



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA –“CEDEGES”
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION
CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA
SOCIAL - CEDEGES



**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y
EXTERNO EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE
DIOS DE LA CIUDAD DE CHALLAPATA
GESTIÓN 2006”**

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PAR OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GERENCIA
EN SALUD PUBLICA

AUTOR: Dra Ana Maria Escobar Alarcon

TUTOR: Dr. Adolfo Ventura Flores

Cochabamba 2007

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.-	9
1.1.	Antecedentes del problema	9
1.2.	El problema.	12
1.3.	Planteamiento del Problema.	12
1.4.	Justificación.	13
2.	OBJETIVOS	15
2.1.	Objetivo general:	15
2.2.	Objetivos específicos:	15
3.	MARCO TEORICO REFERENCIAL.	16
3.1.	Hospital San Juan de Dios de Challapata.	16
3.2.	Descripción del sistema de salud en Challapata.	16
3.3.	Cliente Interno y cliente externo	17
3.4.	Las necesidades que satisfacen:	18
3.5.	Las formas en que retribuyen la satisfacción de sus necesidades.	19
3.6.	El poder de elección del cliente.	20
3.7.	La duración del proceso de satisfacción de las necesidades.	21
3.8.	La calidad de atención en salud.	23
3.9.	La importancia de la calidad	27
3.10.	Satisfacción del cliente.	28
3.11.	La satisfacción Laboral	29
3.12.	Determinantes De La Satisfacción Laboral.	32
3.13.	Satisfacción y productividad	33
3.14.	Mejoría de la satisfacción laboral	38
3.15.	Manifestación de Insatisfacción de los empleados	40
3.16.	Recursos para enfrentar la insatisfacción	42
3.17.	Teoría De La Satisfacción Laboral De Herzberg 22, 26	43
3.18.	Satisfacción laboral y características del puesto	46
3.19.	Dimensiones de la satisfacción laboral	49
4.	MARCO METODOLOGICO.	51
4.1.	Enfoque de investigación.	51
4.2.	Tipo de investigación	51
4.3.	Universo de estudio (Sujetos de información)	52
4.4.	Muestra y muestreo.	53
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información:	55
4.6.	Descripción de los instrumentos de recolección de la información.	55
4.7.	Limitaciones y proyecciones.	56
4.8.	Procesamiento y análisis de datos	57
5.	RESULTADOS Y CONCLUSIONES	58
6.	RECOMENDACIONES.	63
7.	BIBLIOGRAFÍA.	65
8.	ANEXOS.	69
8.1.	Tablas de los resultados	69
8.1.1.	Tabla N° 1 Distribución del personal de salud según sexo. Hospital San Juan de Dios Challapata 2006.	69

8.1.2. Tabla N° 2. Distribución del personal de salud según edad. Hospital San Juan de Dios Challapata 2006.	69
8.1.3. Tabla N° 3. Distribución del personal de salud según cargo. Hospital San Juan de Dios Challapata 2006.	69
8.1.4. Tabla N° 4. Distribución del personal de salud según antigüedad. Hospital San Juan de Dios Challapata 2006.	70
8.1.5. Tabla N° 5. Numero de cambios de personal en los 2 últimos años según el personal de Salud del Hospital San Juan de Dios Challapata	70
8.1.6. Tabla N° 6. Conocimiento del organizagrama por parte del personal del Hospital San Juan de Dios Challapata.....	70
8.1.7. Tabla N° 7. Capacitación recibida por parte del personal de salud del Hospital San Juan de Dios Challapata	71
8.1.8. Tabla N° 8. Conocimiento del concepto de calidad en salud por parte del personal de salud del Hospital San Juan de Dios Challapata.....	71
8.1.9. Tabla N° 9. Motivación del personal de salud del Hospital San Juan de Dios Challapata.....	71
8.1.10. Tabla N° 10. Deseo por parte del personal de continuar o no trabajando en el Hospital San Juan de Dios Challapata el próximo año.....	72
8.1.11. Tabla N° 11. Calificación que otorga el personal de salud al Hospital San Juan de Dios Challapata.....	72
8.1.12. Tabla N° 12. Percepciones sobre la calidad de atención en salud por parte del personal de salud del Hospital San Juan de Dios Challapata.....	73
8.1.13. Tabla N° 13. Principales causas de motivación o desmotivación por parte del personal de salud del Hospital San Juan de Dios Challapata.....	74
8.1.14. Tabla N° 14. Distribución según sexo de los clientes externos del Hospital San Juan de Dios Challapata.	74
8.1.15. Tabla N° 15. Distribución según procedencia de los clientes externos del Hospital San Juan de Dios Challapata.....	75
8.1.16. Tabla N° 16. Distribución según edad de los clientes externos del Hospital San Juan de Dios Challapata.	75
8.1.17. Tabla N° 17. Tiempo de espera de los clientes externos antes de ser atendidos en el Hospital San Juan de Dios Challapata.	75
8.1.18. Tabla N° 18. Distribución de frecuencias sobre si el cliente externo fue o no atendido en su idioma nativo en el Hospital San Juan de Dios Challapata.....	76
8.1.19. Tabla N° 19. Distribución de frecuencias sobre si el medico explico al cliente externo sobre su estado de salud en el Hospital San Juan de Dios Challapata.....	76
8.1.20. Tabla N° 20. Distribución de frecuencias sobre si el medico explico al cliente externo sobre los medicamentos prescritos y otros cuidados de salud en el Hospital San Juan de Dios Challapata.	76
8.1.21. Tabla N° 21. Distribución de frecuencias sobre si el cliente externo entendió las explicaciones que le dio el medico en el Hospital San Juan de Dios Challapata.....	77
8.1.22. Tabla N° 2. Distribución de frecuencias sobre si es la primera vez o no que el cliente externo acude a la consulta externa en el Hospital San Juan de Dios Challapata.	77

8.1.23. Tabla N° 23 Distribución de frecuencias de los clientes externos que recomendarían o no el Hospital San Juan de Dios Challapata a familiares y amigos. 77	
8.1.24. Tabla N° 24. Calificación que otorga el cliente externo al Hospital San Juan de Dios Challapata.	78

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE CHALLAPATA GESTIÓN 2006

1. INTRODUCCIÓN.-

1.1. Antecedentes del problema

En la actualidad, la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad y de integridad moral¹. Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención y por lo tanto la satisfacción de los clientes es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud. Donabedian ² define el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en que cada uno de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue.

