de Instrucción

Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo

Febrero – Abril 2012

Grado de Instrucción	Satisfacción del Cliente Externo						Total	
	Completa		Intermedia		Insatisfacción			
Total	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	29	12.55	107	46.32	95	41.13	231	100.00
Secundaria Incompleta	--	--	10	04.33	29	12.55	39	16.88
Secundaria Completa	--	--	38	16.45	06	02.60	44	19.05
Superior No Universitaria	11	04.76	20	08.66	29	12.55	60	25.97
Superior Universitaria	18	07.79	39	16.88	31	13.42	88	39.10

$X^2_{exp} = 52.92;$ $gl = 6$ $X^2_{tab} = 12.59;$ $p < 0.05$

3.2 Análisis y Discusión de los Resultados.

A lo largo de la historia se ha venido investigando sobre la satisfacción laboral y por ende la satisfacción de quien recibe la atención.⁽⁴⁰⁾ Por ello la satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en las organizaciones. Por lo cual existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, así como la satisfacción del cliente externo ó paciente con la calidad de atención recibida.

Por todo ello se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer la satisfacción tanto del Cliente interno y externo en la Unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital I Naylamp Es Salud - Chiclayo, durante los meses febrero – abril del 2012, para tal efecto se encuestó a 53 profesionales de la salud entre médicos, Obstetras, enfermeras y técnicos en enfermería, de los cuales el 58.49% se sienten insatisfechos (Cuadro N° 1) tienen edades entre 41 a 45 años, son del sexo femenino, tienen contratado a tiempo indeterminado y tienen más de 5 años laborando en la institución (Cuadros N° 2 al 5).

Como vemos, la satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral,⁽⁴¹⁾ ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales

tales como el absentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc. ⁽⁴²⁾

Existe consenso en considerar la satisfacción laboral como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que tiene una persona hacia su trabajo. Una de las definiciones más citadas es la de Locke, quien define la satisfacción como “un estado emocional positivo ó placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” ⁽⁴⁰⁾.

A nivel mundial, en el campo de la salud, son muchos los estudios que se han realizado para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales. ⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾⁽²¹⁾⁽²²⁾⁽⁴³⁾⁽⁴⁴⁾⁽⁴⁵⁾ La importancia de estos estudios viene enmarcada en la relevancia actual de los modelos de calidad total dentro del contexto sanitario asistencial. Desde este marco, se entiende que la medida de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de la organización y de los servicios prestados.

Por lo que respecta a las relaciones entre las variables socio - demográficas y laborales estudiadas y las puntuaciones obtenidas para cada una de los niveles de satisfacción laboral que mide el cuestionario en nuestro estudio, se encontró diferencias significativas en función de varias variables: edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicios. Aunque en la literatura previa no parece existir un consenso sobre el hecho de que puedan existir diferencias

significativas en satisfacción laboral basándose en diferencias de género y edad hay autores que encuentran resultados similares a los nuestros, refiriendo diferencias significativas de satisfacción laboral según la variable género, ⁽⁴⁵⁾ ⁽⁴⁶⁾ y las variables tipo de contrato y experiencia laboral ⁽⁴⁵⁾ ⁽⁴⁶⁾ ⁽⁴⁷⁾.

Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados por el cliente interno o trabajador esta el ambiente laboral y la comunicación interna. Y dentro de los motivos de Insatisfacción reportados esta la falta de incentivos y capacitaciones, la sobre carga laboral y el bajo salario.

