

**VICERRECTORÍA
ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN
Y DESARROLLO**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO, HOSPITAL SAN**

ANTONIO DE MARMATO-CALDAS

Investigadores: Mariana Grajales Serna, Lucia Cristina Ortiz Mejia, Nayma Romo Bechara.

Línea de Investigación:

Área de conocimiento a la que aplica: Administración

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: ESE Hospital San Antonio

Ciudad: Marmato

Departamento: Caldas

Duración del Proyecto (periodos académicos): II semestres

2. 1. RESUMEN

A través de la investigación realizada respecto a la satisfacción del cliente interno en la ESE Hospital San Antonio de Marmato se pretendió evaluar e indagar sobre los factores intrínsecos y extrínsecos que afectan dicha satisfacción dentro de la institución, se obtuvo que los factores extrínsecos juegan un papel fundamental en los resultados obtenidos.

En cuanto al objetivo general de este proyecto se evaluó la satisfacción del cliente interno, mediante encuestas de satisfacción laboral a sus empleados, el instrumento utilizado en el estudio de investigación fue una encuesta de tipo cerrada, basada en un “proyecto Europeo de desarrollo realizado por Coexphal y Euroempleo, cofinanciado por el servicio Andaluz de empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo.”¹⁸, la cual se modificó para cubrir todos los tópicos necesarios dentro de investigación y a su vez, lograr que esta fuera coherente con relación a lo investigado. En este interrogatorio se encuentran 12 preguntas de tipo intrínseco y 14 preguntas de tipo extrínseco.

El estudio tuvo un enfoque de tipo cuantitativo y un diseño descriptivo, transversal, ya que por medio de la información recolectada en las encuestas diligenciadas por el personal que labora en el Hospital Departamental E.S.E San Antonio de Marmato Caldas se adquirió información sobre el estado actual de la satisfacción con la que laboran. Se notó que los factores intrínsecos como la motivación, la comunicación, los sentimientos y las

necesidades personales del cliente interno en la institución tienen un mayor porcentaje de satisfacción con una proporción de 74%.

La infraestructura del hospital da un resultado de 62% de insatisfacción ya que en el momento no se cuenta con instalaciones idóneas para la prestación de servicios de salud asistenciales y administrativos.

A pesar de las falencias que se tienen a nivel de infraestructura, repartición de cargas laborales, uso de elementos para la protección y desarrollo a nivel personal y profesional, se evidencia un cliente interno satisfecho en la E.S.E Departamental Hospital San Antonio Marmato Caldas.

2.2. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral ha sido realmente importante en toda empresa u organización dado que dependiendo de cómo se encuentre el empleado va a ser la atención a la comunidad y con esto va a tener mayor rentabilidad.

Teniendo en cuenta la visión de la ESE Hospital San Antonio del Municipio de Marmato Caldas, apoyada en su trayectoria, patrimonio y en los principios de la entidad, se identificó la necesidad de mejorar el desarrollo de la institución de manera idónea contando con la participación constante de los entes involucrados, mostrando gran voluntad en invertir en el desarrollo del hospital para así cumplir las obligaciones adquiridas con los usuarios de la comunidad; Es así que surge la idea de realizar una investigación sobre satisfacción del cliente interno, ya que el hospital no cuentan con soportes o evidencias que demuestren la evaluación de dicho recurso, por lo que, se pretende dar a conocer las necesidades del personal (cliente interno), siendo estos, actores

fundamentales en los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y que dan respuesta a las necesidades de las personas a las que se les presta el servicio.

Es por ello que dentro de los antecedentes seleccionados se toman elementos de referencia como la experiencia y el aprendizaje obtenido en el fortalecimiento de la comunicación en el cliente interno, cómo trabajar sobre cultura organizacional y cómo generar confianza en los profesionales de salud, además se hace referencia a la explicación general en aspectos relacionados con la motivación del empleado según la teoría de la motivación.

