

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN.**

HOSPITAL GENERAL JAÉN, 2010

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARÍA VACILIA BRAVO URIARTE

Asesora:

Dra. MARIA MANUELA ABANTO HORNA

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
MARIA VACILIA BRAVO URIARTE
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN.
HOSPITAL GENERAL JAÉN, 2010**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARÍA VACILIA BRAVO URIARTE

JURADO EVALUADOR

Dra. María Manuela Abanto Horna
Asesora

Dra. Marina Violeta Estrada Pérez
Jurado Evaluador

Dra. Elena Vega Torres
Jurado Evaluador

M.Cs. Lucy Dávila Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL PÚBLICA DE TESIS

Siendo las 18:00 horas del día 18 de enero de dos mil veintiuno, reunidos a través de meet.google.com/wng-jzap-jxw, creado por la Escuela de Posgrado Filial Jaén, de la Universidad Nacional de Cajamarca, los integrantes del Jurado Evaluador presidido por **Dra. MARINA VIOLETA ESTRADA PÉREZ, Dra. ELENA VEGA TORRES, M.Cs. LUCY DÁVILA CASTILLO;** y en calidad de asesora la **M.Cs. MARÍA MANUELA ABANTO HORNA;** actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la **SUSTENTACIÓN PÚBLICA** de la tesis titulada **RELACIÓN ENTRE LA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN. HOSPITAL GENERAL JAÉN, 2010,** presentada por la Bach. en Enfermería **MARÍA VACILIA BRAVO URIARTE.**

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** la mencionada Tesis con la calificación de **DIECIOCHO (18) (EXCELENTE)**; en tal virtud la Bach. en Enfermería **MARÍA VACILIA BRAVO URIARTE,** está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS,** en la Unidad de Posgrado de la Facultad de **Ciencias de la Salud,** con Mención en **SALUD PÚBLICA.**

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Manuela Abanto Horna
Asesora

.....
Dra. Marina Violeta Estrada Pérez
Jurado Evaluador

.....
Dra. Elena Vega Torres
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Lucy Dávila Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA:

A:

Dios por darme la vida y acompañarme siempre 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.

A mis padres por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo. Gracias por darme una familia numerosa los cuales cada uno hacen de mis días muy felices, gracias por inculcarme que la educación que es la herramienta fundamental para ser una persona de bien y contribuir a la construcción de una sociedad saludable, gracias por guiarme en la decisión de realizar una carrera a la que amo con todo mi corazón.

A mis hermanos de quienes aprendí que, con la perseverancia, el esfuerzo, el amor, la unión, el trabajo se puede lograr y llegar a las metas que uno se propone, a pesar de las dificultades que se presentan en el camino, todo depende del entusiasmo de uno mismo, y en el involucramiento en el desarrollo de las actividades diarias para lograr la meta deseada. Hoy el desarrollo de esta tesis es una meta alcanzada.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Escuela de Posgrado por haber contribuido en mi formación profesional y lograr tan anhelada meta de ser un maestro en Ciencias con mención en Salud Pública

A la asesora Dra. María Manuela Abanto Horna, por su esfuerzo y dedicación. Porque su acertada orientación, persistencia, paciencia y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora. Por haber inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría haber logrado la culminación de esta Tesis.

A los profesionales de la salud médicos, enfermeras y obstetras del Hospital General de Jaén, por haber aceptado con entusiasmo ser parte medular de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|------|
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTOS..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| LISTA DE ILUSTRACIONES..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| | |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| | |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 5 |
| 2.2. Base conceptual..... | 9 |
| 2.2.1. Satisfacción del usuario interno..... | 9 |
| 2.2.2. Calidad de atención..... | 15 |
| | |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | 22 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 22 |
| 3.2. Unidad de análisis..... | 23 |
| 3.3. Población de estudio..... | 23 |
| 3.4. Criterios de selección..... | 23 |
| 3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 23 |
| 3.6. Procesamiento y análisis de datos..... | 25 |
| 3.7. Consideraciones éticas..... | 26 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 28 |
| 4.1. Resultados..... | 28 |
| 4.2. Discusión..... | 32 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 38 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 39 |
| ANEXOS..... | 40 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

| TABLAS | | Páginas |
|---------------|--|----------------|
| Tabla 1. | Nivel de satisfacción global del usuario interno de los servicios de hospitalización del Hospital General de Jaén, 2010 | 28 |
| Tabla 2. | Dimensiones de la satisfacción según apreciación del usuario interno. Hospital General de Jaén, 2010 | 29 |
| Tabla 3. | Calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General de Jaén, 2010 | 30 |
| Tabla 4 | Calidad de atención según dimensiones en los servicios de hospitalización del Hospital General de Jaén, 2010 | 30 |
| Tabla 5. | Relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General de Jaén, 2010 | 31 |

RESUMEN

La investigación determinó la relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén desde la opinión del usuario interno. Estudio correlacional de corte transversal. La población de estudio, estuvo constituida por 31 profesionales de salud (médicos, enfermeros y obstetras). Para la recolección de los datos se utilizaron dos cuestionarios validados por juicio de expertos. El índice de Cronbach mostró una fiabilidad de 0,988 y 0,984 respectivamente. Los resultados mostraron que la apreciación del usuario interno fue de indiferencia en las dimensiones de satisfacción laboral en el trabajo actual (61%) e interacción con el jefe inmediato (45,0%), y en las dimensiones: oportunidades de progreso (54.0%), ambiente de trabajo (45.0%) e interrelación con los compañeros de trabajo (42.0%), su apreciación fue en desacuerdo. La calidad de atención que prestan los profesionales de salud en las dimensiones es buena: Elementos tangibles (74,0%), fiabilidad (74,0%), capacidad de respuesta (87,1%), seguridad (87,1%) y empatía (90,3%). Se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén ($p > 0,05$).

Palabras clave: Satisfacción del usuario interno, calidad de atención, servicios de hospitalización.

ABSTRACT

The research determined the relationship between the level of satisfaction of the internal user and the quality of care in the hospitalization services of Hospital General Jaén from the opinion of the internal user. Cross-sectional correlational study. The study population consisted of 31 health professionals (doctors, nurses and obstetricians). For data collection, two questionnaires validated by expert judgment were used. The Cronbach index showed a reliability of 0.988 and 0.984 respectively. The results showed that the internal user's appreciation was indifference in the dimensions of job satisfaction in the current job (61%) and interaction with the immediate boss (45.0%), and in the dimensions: opportunities for progress (54.0%), work environment (45.0%) and interrelation with coworkers (42.0%), their assessment was in disagreement. The quality of care provided by health professionals in the dimensions is good: tangible elements (74.0%), reliability (74.0%), response capacity (87.1%), safety (87.1%) and empathy (90.3%). It is concluded that there is no statistically significant relationship between the satisfaction level of the internal user and the quality of care in the hospitalization services of Hospital General Jaén ($p > 0.05$).

Keywords: Internal user satisfaction, quality of care, hospitalization services.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor interés en salud pública, dentro de un marco de calidad subjetiva, particular y externa; es un desafío para los gestores, planificadores, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general¹.

