



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Académico Profesional de Medicina Humana

**“Nivel de satisfacción del usuario interno del Puesto de
Salud “SASBI” de Villa El Salvador, Lima-Perú
enero 2014”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Rodolfo Mayer APAZA GUTIÉRREZ

ASESOR

Julian Anibal VILLARREAL VALERIO

Lima, Perú

2014

RESUMEN

Objetivos: *Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno en el puesto de salud SASBI; Identificar los factores que inciden en la satisfacción e insatisfacción del usuario interno.*

Materiales y Métodos: *Es un estudio observacional, transversal correlacional, descriptivo, tipo cuantitativo. La población de estudio se conformó con 9 prestadores de salud del puesto de salud SASBI, de todas las categorías y áreas o servicios. Para evaluar el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno se aplicó un encuesta validada por el MINSA. En el análisis se aplicó estadística descriptiva.*

Resultados: *el nivel de satisfacción del usuario interno fue alto (55,56%), las categorías en las que el personal se encontró satisfacción media alta fueron Trabajo actual (4,385), Trabajo en general (4,106) y Ambiente de trabajo (4,217); las categorías donde el personal mostro insatisfacción fue en la Remuneraciones e incentivos (2,55) e Interrelación con el jefe inmediato (3,59). La edad, el sexo, el estado civil, los años de servicio, y el tipo de contrato se relacionan al nivel de satisfacción del usuario interno.*

Conclusiones: *los trabajadores del puesto de salud presentan una alta satisfacción global, independientemente del cargo que ocupan. La insatisfacción está relacionada con la remuneración e interrelación con el jefe inmediato y los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción del usuario interno. Se deben de implementar estrategias para el mejoramiento de las relaciones con el jefe inmediato, promocionar incentivos, reconocimientos por un buen desempeño del personal que labora en el puesto de salud SASBI, lo cual al final se reflejara en una mejor calidad de servicio a la comunidad.*

Palabras clave:

Usuario interno/ externo; satisfacción del usuario interno; calidad de la atención en salud.

ABSTRACT

Objectives: *To determine the level of internal user satisfaction in the health post SASBI; identify factors that affect satisfaction and dissatisfaction of internal user.*

Materials and Methods: *An observational, cross-sectional correlational, descriptive, quantitative study. The study population was made up of nine health care providers of the health SASBI of all categories and areas or services. To assess organizational climate and satisfaction survey internal user with a validity applied by the MINSA. In descriptive statistical analysis was applied.*

Results : *The level of internal user satisfaction was high (55.56 %), the categories in which the highest average staff satisfaction were found Hobbies (4,385) General Labor (4,106) and Working Environment (4,217) , the categories where the staff showed dissatisfaction was in the Salaries and incentives (2.55) and Interaction with the immediate supervisor (3.59) . The age, sex, marital status, years of service, and type of contract related to the level of internal user satisfaction.*

Conclusions: *The health post workers have a high overall satisfaction, regardless of the position they occupy. The dissatisfaction is related to compensation and interaction with the immediate jefe and sociodemographic factors influence the internal user satisfaction. It must implement strategies to improve relations with the immediate supervisor, advertise incentives, recognition for good performance of staff working in the health post SASBI, which ultimately will be reflected in a better quality of service to the community.*

Keywords:

Internal / external user; internal user satisfaction, quality of health service.