Durante el siglo XX han sido numerosos los trabajos que se han centrado en este tema, ofreciendo enfoques teóricos muy diferentes. Entre las primeras aportaciones, Frank Taylor (1911) ⁽⁴⁸⁾ asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa), mientras que otros teóricos como Elton Mayo (1945) defendían que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo. ⁽⁴⁸⁾

En el modelo de Calidad total, la satisfacción laboral de los profesionales de salud (Clientes Internos) constituye un indicador clave del servicio asistencial prestado a los usuarios (Clientes externos). Desde este marco, la medición sistemática de la

satisfacción laboral se convierte en un instrumento útil a la hora del diseño o programación de acciones destinadas a la mejora de aquellas áreas o aspectos laborales deficitarios observados. Dichas acciones tendrán su repercusión tanto sobre el bienestar de los profesionales como sobre la calidad de la asistencia prestada a los usuarios. El presente trabajo de investigación pone de manifiesto la relevancia de la insatisfacción del profesional de salud. Por consiguiente, los incentivos, las capacitaciones y el contar con un ambiente laboral favorable son piezas claves para su satisfacción laboral y pueden contribuir a atenuar o prevenir la presencia de agotamiento emocional en el colectivo sanitario. Es preciso destacar que la falta de reforzadores por parte de los jefes o superiores, la falta de reconocimiento social y económico unido a la escasa posibilidad de promoción profesional, también son percibidas como de mayor insatisfacción laboral. Las estrategias de cambio de los medios gestores deberían incidir sobre estos aspectos laborales, que han resultado como áreas deficitarias o susceptibles de mejora desde la percepción de los profesionales sanitarios.

Respecto a la Satisfacción del Cliente externo podemos destacar que fue intermedia en el 46.32%. (Cuadro Nº 6). Resultados similares a los reportados a nivel nacional por Huangal, Puga, Gonzales y Gil en sus investigaciones realizadas también en EsSalud (Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y Hospital I Naylamp) quienes reportaron

una Satisfacción intermedia de los pacientes atendidos en las respectivas áreas de salud. ^{(26) (27) (28) (29)} Por su parte el 41.13% de las clientes externas se mostraron insatisfechas con la atención brindada. Dentro de los motivos referidos están el trato brindado, la falta de puntualidad con la que fue atendido y la falta de Comodidad de las instalaciones esta última con mayor porcentaje y se hizo más notoria en aquellas pacientes o clientes atendidas en la consulta externa de Obstetricia, ya que existe sólo un Consultorio, en donde atienden dos Obstetrices a la vez, no existiendo privacidad en la atención y algunas veces se tiene que compartir los equipos de atención.

Otra área que muestra igual debilidad es el Tópico de Emergencia en donde se atienden valga la redundancia emergencias tanto de Ginecología como de Cirugía, lo cual hace que la atención sea deficitaria en las horas punta en donde se juntan las incidencias (episodios o sucesos que ameritan atención), ocasionando una disconformidad tanto para el cliente interno como externo.

Es preciso destacar que la falta ambientes adecuados es uno de los factores que más prima en la satisfacción de los clientes externos y externos, lo cual ocasiona el descontento en ambos.

Como vemos es un desiderato que las pacientes o clientes externas que acuden a las instituciones de salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder

disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal médico y de enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación.^{(2) (7) (9) (38)} También deben contar con personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica para el tipo y nivel de atención que se otorga. Con una integración óptima del proceso de la atención, en cuanto a valoración médica, determinación de un programa de estudio y tratamientos congruentes con el problema de salud de que se trate, acceso oportuno al diagnóstico y pronóstico así como tratamiento o paliación adecuadas, egreso oportuno y ausencia al máximo posible de complicaciones como consecuencia de la atención. Aunque es posible que no exista un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible identificar carencias u omisiones que dan lugar a deficiencias en la atención, lo cual servirá para encontrar alternativas para su corrección y prevención.^{(2) (7) (9) (38)}

Respecto a edad y el grado de instrucción se puede apreciar que las clientas externas, se caracterizaron por ser tener edades entre 30 a 39 años y contar con estudios superiores universitarios (Cuadro N° 7 y

8). Razón por la cual se reportó la mayor incidencia de satisfacción intermedia. Resultados que se asemejan a los reportados por Huangal y Puga. ⁽²⁶⁾ ⁽²⁷⁾

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. Algunos investigadores explican la falta de objetividad de los usuarios para percibir condiciones concretas de atención en todo un conjunto de mediaciones culturales y sociales. ⁽²⁾ ⁽³⁸⁾

Es preciso tener en cuenta, que el usuario ó cliente externo nos busca para encontrar una solución al problema que lo aqueja y nosotros como servidores de la salud estamos en la obligación de brindar una buena calidad de atención y tratar en lo posible que esta sea cada vez mejor.