A través de la investigación se pretendió evaluar la satisfacción del cliente interno en el hospital San Antonio de Marmato, mediante encuestas de satisfacción laboral a sus empleados, analizando los factores intrínsecos como la motivación, la comunicación, los sentimientos y necesidades personales en el momento de desempeñar una labor e identificar los factores extrínsecos que afectan la satisfacción del cliente interno como la remuneración, el entorno, los compañeros e infraestructura, elementos involucrados en la prestación de los servicios de salud.

Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, la muestra se conformó por un total de 36 personas, se tomó el total de la población para que los resultados mostrados fueran significativos respecto a la satisfacción en el lugar de trabajo, se les aplicó una encuesta en una escala tipo Liker, en el mes de Febrero del año 2015.

A partir de los resultados obtenidos es posible plantear que en la ESE Hospital San Antonio de Marmato se cuenta con clientes internos satisfechos, se contó para esto con el análisis de factores intrínsecos y extrínsecos que de acuerdo

a la teoría bifactorial de Herzberg son los componentes más significativos dentro de una organización para encontrar insatisfacción en sus empleados, después de realizar la aplicación del instrumento de medición se obtuvo que el mayor grado de insatisfacción lo representa la infraestructura del hospital ya que en el momento no se cuenta con instalaciones idóneas para la prestación de servicios de salud asistenciales y administrativos, uso de elementos de protección personal, crecimiento personal y profesional y repartición de cargas.

Se cuenta con una adecuada satisfacción en cuanto a remuneración, relaciones interpersonales y entorno laboral, es pertinente hacer énfasis en las necesidades actuales y futuras de los empleados ya que ellos son el principal medio para alcanzar las metas organizacionales, por tanto se puede concluir que en términos generales se cuenta con clientes internos satisfechos y se deben realizar algunos seguimientos por parte de los directivos de la institución respecto a la asignación de tareas de acuerdo al perfil profesional y elementos externos institucionales ya que en estos se ven reflejados los mayores niveles de insatisfacción dentro de los resultados obtenidos.

Se contó con una participación activa de los empleados administrativos y asistenciales de la institución, con apoyo incondicional por parte de la gerencia y la líder de la calidad en el mes de Febrero en la aplicación de las encuestas.

El proyecto investigativo brinda herramientas administrativas y gerenciales importantes en las labores que se desempeñan en la institución ya que es el primer trabajo que se desarrolla en la organización para medir la satisfacción del cliente interno, es a partir de este dónde se pueden realizar los ajustes

pertinentes para tener un trabajo más eficiente y efectivo en pro de toda la comunidad institucional y Marmateña.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las instituciones de salud deben tener un enfoque con mayor humanización en los servicios prestados, se debe indagar a profundidad sobre las necesidades reales con las que cuenta el cliente interno dentro de las labores que desempeña dentro de la organización ya que de esta forma se podrá abarcar de manera objetiva sobre las inquietudes y carencias con que cuenta el hospital para mejorar la situación de sus empleados y de este modo garantizar la prestación de servicios a la vanguardia de las necesidades de toda la sociedad.

Por tal razón se abarca la satisfacción del cliente interno en la ESE Hospital San Antonio de Marmato ya que se indentificaron elementos como infraestructura, comunicación, recurso humano, que pueden influir significativamente sobre la satisfacción de este y repercutir en la atención que se brinda.

Se requiere una institución responsable con sus empleados, donde se tenga conocimiento pleno sobre las falencias que afectan su actuar cotidiano en la prestación de los servicios para realizar el seguimiento y el plan de mejora respectivo en pro del bienestar integral de empleados y comunidad en general, por tanto, en el proyecto de investigación cuando se habla de satisfacción de cliente interno se pretende conocer, indagar y evaluar sobre el sentimiento de gozo y disfrute en el momento de

desempeñar las labores dentro de la institución, agregando ciertos elementos que según diversas teorías pueden repercutir positiva o negativamente sobre esta.