Existe un interés creciente por la calidad en el sector salud, con la finalidad de garantizar una prestación adecuada de sus servicios y que sus usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida.

El nivel de calidad de los servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él². El personal con alto nivel de satisfacción laboral proporciona un servicio de mayor calidad y más resolutivo de las necesidades de salud de la población^{3, 4}.

Investigar sobre la satisfacción de los usuarios internos es considerar las necesidades, y valores del trabajador, esta satisfacción se verá reflejada en la atención que brinde al paciente. Es de suma importancia un buen ambiente de trabajo, los incentivos, salarios entre otros, para proteger la salud mental y física del trabajador. Además, la satisfacción del usuario interno se mejorará si las instituciones se preocupan en brindar mejoras continuas de calidad al trabajador⁵.

En este contexto, la calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución, depende de los trabajadores y la satisfacción del usuario implica una experiencia cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio⁶. Pero no solo los usuarios esperan y demandan una atención de calidad, sino también, los profesionales de la salud⁴.

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la calidad de la atención prestada. El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa⁷.

El servicio que se brinda en los hospitales públicos es muy complejo debido a los diversos procesos y procedimientos que se manejan. Un objetivo primordial en estos centros es conocer la calidad del servicio que han recibido los usuarios⁸. En el Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es una preocupación primordial en la gestión del sector; considera la mejora de las capacidades institucionales y sobre todo porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación necesaria del Estado⁹.

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA) reconoce que la calidad en la prestación de salud es fundamental en la gestión del sector, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario¹⁰. Por ello, valorar la satisfacción del personal de salud es un factor importante en la evaluación de la calidad de atención en el sector salud¹¹.

Estudios coinciden en indicar que los profesionales de la salud están en general satisfechos con facetas como el grado de autonomía y supervisión y la relación con los superiores, pero presentan niveles de insatisfacción como la retribución y la carga de trabajo¹².

La carga de trabajo se percibe en mayor medida en los médicos y enfermeros. La satisfacción laboral se afecta negativamente cuando aumenta la presión asistencial, incluso cuando ésta se compensa con incentivos económicos. La sobrecarga asistencial junto con las interacciones entre personas dentro del equipo se ha demostrado como predictores de depresión en médicos de familia y es una causa común de desmoralización e insatisfacción entre los profesionales¹³.

Se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial. En este sentido, considerando que el profesional de la salud es un ser humano cuyo sentir, pensar y actuar tiene relación con su estructuración como persona y que no siempre sus manifestaciones como profesional producen el efecto deseado en los usuarios que reciben atención¹⁴.

El Hospital General Jaén, tiene escasos recursos humanos, materiales y limitada tecnología de punta, sin embargo, el profesional de salud se adapta a estas circunstancias para brindar atención al paciente, familia y comunidad.

De lo expuesto, surgió la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén, 2010?

Las hipótesis que guiaron la investigación fueron:

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General de Jaén.

El objetivo general de la investigación estuvo orientado a: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén. Y los objetivos específicos fueron:

- a) Medir el nivel de satisfacción del usuario interno en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén
- b) Describir las dimensiones del nivel de satisfacción según opinión del usuario interno.
- c) Medir la calidad de atención en los servicios del Hospital General Jaén.
- d) Describir las dimensiones de la calidad de atención en los servicios de hospitalización.

El estudio aborda un problema de especial importancia, por cuanto los profesionales de la salud brindan la atención sin tener los insumos necesarios debido a que los directivos aún, no se esmeran en reconocer la calidad de atención como un proceso de mejoramiento continuo y, que los pacientes participen en la evaluación de la calidad de atención.

Además, los resultados de la investigación servirán como una línea de base en los servicios de consulta externa, que permita contrastar los avances en la mejora continua de la calidad en el tiempo. Además, se utilizará como aporte científico para las instituciones de salud, estudiantes de pregrado y posgrado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación A nivel internacional

Carrillo¹⁵ investigó sobre la satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia – 2015. Concluye que la satisfacción laboral de los profesionales es de nivel elevado. En sentido contrario, una mínima parte de los profesionales emitió valoraciones negativas, destacando que ninguno de ellos reflejó encontrarse muy insatisfecho. No obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud.

Pablos¹⁶ realizó un estudio acerca de la Satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajós y Cáceres de Madrid, en el año 2018. El resultado fue que el 50% de las participantes estaban satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encontraban insatisfechos con el ámbito laboral.

En México, Carrasco et al.¹⁷ en el año 2013 realizaron un estudio con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico del Centro de Salud de la ciudad de Durango, concluyendo que el 71 % de los encuestados mostraron un alto nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, la dimensión de participación fue de mayor insatisfacción según los entrevistados.

En Colombia, Gonzales et al.¹⁸ desarrollaron el trabajo de investigación Satisfacción de pacientes que acuden al primer nivel de atención en Bogotá-2014, cuyo objetivo fue estimar la percepción de los pacientes sobre la atención médica. Los resultados indican que el tiempo promedio de acceso a la atención es de 9,6 días. El 78% refiere haber tenido una buena comunicación con el médico, el 60% recibió la explicación del motivo de su consulta de parte del médico. Concluyeron que: la buena comunicación entre el médico-paciente es importante para que el paciente enfrente la enfermedad.

A nivel nacional

Calcina¹⁹ desarrolló la investigación, Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012. El estudio fue realizado en una población de 35 enfermeros en el área asistencial. Según resultados el 85,7% de los enfermeros indican satisfacción media, y estaban conformes con la remuneración.

Alva²⁰ en el año 2012, realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima; obtuvieron que el 72 % (26) presentaban un nivel de satisfacción laboral media, 17% (6) baja y 11 % (4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77% , condiciones físicas y/o confort 75%, relaciones interpersonales 69%, desempeño de tareas 69%, desarrollo personal 64%, relación con la autoridad 62 % fue media. La mayoría de los enfermeros tenía un nivel de satisfacción baja.

Zelada²¹ estudió El nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Lima, en el año 2014, y concluye que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido al personal que no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación; además, la institución no proporciona al trabajador las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto de trabajo; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho y no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Baldeón²² en la investigación Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del Hospital IV Ramiro Prialé Prialé, en Huancayo, 2016, concluyó que los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo EsSalud, son la falta de capacitación, la remuneración menor ubicada en el rango de 1500-3000 soles, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo.

Vía²³ realizó un estudio en Callao en el año 2017, con el objetivo identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo en la atención integral de salud en los servicios médicos de apoyo que brinda el establecimiento de salud, basados en la satisfacción del usuario externo del personal de la Marina del Perú. Las conclusiones según niveles fueron: fiabilidad de 56,5% de satisfacción, capacidad de respuesta 56,0% de satisfacción, de seguridad 55,3% de satisfacción, de empatía 59,6% de satisfacción, aspectos tangibles 55,8% de satisfacción. Respecto al total de las dimensiones es de 56,8% de satisfacción, en contraste con un 43,2% de insatisfacción.