En nuestro país la percepción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, la introducción de enfoques y metodologías de medición de calidad son recientes.

Es preciso destacar que todo el análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio, por ello las empresas prestadoras de salud deberían tomar

en cuenta estas apreciaciones para mejorar la calidad de sus servicios, no olvidándose del trabajador o Cliente interno que es el que saca la cara por la institución. De esta forma tendremos más clientes internos y externos satisfechos.

CONCLUSIONES

- 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, tienen contratado 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.
- La mayoría de Clientes externos que se sienten medianamente satisfechos tienen edades entre 30 a 39 años y estudios superiores universitarios.
- Dentro de los motivos de Satisfacción intermedia reportados por el Cliente interno esta 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 se encuentran: 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.

RECOMENDACIONES

A las Autoridades del Hospital

- ✓ Tomar en cuenta estos resultados y proponer estrategias de mejora.
- ✓ Realizar sondeos constantes sobre la satisfacción tanto del Cliente interno como externo para visualizar los puntos críticos que se deben atender respecto a la calidad de la prestación de servicio.

A los Funcionarios

- ✓ Comprometerse a mejorar el clima organizacional y por consiguiente las Relaciones Humanas dentro y fuera de la institución.
- ✓ Mejorar los ambientes de atención específicamente en los Consultorios de Obstetricia de manera que brinden la comodidad y privacidad requerida.
- ✓ Implementar un ambiente exclusivo para el Tópico de ginecología y obstétrica en el área emergencia, para la atención de las pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **PAGANINÍ J. M:** “Los desafíos de los servicios de salud en la década del 90” OPS/OMS. Rev. Programa de Desarrollo de Servicios de Salud.
2. **JURAN M, J:** Gestión de la calidad a escala de toda la Empresa: Las Enseñanzas de JOSEPH JURAN, M: En GestioPolis. com – 2000 – 2004.
3. **ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD:** Orientaciones estratégicas y prioridades programáticas para la Organización Panamericana de la Salud en el cuatrienio 1991 – 1994.
4. **DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS LOCALES DE SALUD:** “Proyectos Salud. Medio Ambiente y lucha contra la Pobreza” – SMALP (1993).
5. **DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS LOCALES DE SALUD:** Informe de progreso. 1995.
6. **GONZÁLEZ C, B; LÓPEZ R, P; MARÍN C, A; HARO G, L; ACIAS R, A:** Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo Rev Med IMSS 2002; 40 (4): 301 – 304.
7. **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.
8. **ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD – ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD:** Temas de Discusión sobre Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud – 1993.

9. **MENDOZA A; P. Y ROBLES G, L:** “Planeamiento Estratégico Aplicado a Servicios de Salud” – UNMSM. Lima, mayo 2000.
10. **GESTIOPOLIS:** Cliente interno y externo - Diferencias y semejanzas. 2008. En: www.Gestiopolis.com.
11. **HAYES, B. E:** Como medir la satisfacción del cliente / Bob E Hayes. -- Barcelona: Editorial Gestión 2000, Segunda edición, 1995. -- 21-49 p.
12. **NODA H, M (1997):** Procedimiento metodológico para medir la Satisfacción del Cliente. Holguín; Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”.
13. **DONABEDIAN A. M. D:** “Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad”. Conferencia Magistral. Salud Pública de México 1993.
14. **PÉREZ C, R Y COLAB:** Clientes Internos y externos, dos caras de una misma moneda – La satisfacción del cliente un indicador de productibilidad. Noda, Marcia. 1997, Holguín, Cuba. En Administración y Finanzas – 2000. www.Gestio.Polis.com.
15. **FERNÁNDEZ L, B; PARAVIC K, T (2003):** Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de Hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Cienc. enferm. v.9 N.2 Concepción.
16. **ARIAS J, M (2004):** Factores del Clima Organizacional influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Trabajo final de Graduación en Maestría en Administración. Servicios de Salud, Universidad Estatal a Distancia (UNED) Rev de Enfermería. Costa Rica, Junio 2007, vol.28 (1).