Como sostiene Donabedian la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional, con ella todo esfuerzo razonable de monitoreo de la calidad tendrá éxito, sin ella el más ingenioso de los sistemas de monitoreo fracasará.

Existen muchos enfoques para la evaluación de la calidad de un sistema de salud, lo más importante es, sin duda, el garantizar una calidad adecuada (Garantía de Calidad).²

La medición de la Satisfacción de los clientes constituye una tarea necesaria además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. Iñigo Larrea ³ considera la medición " una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias que encuentran los trabajadores en su relación con la institución con los clientes externos y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en que medida. El fin último es que la dirección es que analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora".

La satisfacción de los clientes en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología⁴. Además, el grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación^{5, 6}. Si en términos de calidad de atención al usuario podría discutirse esta relación⁷, es indiscutible que al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos⁸, lo que hace necesaria su valoración en cualquier modelo de calidad total⁹.

El ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud¹⁰. El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad emocional y felicidad ^{11, 12}. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia.

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad¹³.

La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades, para lo cual se requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales,¹⁴ ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas¹⁵. El fracaso profesional e institucional se ha asociado más a conflictos interpersonales que a la competencia de los trabajadores¹⁶. Sin duda, toda organización busca mejores logros, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo, por consiguiente tendrá que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para la satisfacción laboral con eficacia, eficiencia y efectividad¹⁷.

En suma, los análisis de satisfacción representan, hoy en día, uno de los instrumentos de mayor utilidad en el seguimiento de la calidad profesional y predictivo, en muchos casos, del rendimiento del acto médico.

Los estudios realizados, y mencionados en el marco teórico de este estudio, coinciden en que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con el desempeño, y que es un aspecto imprescindible para otorgar una atención con calidad al paciente.

El logro y el reconocimiento ante un buen desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades y los ascensos y, en particular, las recompensas económicas acordes con el desempeño, son ejemplos de factores motivadores importantes, lo que nos lleva hacernos las siguientes preguntas:

¿Están satisfechos los profesionales del Hospital San Juan de Dios de Challapata con su trabajo? ¿Qué esperan de él? ¿Lo que obtienen con su trabajo ¿es lo que esperaban o lo que realmente necesitan?

Por otro lado también nos hemos planteado las siguientes preguntas: Están satisfechos los pacientes (clientes externos) del Hospital San Juan de Dios de con la atención recibida? ¿Qué esperan de él? ¿Recomendarían el hospital? ¿Cómo lo califican?

Estas preguntas fueron las que nos motivaron a llevar a cabo esta investigación, tomando en cuenta que no contamos con información referente a este tema en nuestro país y mucho menos en nuestro Hospital.

1.2. El problema.

Los clientes internos y externos del Hospital San Juan de Dios de Challapata, están demostrando desmotivación e insatisfacción lo cual creemos esta repercutiendo en las coberturas de servicios en las tres últimas gestiones

1.3. Planteamiento del Problema

¿Cual es el grado de satisfacción de los clientes externos e internos del Hospital San Juan de Dios de Challapata en la gestión 2006?

1.4. Justificación.

La satisfacción del medico en el desempeño de sus funciones es considerada como un factor determinante de la calidad de la atención; poniendo en claro que un médico satisfecho es un profesional que habrá de desempeñarse en forma más correcta, tanto en la faz humana como en la específicamente académica. Y en este contexto es donde se enmarca la creciente necesidad de realizar constantes análisis de la satisfacción laboral del medico; para elaborar propuestas tendientes a optimizar la calidad de la atención.

Para brindar una atención de calidad se tiene que comprender en primer lugar la existencia de múltiples factores internos y externos que al producir satisfacción o insatisfacción en los usuarios y los prestadores de servicios, afectan indirectamente en la atención de calidad. Y lo que se quiere es sensibilizar a las Autoridades nacionales, departamentales y regionales, para que entiendan la importancia del factor de satisfacción del personal de salud como una condición necesaria para prestar un mejor servicio y de esta manera ofrecer una atención de calidad.

Además este trabajo pretende motivar a otros investigadores para la realización de posteriores trabajos, que también tomen en cuenta la satisfacción de los usuarios y lograr una nueva medición más completa y real y así comparar estos resultados, para tender hacia el logro de la calidad en la atención de salud.

Los resultados obtenidos beneficiaran al personal medico del Hospital San Juan de Dios de Challapata, que a partir de esta investigación se quiere despertar una conciencia sobre su rol importante en la prestación de una atención de calidad y dejar un precedente sobre la importancia de este factor humano que actualmente es ignorado por los usuarios y las Autoridades. Y lo más importante es lograr el beneficio de una buena atención para el usuario al cual nos debemos.

Por ultimo esperamos que el presente estudio sirva de referente para que las Autoridades Departamentales y Locales tomen en cuenta el aspecto humano del personal de salud al momento de planificar y evaluar sobre la oferta de una atención de calidad en salud.