A nivel regional

Cieza²⁴ investigó Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas, Chota- 2014. Los resultados mostraron que, de 30 enfermeros, el 100% estaban motivados en su centro de trabajo. Con relación a la satisfacción laboral el 100% de las enfermeras (os) estaban satisfechas (os) en su centro laboral, en las dimensiones de satisfacción de relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas se encontró que el 100% de los profesionales presentaron satisfacción. Y en las dimensiones: condiciones físicas y beneficios laborales resultaron estar insatisfechos.

Cerdán²⁵ investigó Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacutec Cajamarca-2018. Concluyó que el clima organizacional según las dimensiones de liderazgo, motivación y comunicación del personal de salud es escaso (51,1%). En las dimensiones: condiciones de trabajo y el sistema de promociones (91,1%) el personal de salud, indican insatisfacción laboral. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el Centro de Salud Pachacutec-Cajamarca; siendo el coeficiente de correlación de 0,844 indica que existe relación positiva entre las variables.

A nivel local

Cubas²⁶ en la investigación Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el establecimiento de salud de la ciudad de Jaén, 2017. Concluyó que el tipo de cultura organizacional dominante en los establecimientos de salud era débil, expresada en la no

incorporación de políticas de reconocimiento a la buena labor, escasa promoción del trabajo en equipo y poco interés por el desarrollo personal y profesional. El nivel de satisfacción laboral fue bajo, indicado en las dimensiones: remuneración, prestación y satisfacción intrínseca. Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén ($p < \alpha = 0,05$).

2.2. Base conceptual

2.2.1. Satisfacción del usuario interno

Lee y Chang²⁷ indican que la satisfacción es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. Stephen y Judge²⁸ la definen como una sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida o, grupo de necesidades, y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo.

Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el mismo desarrolló en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser²⁹.

La satisfacción es determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones³⁰. Además, Quintero³¹ explica que la satisfacción es el resultado de diversas necesidades que tienen los trabajadores; en relación con el trabajo, como: los salarios, la supervisión, la continuidad del empleo, las condiciones de trabajo, las

oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Para Vinazza³² la satisfacción en el empleo designa, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Es una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos.

Campbell y Pritchard, citado por Peiró³³ señalan que la acción dirigida a objetivos relacionada con el desempeño en el trabajo está en función de fenómenos cognitivos como la comprensión de la tarea, las aptitudes, o el estilo de procesar la información; otros de tipo motor como las destrezas; y otros de carácter motivacional, como la voluntad, el interés o el valor.

Para Newstrom³⁴ la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca por ciertos comportamientos. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento, reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. La conducta laboral es motivada por los siguientes elementos: motivadores del entorno laboral y los motivadores del

contenido del trabajo.

Los motivadores extrínsecos e intrínsecos del trabajo según Peiró²⁴ son los siguientes: dinero, estabilidad en el empleo, oportunidades de ascenso y promoción, reconocimiento, condiciones de trabajo posibilidades de participación en el trabajo y ambiente social en el trabajo.

Nelson citado por Zavala³⁵ los empleados valoran el involucramiento y apoyo por parte de la gerencia, preguntando opiniones a los empleados, dándoles autoridad sobre su propio trabajo, apoyándolos cuando cometen algún error.

Uno de los objetivos de los servicios salud es satisfacer las necesidades de los usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. Para el Ministerio de Salud³⁶ el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad, como la competencia técnica.

Di Prete et al.³⁷ refieren que se puede ser competitivo como organización o como persona si se proporciona mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan a los usuarios externos e internos respectivamente.

Cantú³⁸ considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el

servicio y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación de este.

También, en lo que respecta a las actitudes del personal de salud, se espera que este sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, que resulta de la comparación entre las expectativas del usuario y el comportamiento del servicio; está ligada a diversos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

La variable satisfacción evalúa las siguientes dimensiones⁷:

- Trabajo actual: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- Trabajo en general: labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

- Interacción con el jefe inmediato: referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- Oportunidades de progreso: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- Remuneraciones e incentivos: pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- Interrelación con sus compañeros de trabajo: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.

2.2.2 Calidad de atención

Donabedian³⁹ establece que, la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica, de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. Además, refiere que calidad es: “Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.

La Organización Mundial de la Salud⁴⁰ define que calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención optima, teniendo en

cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.”

Gilmore⁴¹ refiere que la calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Existe siempre un estándar básico y referencial, y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no.

Los servicios de salud de calidad deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los pacientes y de su entorno (familiares, amigos, acompañantes y otros). El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, ofreciendo un cuidado holístico, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar; teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la confidencialidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, raza, etnia, valores socioculturales que hacen a cada paciente un ser único e irrepetible con un comportamiento variable de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, concomitantes con su proceso salud- enfermedad, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud.

La calidad de atención o calidad asistencial está dada por las diferentes actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas presentaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la

atención recibida.

Al ser, la calidad, un reflejo de los valores y objetivos actuales en el sistema de atención médica y en la sociedad en general, los criterios y dimensiones a tomar en cuenta en su evaluación son diversos y se verán influidos por los instrumentos o métodos que se elige para estudiarla⁴².

Dimensiones de la calidad en salud:

Según el Ministerio de Salud⁴³ existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Donabedian⁴² sigue siendo, pese a su generalidad, la que tiene mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario; y por último el entorno de la atención. Estas dimensiones, según el Ministerio de Salud⁴³ se expresan en: dimensión humana, dimensión técnico-científica y la dimensión del entorno de la calidad

A. Dimensión humana de la calidad

La dimensión humana, es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar atención y garantizar la salud de un ser humano. La atención en salud debe ser personalizada e individualizada para cada paciente, porque cada persona tiene necesidades y expectativas distintas con relación al motivo que originó la consulta al profesional de salud, Estas particularidades la convierte en un trato especial y en parte fundamental de la relación médico-paciente o

institución-paciente. La actitud, la comunicación, la empatía del profesional de salud son características importantes para que la atención resulte beneficiosa para ambas partes, y por ende la satisfacción de los mismos.

El paciente debe tener la información necesaria garantizando que la entienda y la comprenda; y serán ellos mismos los que escojan y decidan libremente sobre aspectos que los ayudarán en bien de su salud, lo que hace imprescindible que el paciente tenga acceso a su propia información médica y conocimiento clínico. Por esto, el personal de salud y los pacientes deben comunicarse eficientemente y compartir información para que estos últimos tengan la claridad absoluta y la objetividad para la toma de decisiones. Por ello la transparencia y la veracidad de la información son necesarias.

La calidad no es solo hacer uso de la tecnología en equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la actitud de quienes ofrecen el servicio, conscientes de que la persona a quien se le brinda la atención es lo más importante y que se debe tratar en toda la dimensión holística. De poco sirven los mejores conocimientos, procesos, y habilidades técnico- profesionales utilizando equipos de alta tecnología, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio profesional en la atención de salud.

Donabedian⁴² con respecto al manejo de la relación interpersonal, dice, es fácil ver que lo que se considera bueno en la relación entre el paciente y el profesional que brinda la atención de salud, es distinto de un lugar a

otro. Los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan lo que es correcto, propio o moral en las transacciones paciente - proveedor; y estos valores influyen, a su vez, en cuales estilos de los que se usan para manejar las transacciones lograrán que los pacientes participen con la mayor efectividad en su propia atención.