- 17. GRAU A, SUÑER R, GARCÍA M (2005):** Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales en Hospitales de Girona - España. Gaceta Sanitaria 2005; 19(6): 463-70.
- 18. MARTÍNEZ N, M; OLVERA M, G; CASTILLO B, G; SILVA J, A (2005):** La satisfacción laboral del anestesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos. Revista Mexicana de Anestesiología. Artículo Original. Vol. 28. No. 1 Enero-Marzo; pp 7-13.
- 19. PONCE G, J (2006):** “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad”. México.
- 20. MUÑOZ S, E; LINARES P, L; TORRENT Q; COLL BENEJAM M (2006):** Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los Profesionales Sanitarios - Atención Primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, ISSN 0212-6567, Vol. 37, Nº. 4, pp. 209-214.
- 21. VILLARROEL I (2006):** Cultura y clima organizacional en el Hospital Materno Infantil “Dr. Samuel Darío Maldonado” - Municipio Barinas. Año. Universidad Fermín Toro Barinas. Doctorado en Gerencia avanzada
- 22. IGLESIAS E, E; OROZCO A, M; VALLEJO V, H; VÉLEZ H, A:** 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.

- 23. CASTRO P, M; VILLAGARCÍA Z, H; SACO M, S:** Satisfacción del usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo. Agosto del 2003. Rev semestral "SITUA" de la Facultad de Medicina Humana – 2003; 12 (23): pp 47 – 53. Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cuzco (UNSAAC).
- 24. SECLÉN P, J; DARRAS, C:** Nivel de satisfacción del usuario en Centros de Salud y Hospitales - Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Análisis secundario de los datos de Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV), Perú - 2000. Anales de la Facultad de Medicina - ISSN 1025-5583; An. Fac. Med. Vol 66 N°2; Lima abr./jun. 2003.
- 25. TIMANÁ L:** Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao. Perú. Rev. indexada en LATINDEX: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina y el Caribe - 2006.
- 26. HUANGAL N, E, O:** Calidad de atención médica y satisfacción de los usuarios atendidos en la consultoría externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud – Chiclayo Octubre – Noviembre del 2005. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Escuela de Post Grado de la Universidad Particular Chiclayo, 2006.
- 27. PUGA K:** Relación entre la calidad de atención en el Servicio de Consulta Externa de Obstetricia y la satisfacción de la usuaria, Hospital I Naylamp EsSalud Chiclayo, Agosto - Octubre del 2006. [Tesis de

Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lambayeque, Perú. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2006.

- 28. GONZÁLES A:** Satisfacción de las usuarias respecto a la calidad de atención que se brinda en el Servicio de Hospitalización de Obstetricia del Hospital I Naylamp. Es Salud, durante setiembre - octubre del 2006. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lambayeque, Perú. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2006.
- 29. GIL V, M. L:** Nivel de calidad de la atención al paciente en el Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” EsSalud – Chiclayo, julio a diciembre del 2006. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lambayeque, Perú. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2007.
- 30. RIOJA P:** Satisfacción de los usuarios atendidos en la Consulta externa respecto a la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud de Illimo - Clas San Juan Bautista, octubre - diciembre del 2,006. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lambayeque, Perú. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2007.
- 31. CHANG I:** Relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Obstetricia del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, Setiembre – Octubre del 2007. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Chiclayo, Perú. Universidad. Universidad Particular de Chiclayo; 2008.
- 32. KAIZEN:** “El Cliente Interno” - GRUPO KAIZEN S.A. Todos los derechos reservados. 2005.