Según el Ministerio de Salud⁴³ la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud

La relación interpersonal que se establece en la atención a las personas es especialmente compleja ya que se produce en unos momentos en que están en juego valores muy importantes de la persona (vida, autonomía, dignidad, etc.), aspectos éstos que deben cuidarse especialmente. De otra parte, no se debe olvidar que el usuario o su familia, en virtud de su derecho emanado del principio de autonomía,

tienen la capacidad de participar en el proceso, lo cual establece una responsabilidad compartida con los profesionales en relación a los resultados obtenidos.

B. Dimensión técnico-científica

Para el Ministerio de Salud⁴⁴ la dimensión técnico-científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud: efectividad, eficacia, eficiencia, seguridad e integridad.

Donabedian⁴² refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. También, refiere que se debe recordar que los pacientes y los proveedores son socios en la producción de la atención.

Para Dueñas⁴⁵ la dimensión técnica se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud y se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio.

C. Dimensión de entorno

Según el Ministerio de Salud⁴⁴ esta dimensión del entorno de la calidad

se refiere a las facilidades que la institución dispone y ofrece para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Donabedian⁴² refiere que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad. Entendiéndose como comodidad todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, comfortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable.

La calidad de servicio es evaluada mediante el cuestionario SERVQUAL, que identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio⁴⁶:

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Dimensiones de la calidad de servicio⁴⁶:

1. **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Es la probabilidad de realizar, una función específica sin errores, en determinadas condiciones y periodo de tiempo
2. **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. La calidad que se ofrece a los usuarios es un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad.
3. **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. La seguridad es un principio fundamental en el cuidado del individuo y un elemento crítico en los procesos de gestión de calidad. Lo que llevó a añadir que la dualidad entre seguridad e inseguridad lleva a determinar el actuar de un usuario
4. **Empatía:** atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios. La persona empática vivencia la manera en que siente la otra persona, lo que facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio. Estas personas tienen éxito social, por la facilidad que tienen para las relaciones interpersonales, negociación, capacidad de persuadir y desarrollo del carisma.

5. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Los elementos tangibles son aquellos factores físicos que son percibidos como útiles dentro de la organización sumando a su estado de conservación.

Respecto a la percepción y expectativa el cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

En la primera, se interroga al usuario sobre las expectativas. Lo que éste opina sobre lo que es un servicio determinado. Tiene 22 declaraciones, cuyas opciones de respuesta va del 1 a 7, según el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta emergencia.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los usuarios respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad de atención son agrupadas de la siguiente manera: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

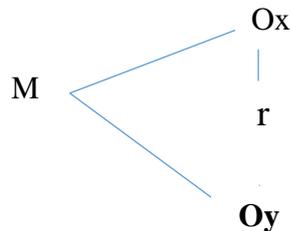
CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Investigación de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transeccional. *Es no experimental*, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables. *Es descriptiva*, porque detalla las características fundamentales del objeto de estudio y describe las partes, categorías o clases de manera independiente. *Es correlacional* porque mide el grado de relación entre la variable nivel de satisfacción y calidad de atención. *De corte transversal*, porque estudia las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo⁴⁷.

El diagrama es el siguiente:



Dónde:

Ox: Variable nivel de satisfacción r: Grado de relación

Oy: Variable calidad de atención

3.2. Unidad de análisis

Cada uno de los usuarios internos del Hospital General de Jaén.

3.3. Población de estudio

La población de estudio estuvo constituida por 31 profesionales de salud: seis médicos, veinte enfermeros y cinco obstetras, todos trabajadores de los Servicios del Hospital General de Jaén.

3.4. Criterios de selección: Criterios de inclusión:

- Usuario interno nombrado y contratado con más de seis meses laborando en el Hospital General Jaén.
- Usuarios internos (médicos, enfermeros y obstetras) de los servicios de medicina, cirugía, pediatría y ginecoobstetricia.

Criterios de exclusión:

- Usuarios internos que se encuentran haciendo uso de sus vacaciones (fueron 7)

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios según variables:

Para medir la variable nivel de satisfacción del usuario interno se utilizó el instrumento cuestionario diseñado por la Dirección de Garantía de Calidad y Acreditación- Ministerio de Salud – validada a través del alpha de Cronbach y que obtuvo una confiabilidad de 0,988⁴⁸ (Anexo 1).

El cuestionario estuvo organizado en dos partes: la primera parte comprendía los datos generales y la segunda parte, las preguntas sobre la variable en estudio. El Instrumento constó de 22 preguntas con respuestas tipo Likert de cinco puntos: Totalmente de acuerdo (5), mayormente de acuerdo (4), indiferente (3), pocas veces de acuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). La medición se hizo en siete dimensiones y de manera global, según se muestra en la siguiente matriz:

Nivel de satisfacción por dimensiones

| N° | Dimensiones | N° de ítems | Ítems |
|-----------|---|--------------------|--------------|
| 1 | Trabajo actual | 4 | 1,2,3,4 |
| 2 | Trabajo general | 3 | 5,6,7 |
| 3 | Interacción con el jefe inmediato | 5 | 8,9,10,11,12 |
| 4 | Oportunidad del programa | 2 | 13,14 |
| 5 | Remuneración e incentivos | 2 | 15,16 |
| 6 | Interrelación con los compañeros de trabajo | 2 | 17,18 |
| 7 | Ambiente de trabajo | 4 | 19,20,21,22 |

La variable nivel de satisfacción se determinó en:

No satisfecho: 22- 66

Satisfecho: 67-110

Para medir la variable calidad de atención del usuario interno se utilizó el instrumento SERVQUAL desarrollada por Zelthami y Parasuramn modificada (Quality Service) por EsSalud y validado, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,984⁴⁶ (Anexo 2).

Este instrumento constaba de 23 preguntas con respuestas: Nunca (1), a veces (2), siempre (3). La medición se realizó en cinco dimensiones y de manera global, según se muestra en la siguiente matriz:

Calidad de atención por mediciones

| Variable | Dimensión | Valor de dimensión | Valor de variable |
|---------------------|------------------------|--|--|
| Calidad de atención | Tangibilidad | Buena: 14 – 18 Regular: 10 – 13 Mala: 6– 9 | Mala : 23 - 38 Regular : 39 - 54 Buena : 55 – 69 |
| | Fiabilidad | Buena: 13 – 15 Regular: 9 – 12 Mala: 5– 8 | |
| | Capacidad de respuesta | Buena: 10 – 12 Regular: 7 – 9 Mala: 4 – 6 | |
| | Seguridad | Buena: 10 – 12 Regular: 7 – 9 Mala: 4 – 6 | |
| | Empatía | Buena: 10 – 12 Regular: 7 – 9 Mala: 4 – 6 | |

Se solicitó el permiso correspondiente al director del Hospital General Jaén, para la ejecución del trabajo de investigación. Posteriormente a cada uno de los usuarios internos se le explicó los objetivos del estudio, solicitándoles su participación. Luego se les entregó los cuestionarios y se les dio un tiempo necesario para responder. La investigadora estuvo atenta para aclarar algunas dudas que se presentaron.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectados los datos fueron analizados a través de la herramienta SPSS versión 21. Se utilizó la estadística descriptiva como técnica de análisis de datos, utilizando frecuencias y porcentajes simples, los cuales permitieron presentar los resultados obtenidos en forma de tablas,

representando los resultados valores absolutos y relativos. Para determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención; se utilizó tablas de contingencia y en base a frecuencias conjuntas y una prueba estadística no paramétrica: el análisis de Chi – Cuadrado de Pearson. Se contrastó las hipótesis planteadas; esta metodología, permitió establecer que no existe relación entre las variables estudiadas.

3.7. Consideraciones éticas

Principio de respeto a la dignidad humana

Comprende el derecho a la autodeterminación. Los investigados tuvieron la libertad de decidir su participación en el estudio, después de conocer detalladamente la naturaleza de la investigación, los objetivos y la metodología, de tal forma que tomaron decisiones informadas, aceptando voluntariamente su participación. Se realizó la firma del consentimiento informado ⁴⁹ (Apéndice 1).

Principio de justicia

Los participantes del estudio fueron tratados con amabilidad y respeto sin perjuicio, ni discriminaciones⁴⁹. Se estableció espacios para aclarar dudas y los acuerdos establecidos fueron cumplidos por la investigadora.

Principio de beneficencia

Implica el no dañar física o psicológicamente a las personas sometidas a investigación⁴⁹ por lo cual se tomaron las medidas preventivas necesarias para protegerlos contra cualquier tipo de daño o molestia.

En la investigación se mantuvo el anonimato; en ningún momento se expuso a los investigados a riesgos. La información proporcionada por usuarios internos solo se utilizó para fines científicos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

En el estudio participaron 31 usuarios internos: médicos (6), enfermeros (20) y obstetras (5) de los cuales 8 fueron hombres (26,7%) y 23 mujeres (73,3%); cuyas edades fluctuaban entre 40 y 59 años (80%); con más de 21 años de servicio (50%), en su mayoría nombrados (76,7%).

4.1.1. Nivel de satisfacción del usuario interno

Tabla 1. Nivel de satisfacción global del usuario interno de los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén, 2010

| Nivel de satisfacción | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Satisfecho | 8 | 26,0 |
| No satisfecho | 23 | 74,0 |
| Total | 31 | 100,0 |

La tabla 1, muestra que el 74,0% de los usuarios internos no están satisfechos en su centro laboral frente a un 26% que expresan satisfacción.

4.1.2. Satisfacción del usuario interno por dimensiones

Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción según apreciación del usuario interno. Hospital General Jaén, 2010

| Ítems | De acuerdo | | Indiferente | | En desacuerdo | | Total | |
|--|------------|------|-------------|------|---------------|------|-------|-------|
| | n° | % | n° | % | n° | % | N | % |
| Satisfacción del trabajo actual | 5 | 16,0 | 19 | 61,0 | 7 | 23,0 | 31 | 100,0 |
| Satisfacción del trabajo general | 10 | 32,0 | 8 | 27,0 | 13 | 42,0 | 31 | 100,0 |
| Interacción con el jefe inmediato | 5 | 16,0 | 14 | 45,0 | 12 | 39,0 | 31 | 100,0 |
| Oportunidades de progreso | 6 | 19,0 | 8 | 27,0 | 17 | 54,0 | 31 | 100,0 |
| Remuneraciones e incentivos | 2 | 6,0 | 7 | 23,0 | 22 | 71,0 | 31 | 100,0 |
| Interrelación con los compañeros de trabajo. | 10 | 32,0 | 8 | 27,0 | 13 | 42,0 | 31 | 100,0 |
| Ambiente de trabajo. | 10 | 32,0 | 7 | 23,0 | 14 | 45,0 | 31 | 100,0 |

Según la tabla 2, la apreciación del usuario interno es de indiferencia en las dimensiones de satisfacción laboral en el trabajo actual (61%) e interacción con el jefe inmediato (45,0%), y en las dimensiones: remuneraciones e incentivos (71%), oportunidades de progreso (54%), ambiente de trabajo (45%) e interrelación con los compañeros de trabajo (42%), su apreciación fue en desacuerdo.

4.1.3. Calidad de atención de los usuarios internos

Tabla 3. Calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén, 2010

| Calidad de atención | N | % |
|---------------------|----|-------|
| Buena | 26 | 85,0 |
| Regular | 5 | 15,0 |
| Total | 31 | 100,0 |

En la tabla 3, los resultados muestran que la calidad de atención brindada por el personal de la salud del HGJ, en un 85 % es buena y el 15 % es regular.

Tabla 4. Calidad de atención según dimensiones en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén, 2010

| Dimensiones | Buena | | Regular | | Total | |
|------------------------|-------|------|---------|------|-------|-------|
| | n° | % | n° | % | N | % |
| Elementos tangibles | 23 | 74,0 | 8 | 26,0 | 31 | 100,0 |
| Fiabilidad | 23 | 74,0 | 8 | 26,0 | 31 | 100,0 |
| Capacidad de respuesta | 27 | 87,1 | 4 | 12,9 | 31 | 100,0 |
| Seguridad | 27 | 87,1 | 4 | 12,9 | 31 | 100,0 |
| Empatía | 28 | 90,3 | 3 | 9,7 | 31 | 100,0 |

La calidad de atención que prestan los profesionales de salud en las diferentes dimensiones es buena: Elementos tangibles (74,0%), fiabilidad (74,0%), capacidad de respuesta (87,1%), seguridad (87,1%) y empatía (90,3%).

4.1.4. Relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y calidad de atención

Tabla 5. Relación entre el nivel de satisfacción del usuario interno y calidad de atención en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén, 2010

| Nivel de satisfacción del usuario interno | Calidad de atención | | | | | |
|---|---------------------|------|---------|------|-------|-------|
| | Bueno | | Regular | | Total | |
| | n° | % | n° | % | N | % |
| Satisfecho | 8 | 26,0 | - | - | 8 | 26,0 |
| No satisfecho | - | - | 23 | 74,0 | 23 | 74,0 |
| Total | 8 | 6,0 | 23 | - | 31 | 100,0 |

Prueba de hipótesis

| | p- valor | N |
|-------------------------|----------|----|
| Chi-cuadrado de Pearson | 5,99 | 31 |

$p > 0,05$.

El p-valor determinado es $> 0,05$ por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Quiere decir que no existe correlación o dependencia entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno en los servicios de hospitalización del Hospital General Jaén.

4.2. Discusión

Según los resultados obtenidos en el estudio, la mayoría de los profesionales de salud que laboran en el Hospital General Jaén no se encuentran satisfechos con las condiciones de su trabajo, resultado que tiene sustento en lo reportado por Alva²⁰ Zelada²¹, Bobbio y Ramos⁵⁰ en sus estudios de investigación concluyen que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral.

Es preciso señalar que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores es considerada un determinante de la calidad de atención; no obstante, es factible que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia aun estando insatisfecho en su trabajo.