- 33. ALBRETCH K.** "Cliente Interno". Empresas y la Cultura del servicio. 2002.
- 34. DURAN J; JODAR G; POCCIELLO V:** Reforma de la atención primaria de salud: resultados económicos, asistenciales y de satisfacción. Atención Primaria 1999; 23 (8): 474-478.
- 35. MENDOZA J, PIECHULEK H, AL-SABIR A:** Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh Bull WHO 2001. 79 (6): 512-517.
- 36. HEGYVARY S; HAUSSMAN R:** The relationship of nursing process and patient outcomes. Journal of Nursing Administration. 1976: 6 (9); 18-21.
- 37. MAREK K:** Outcome measurement in nursing. Journal of Nursing Quality Assurance 1989: 4 (1): 1 - 9.
- 38. BURMESTER, H:** Reflexiones sobre los programas hospitalarios de garantía de calidad. Rev. Panamericana de Salud Pública. OMS – OPS. Vol 1. Nº 2. Páginas 149 – 54. Michigan- Estados Unidos, Año 2000.
- 39. CARDICH, R:** “La calidad de atención en la salud reproductiva”, Consorcio mujer – MINSA, Manuela Ramos 1º ed 1998, Lima – Perú.
- 40. 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
- 41. GIL - MONTE P, PEIRO JM.** Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Ed. Madrid: Síntesis, S. A; 1997.
- 42. SAEZ N, M. C.** Satisfacción laboral, en Psicología del trabajo y de las organizaciones. Diego Marín, 1999. Cap. 8: 131-146.

- 43. FERNÁNDEZ MI, OMÍNELO A, VILLANUEVA A, ANDRADE C, RIVERA M, GÓMEZ JM, PARRILLA O.** Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. Rev Esp Salud Pública. 2000; 74: 139-147.
- 44. VARELA - CENTELLES PI, FERREIRO A, FONTAO LF, MARTÍNEZ AM.** Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. Rev Esp Salud Pública. 2004; 78: 399-402.
- 45. LÓPEZ-SORIANO F, BERNAL L, CANOVAS A.** Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. Rev Calid Asist. 2001; 16: 243-246.
- 46. SÁEZ M, C.** Burnout en equipos de atención primaria de salud: Relaciones con clima, satisfacción y compromiso organizacional en el marco de la calidad asistencial. Universidad de Murcia. Tesis Doctoral 1997.
- 47. GARCÍA I, M; SÁEZ N, C Y LLOR E.** Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. Rev. Psicol. Trab Organ. 2000; 16 (2): 215-228.
- 48. TAYLOR F.** La satisfacción laboral y el salario recibido. 1911. Enfoques teóricos.
- 49. MAYO E.** Satisfacción en el trabajo y la interacción del individuo con el grupo. 1945. Enfoques teóricos.

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

☐ () De 1 a 4 años

☐ () De 5 años a más

3. ¿Cuál es su edad?_____

4. Sexo: M:_____ F:_____

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



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

INFORMACIÓN GENERAL

Edad.....

Grado de instrucción.....

INSTRUCTIVO GENERAL:

Coloque un aspa (x) en el cuadro de la opción que refleje su mejor opinión, marque una sola opción de cada pregunta y no deje preguntas sin contestar.

		Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)
1	El trato brindado por el personal de la institución fue:			
2	¿Cómo calificaría la puntualidad con la cual fue atendido?			
3	La oportunidad en la prestación del servicio fue:			
4	La información brindada por las personas que lo atendieron fue:			
5	Considera que la comodidad de las instalaciones es:			
		De Acuerdo(3)	Indeciso (2)	En Desacuerdo (2)
6	En general usted está satisfecho con la atención brindada por la institución			
Si usted identifica algún aspecto en el cual debemos mejorar, nos agradecería recibir algún comentario de su parte.		Escriba su rpt:		

SATISFACCIÓN:

Insatisfecho: 1 – 7 pts **Medianamente satisfecho:** 8 - 12 **Satisfecho:** 13 – 18 puntos