En el estudio el nivel de satisfacción del usuario interno por dimensiones señala, que el mayor porcentaje de los participantes muestran indiferencia tanto en el trabajo actual como en la interacción con el jefe inmediato. De igual forma manifestaron pocas veces estar satisfechos con las remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y con el ambiente de trabajo. Esta insatisfacción se sustenta en las pocas oportunidades de capacitación, la baja remuneración, el exceso de trabajo y las escasas opciones de trabajar en equipo.

Estos resultados son coincidentes a lo reportado por Baldeón²² quien afirma que los factores asociados a la insatisfacción del personal de salud del Hospital Ramiro Prialé - Prialé de Huancayo, fueron las escasas oportunidades de progreso, bajas remuneraciones e incentivos, exceso de trabajo y poca posibilidad de trabajar en equipo. También, el trabajo realizado por Robbins⁵¹ señala que la satisfacción laboral está muy relacionada a la identificación con la profesión, el reconocimiento personal a su trabajo, la capacitación, conocimiento de políticas y

programas de trabajo, tipo de supervisión, relaciones profesionales, disposición de recursos materiales, equilibrio en la distribución del trabajo, desarrollo profesional, comunicación, autonomía y liderazgo en las autoridades de salud.

De igual manera hay coincidencia con Carrasco et al.¹⁷ y Zelada²¹ quienes reportaron que la insatisfacción mostrada por el 47% de los usuarios internos se debía a la ausencia de oportunidades de progreso, un 38% estaba insatisfecho por las bajas remuneraciones y carencia de incentivos, y por las insuficientes oportunidades de capacitación.

Los hallazgos difieren con los resultados favorables de satisfacción encontrados por Dueñas⁵² en los establecimientos de la Red Salud de Arequipa – MINSA. Los mayores grados de satisfacción fueron: satisfacción en el trabajo actual (72%), satisfacción en el trabajo general (70,3%), satisfacción en el ambiente de trabajo (66,3%), interacción con el jefe inmediato (55,8%) e interrelación con su grupo de trabajo (55,7%).

Según el estudio los resultados se orientan más hacia la débil interacción con el jefe inmediato y escaso reconocimiento por parte de la institución en el desempeño de los trabajadores, lo que da lugar a la insatisfacción laboral. Zavala³⁵ precisa que los empleados valoran el involucramiento y apoyo por parte de quienes administran o gerencia la institución y el ambiente en el que desarrollan sus actividades, estos aspectos generan bienestar y son importantes como parte de la satisfacción en el trabajo.

El MINSA⁵³ en la guía técnica de evaluación de la satisfacción del usuario, propone que las instituciones prestadoras de servicios de salud evalúen con

regularidad la calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios y en base a ello, busquen estrategias que permitan que los usuarios internos brinden atención de calidad y lograr la satisfacción del usuario interno y externo.

Donabedian⁵⁴ señala que evaluar la calidad de atención en Salud, es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios.

La satisfacción en el trabajo es favorable para la institución de salud, y es fundamental para la relación satisfacción- productividad y para mantener un clima laboral adecuado que motive al profesional a trabajar con eficiencia y eficacia.

Los hallazgos de la investigación indican un alto porcentaje de insatisfacción laboral en los profesionales que laboran en los servicios de hospitalización, a pesar de que, la calidad de atención es buena. Datos que coinciden con el estudio de Díaz⁵⁴ en Lima-Perú, quienes también encontraron que la valoración global de la calidad de atención es buena.

Las dimensiones de la calidad de atención como son: empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad, fueron calificadas por los profesionales de la salud como buenas. Estos resultados, difieren del estudio reportado por Jalvez et al.⁵⁶ quienes encontraron que los atributos de la dimensión empatía fueron negativos en el trato impersonal, la poca paciencia, no respetar el orden de llegada, escasa confianza que se genera durante la consejería; sin embargo, resaltó que el único ítem mejor evaluado fue aquel que hace referencia a las necesidades específicas de los usuarios. La empatía es una dimensión fundamental durante la atención que brinda el profesional de salud.

Respecto a la dimensión seguridad, los resultados del estudio difieren de los mostrados por Veliz⁵⁷ quien reportó que no fueron superados los atributos relacionados con los equipos, materiales y los mecanismos para brindar información, a pesar de ser mínimas las condiciones en el servicio.

La dimensión capacidad de respuesta, es coincidente con lo encontrado por Veliz⁵⁷ en Lima, quien señala que los usuarios externos calificaron como buena la calidad de atención que brindan los profesionales de salud.

Donabedian³⁹ menciona que el conjunto de recursos humanos, financieros, y su organización global tienen una gran influencia al momento de brindar un servicio de calidad, por lo tanto, se debe contar con el personal necesario, establecer costos accesibles, dotación de equipos modernos y propiciar el trabajo en equipo, entre otros.

Es decir, cuando se considera la capacidad de respuesta una prioridad, las oportunidades de servir a los usuarios externos aumentarán mientras que los problemas en los servicios de salud disminuirán.

Los resultados del estudio con relación a la dimensión fiabilidad, no coinciden con lo reportado por Veliz⁵⁷ quien encontró que la fiabilidad fue negativa respecto al tiempo de espera y el tiempo que el usuario interno utiliza para brindar la atención. Para Espinosa⁵⁸ la fiabilidad es una de las dimensiones más importante que se debe cumplir para que un servicio se perciba de calidad.

Por el contrario, Niño et al.⁵⁹ encontraron que existe insatisfacción en la calidad del servicio en las dimensiones tangible, empatía y seguridad.

Los resultados determinaron que no existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención a los usuarios en el Hospital General Jaén. Los hallazgos guardan relación con el estudio de Santana et al.⁶⁰ quienes encontraron que no existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en todos los dominios evaluados ($p > 0,05$). Se identificó en la variable calidad de atención una correlación significativa de magnitud débil ($r < 0,03$) y en la variable satisfacción una correlación significativa de magnitud moderada ($r < 0,5$).

Finalmente, debido a ciertas insatisfacciones del usuario interno supuestamente la atención podría ser de mala calidad; sin embargo, en el estudio se ha demostrado lo inverso. Los resultados, aseveran que los usuarios internos prestan una buena calidad de atención, basados en el compromiso ético y deontológico de trabajar en bien de la salud de la persona; aplicando los conocimientos recibidos durante su formación, el juramento hipocrático y en la obligación con el establecimiento para mantener la garantía del cuidado al paciente.

Donabedian⁴² afirma que la calidad de servicio de salud se demuestra a través de la dimensión humana del usuario interno, cuando es amable, el trato es cordial, cálido y empático en la atención. Asimismo, coincide con Gilmore⁴¹, quien manifiesta “que la calidad depende del desempeño de las personas y de las estructuras, sistemas procesos y recursos disponibles para respaldar ese desempeño.

Los resultados se refrendan con lo planteado por Mompart⁶¹ y García⁶² quienes explican “que los expertos en salud tienden a situar la definición de la calidad asistencial en la consecución de un elevado nivel científico-técnico”. Pero también, hay que tomar en cuenta que existen otros estudios de satisfacción laboral que han comprobado que los empleados satisfechos rinden más y mejor que los

insatisfechos. La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de calidad de la atención prestada³⁰.

CONCLUSIONES

La mayoría de los profesionales de salud que laboran en el Hospital General Jaén, se encuentran insatisfechos de la atención que brindan a los usuarios externos en los servicios de medicina, cirugía, pediatría y ginecoobstetricia.

Los usuarios internos expresan indiferencia en las dimensiones satisfacción del trabajo actual y en la interacción con el jefe inmediato y muestran insatisfacción en las dimensiones de remuneraciones e incentivos, oportunidad de progreso y en el ambiente de trabajo.

La calidad de atención de los profesionales de salud en los servicios del Hospital General de Jaén es buena; en mayor proporción se presenta en las dimensiones empatía, seguridad capacidad de respuesta, fiabilidad y en los elementos tangibles.

Se encontró que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción del usuario interno y la calidad de atención brindada en el servicio de hospitalización del Hospital General Jaén ($p > 0,05$).

RECOMENDACIONES

Es necesario desarrollar estudios que contemplen otras variables que puedan estar relacionadas con la calidad de atención (eficiencia de un servicio de salud, eficiencia de la gestión sanitaria) para efectuar futuras comparaciones.

A los gerentes, directivos y jefes de los servicios de salud, tomar en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios internos para implementar programas de mejora en su respectiva institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seclén-Palacin J, Darras Ch. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *An. Fac. Med;* 66 (2): 127-141.
2. León S. Calidad en los servicios de salud. Editorial. Tabasco; 2011. Franco L, Bennet S, Kanfer R. Health sector reform and public sector health worker motivation: a conceptual framework. *Soc Sci Med* 2002; 54: 1255-1266.
3. Salcedo J. Control y evaluación de recursos humanos. En: Lázaro de Mercado P, Marín León I, ed. Motivación saludable: los recursos humanos en el sector de la salud. Santander; UIMP; 1998. pp: 283-292.
4. Alva LA, Salcedo RA, Zárate RA, Higuera F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Social;* 2008.
5. Vega KI. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la dirección de medicamentos, insumos y drogas Ancash, 2016. [Tesis Maestría]. Ancash: Universidad César Vallejo; 2016.
6. Sihuin EY, Gómez OE, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev. Perú. Med. exp. salud publica [en línea].* 2015 [citado 11 Julio de 2018]; 32 (2): 299-302. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es.
7. Ministerio de Salud /Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Perú; 2002.
8. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. [Tesis] Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas; 2015.
9. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [en línea]. Lima: MINSA; 2007 [citado 20 de mayo de 2014]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>
10. Pérez I, Guillén F, Brugos A, Aguinaga I. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales Sis San Navarra* 2013; 36(2): 253-262.
11. Peiró J, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García J. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria. *Psiquis* 2004; 25: 129-140.
12. Fernández I, Villagrasa J, Gamo M, Vázquez J, Cañas E, Aguirre M, et al. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública* 1995; 69: 487-497.
13. Espino S, Gómez MP. Enfermería y sus resonancias del cuidado en el niño hospitalizado. *Enferm. investig. Desarrollo.* 2013; 11 (1): 2-18.
14. Villagómez A, Hernández C, Villareal R. Satisfacción laboral en médicos a seis años de distancia. *Rev Med* 2003; 41: 399-405.

15. Carrillo C, Ríos MI, Fernández ML, Celdrán F, Vivo MC, Martínez ME. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería Global*: 2015; 40: 1-10.
16. Pablos G. M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres [Internet] [Tesis Doctoral]. Universidad de Extremadura; [citado 7 de diciembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2ApwPS9>
17. Carrasco R, Barraza A, Arreola MG. Satisfacción laboral en personal del Centro de Salud N° 01 de la ciudad de Durango - México; 2013.
18. Gonzales JC, Restrepo G, Hernández AD, Ternera DC, Galvis CA, Pinzón JA. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Rev. salud pública*. 2014; 16 (6): 871-884.
19. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012 [en línea]. 2015. [pp 114]. Disponible en: Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012.
20. Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2012 [Internet] 2012 [Tesis Especialista en Enfermería]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; [citado 25 agosto de 2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>
21. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2015.
22. Baldeón C. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. *Ágora Rev. Cient.* 2015; 2 (1): 112- 124
23. Vía LM. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. [Tesis Maestría] Perú: Universidad César Vallejos. 2018.
24. Cieza YP. Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas, Chota- 2014. [Tesis de licenciatura]. Chota: Universidad Nacional de Cajamarca; 2014 [Consultado 1 noviembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/142/T%20610.73%20C569%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Cerdán HY Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacutec Cajamarca-2018. [Tesis licenciatura] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca [Consultado 1 noviembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3147>
26. Cubas H. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017. [Tesis Licenciatura]. Jaén: Universidad Nacional de Cajamarca; 2018.

27. Lee Y, Chang H. Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*; 2008.
28. Stephen R, Timothy J. *Comportamiento organizacional*. 13ª ed. Pearson Educación: México; 2009.
29. García M, Lujan M, Martínez M. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev. Enferm. Inst Mex Seguro Soc* [en línea] 2007 [citado 4 mayo de 2019]; 15 (2):63-72. URL disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>.
30. Hegney D, Plank A y Parker V. Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*; 2006.
31. Quintero L, Biela R, Barrera A, Campo Arias A. Análisis factorial exploratorio de la escala de satisfacción laboral en empleados de un Hospital Psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Rev Fac Med Univ Nac Colomb*. 2007.
32. Vinazza G. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Centro de esparcimiento Jockey Club – Chiclayo. [Tesis] Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.
33. Peiró JM, Meliá JL. Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82. Universitat de València. Unitat d'Investigación de Psicometria. *Psicologia de la Seguretat*. 1998. [citado 18 junio de 2013]. Disponible en: http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Sat
34. Newstrom JW. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill; 2011.
35. Zavala O. Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. [Tesis Maestría]. México: instituto politécnico nacional; 2014.
36. Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: Diagnóstico de necesidades de comunicación. Lima: Pathfinder International, USAID; 2002.
37. DiPrete TA, De Graaf PM, Tahlin M, Blossfeld HP. Collectivist vs. Individualist Mobility Regimes? How Welfare State and Labor Market Structure Condition the Mobility Effects of Structural Change in Four Countries.” *American Journal of Sociology*; 1997,
38. Cantú H. *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México. 2001.
39. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *Publicación científica No 534*. Organización Panamericana de la Salud; 1992.
40. Organización Mundial de la Salud. *Calidad de la atención: seguridad del paciente*. 2001 [Citado 21 octubre de 2018]. Disponible en: <http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/calidaddeatencion.pdf>
41. Gilmore C, De Morales H. *Manual de gerencia de la calidad*. Washington: Fundación W.K. Kellogg, Organización Panamericana de la Salud; 1996.
42. Donabedian A. *La calidad de la atención médica*. México DF: Prensa Médica Mexicana; 1996.

43. Ministerio de Salud/ Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de Salud. Lima – Perú 2002.
44. Ministerio de Salud. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: Diagnóstico de necesidades de comunicación. Lima: Pathfinder International, USAID; 2008.
45. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. [En línea] Colombia [citado 20 octubre del 2017]: Disponible en: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
46. Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Informe de satisfacción del usuario del servicio de Medicina Complementaria. 2015. EsSalud; 2016.
47. Polith H. Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 4° ed. Edit. Interamericana. Mac Grill Hill. México; 2001.
48. Ministerio de Salud/ Dirección de Calidad en Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú; 2012.
49. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de investigación 2ª edición. México. McGraw-Hill Interamericana; 2010.
50. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú; 2010.
51. Robbins S, Coulter M. Cómo motivar a los empleados. En: Administración. México. Editorial: Prentice, Hall Hispanoamericana S.A. 2000.
52. Dueñas RB. Satisfacción del usuario interno en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud, Red de Salud Arequipa - Caylloma, Año 2006. 2010.
53. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [seriado en línea] Lima; 2011 [citado 20 octubre de 2018].Disponible en <http://myslide.es/documents/rm527-2011-minsa-guia-tecnica-para-laevaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-eess-y-serviciosmedicos-de-apoyo.html>
54. Donabedian F. La investigación sobre la calidad de la atención Médica Revista Salud y seguridad social del Instituto mexicano de seguridad social. México; 1986.
55. Díaz B, Villegas M, Carhuatanta M, Puga M, Soto S, Pedroza T. Calidad de atención del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao. (23) 2009. Revista salud, sexual y sociedad. [citado 19 octubre de 2018] Disponible en: <https://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/7-%20Calidad%20Satisfaccion.pdf>
56. Jalvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de la calidad de servicio en un Centro de Salud familiar en Chile. Universidad del Bio_Bio Concepción - Chile; 2009 [citado 18 octubre de 2018]. Disponible en: <http://www.ubiobiocl/miweb/webfilemedia/42/versión%2009-2/marketing.pdf>.

57. Veliz M. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para infecciones de transmisión sexual-CETRIS de la dirección de salud II Lima sur [Tesis de maestría]. Universidad Católica del Perú. Lima; 2011
58. Espinosa R. Condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad. 2012. [citado 20 octubre de 2018]. <https://www.puromarketing.com/13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad.html>.
59. Niño B, Tito J, Perales X. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. Rev. Cuerpo méd. 2012; 5 (1).
60. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem.22 (3).2014. [citado 1 setiembre de 2019]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
61. Mompert M. Administración de servicios de enfermería. Barcelona: Masson- Salvat. 2000.
62. García M, Martínez-Corona MA. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2007.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO – SEDE JAÉN

Cuestionario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN

INSTRUCCIONES:

Conteste en forma veraz y objetiva, marcando con “X” la alternativa que crea conveniente se le agradece por anticipado su cordial participación.

I. INFORMACIÓN

GENERAL FECHA:

.... /..../....

Servicio:

Medicina ()

Emergencia: ()

Cirugía: ()

Pediatría: ()

Obstetricia: ()

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

1. Sexo

a) Masculino ()

b) Femenino ()

2. ¿Cuál es su edad?

a) De 20 a 30 años ()

b) De 31 a 40 años ()

c) De 41 a 50 años ()

d) De 51 años a más ()

3. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

a) Médico ()

b) Enfermero (a) ()

c) Obstetra ()

4. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

a) Nombrado ()

b) CLAS ()

c) SIS ()

d) RDR ()

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el Hospital General de Jaén?

a) De 6 a 12 meses. ()

b) De 1 a 2 años. ()

c) De 2 a 3 años ()

d) De 3 a 4 años. ()

e) De 4 años a más. ()

6. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....

7. ¿Cuál es su edad?

- a) De 20 a 30 años () b) De 31 a 40 años ()

II.SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

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

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

| CÓDIGO | ESTOY |
|---|--------------|
| Totalmente de acuerdo con la opinión | 5 |
| Mayormente de acuerdo con la opinión | 4 |
| Indiferente a la opinión | 3 |
| Pocas veces de acuerdo con la opinión | 2 |
| Totalmente en desacuerdo con la opinión | 1 |

(Luego de haber entendido las instrucciones por favor, conteste TODAS las preguntas)

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

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

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

Fuente: Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación-MINSA

ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO SEDE JAÉN

LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN

INTRODUCCIÓN:

Me dirijo a Usted, como alumna del programa de Maestría en Ciencias de la Salud para solicitar su participación en la presente encuesta, con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el Hospital General Jaén. La encuesta es de carácter anónimo y los datos obtenidos serán de utilidad exclusiva para la investigación.

| DIMENSIONES CALIDAD DE ATENCIÓN | Nunca (1) | A veces (2) | Siempre (3) |
|---|----------------------|----------------------------|------------------------|
| DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. | | | |
| 1. El ambiente físico donde brinda la atención es Adecuado | | | |
| 2. Se cuenta con alta tecnología en los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos. | | | |
| 3. Existen indicaciones (señalización) para orientarse en el hospital. | | | |
| 4. La presentación de los trabajadores de la institución es buena (limpieza, uniforme). | | | |
| 5. Los horarios de atención de la institución son convenientes para la atención en los servicios del Hospital | | | |
| 6. La sala de espera se encuentra en buen estado (apariencia y comodidad) | | | |
| DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD. Habilidad para orientar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa | | | |
| 7. La institución desempeña el servicio de manera correcta en la primera vez. | | | |
| 8. Los resultados de los diagnósticos son confiables. | | | |
| 9. Está conforme con el servicio donde labora. | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 10. El servicio se presta en el tiempo promedio. | | | |
| 11. El servicio se concluye en el tiempo promedio. | | | |
| DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA. Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el Servicio | | | |
| 12. El médico atiende rápidamente al paciente | | | |
| 13. El personal ofrece un servicio rápido al paciente | | | |
| 14. Las consultas médicas son puntuales | | | |
| 15. El personal nunca está demasiado ocupado para responder las preguntas del usuario | | | |
| DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD. Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza | | | |
| 16. El personal de salud proporciona la información Necesaria | | | |
| 17. El personal transmite confianza (seguridad) al Paciente | | | |
| 18. El personal cuenta con preparación (capacitación) para realizar su trabajo | | | |
| 19. El personal ha sido amable (cortés) en su trato con las personas | | | |
| DIMENSIÓN 5: Empatía. Cuidado y atención individualizada que ofrece la institución a los Pacientes | | | |
| 20. El personal está dispuesto a ayudarle cuando lo Necesita | | | |
| 21. El personal brinda asesoría individual | | | |
| 22. El personal tiene capacidad para comprender la necesidad de los pacientes | | | |
| 23. Se ofrecen horarios de los servicios de acuerdo con las necesidades de los pacientes | | | |

Fuente: Gerencia Central de Prestaciones de Salud- EsSalud; 2016

APÉNDICE 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado (a) con D.N.I

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación que lleva como título: **RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL JAÉN, 2010**. Asimismo, expreso que he sido informado (a) de los objetivos, teniendo la confianza plena de que la información vertida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines del estudio. Además, mi identidad se mantendrá en secreto.

Jaén,2010

FIRMA DEL USUARIO