2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se encuentra la satisfacción del cliente interno del Hospital San Antonio de Marmato Caldas?

2.5 JUSTIFICACIÓN

Por medio de la investigación se pretenden identificar las necesidades que tiene el cliente interno del hospital San Antonio de Marmato, siendo este un actor fundamental en los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución.

Teniendo en cuenta la visión de la ESE Hospital San Antonio del Municipio de Marmato Caldas, apoyada en su trayectoria, patrimonio y en los principios de la entidad, se identificó la necesidad de mejorar el desarrollo de la institución de manera idónea contando con la participación constante de los entes involucrados, mostrando gran voluntad en invertir en el desarrollo del hospital para así cumplir las obligaciones adquiridas con los usuarios del Municipio y regiones aledañas.

Teniendo en cuenta el plan gerencial, los objetivos organizacionales, visionales, las necesidades de sus empleados y la demanda con la que cuenta la institución, surge la idea de realizar una investigación sobre satisfacción del cliente interno, ya que el hospital no cuentan con soportes o evidencias que demuestren la evaluación de dicho recurso, por lo que,

se pretende dar a conocer las necesidades del personal (cliente interno), siendo estos, actores fundamentales en los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y que dan respuesta a las necesidades de las personas a las que se les presta el servicio.

La satisfacción laboral puede afectar negativa o positivamente a una institución evidenciándose esto en sus resultados, en la comunicación interpersonal, la prestación de servicios eficientes a la población; de igual forma, las personas necesitan que sus intereses, aspiraciones laborales y necesidades sean tenidos en cuenta por sus superiores ya que esto influye en el buen desempeño y crecimiento continuo de la institución.

La importancia de la investigación que se pretende llevar a cabo radica en las necesidades, inquietudes, debilidades y fortalezas con las que cuentan los empleados del hospital, para así dar conocimiento a los entes administrativos de la institución, y estos puedan aplicar las medidas pertinentes para mejorar la satisfacción del cliente interno, y esto se pueda ver reflejado en la atención brindada, el rendimiento, la eficiencia en los resultados, la eficacia en la utilización de los recursos a nivel local, municipal y nacional, para influir en la población de manera positiva.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la satisfacción del cliente interno en el hospital San Antonio de Marmato, mediante encuestas de satisfacción laboral a sus empleados.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los factores intrínsecos como la motivación, la comunicación, los sentimientos y necesidades personales en el momento de desempeñar una labor en el Hospital San Antonio de Marmato Caldas.
- Identificar los factores extrínsecos que afectan la satisfacción del cliente interno en el Hospital San Antonio de Marmato como la remuneración, el entorno, los compañeros e infraestructura, elementos involucrados en la prestación de los servicios de salud

4. REFERENTES TEORICOS

4.1 ANTECEDENTES

Dentro de los antecedentes relacionados con el proyecto de investigación se encuentra el “Fortalecimiento de la comunicación en el cliente interno y algunos procesos realizados por la dirección de desarrollo organizacional de la fundación Cardiovascular de Colombia. Este informe es el resultado de la investigación, la experiencia y el aprendizaje obtenido en la pasantía sobre el fortalecimiento de la comunicación en el cliente interno y algunos procesos efectuados por la dirección de desarrollo organizacional de la Fundación Cardiovascular.”¹ La comunicación es un pilar clave dentro de cualquier organización por medio de esta se pueden llevar a cabo procesos de comunicación confiables, que fortalezcan la cultura organizacional donde se generan espacios que permitan interactuar a cada uno de los implicados en el proceso. Este proyecto se dividió en tres fases en la primera se identifican los principales factores que afectan la comunicación en las relaciones del cliente interno, durante la segunda fase se aplica una entrevista para determinar la eficacia de algunos procesos realizados por el área de gestión humana y la tercera fase se realiza la implementación y evaluación de las estrategias.

“Motivación del cliente interno reflejada en la calidad del servicio ofrecido.”²

Dicho estudio se relaciona con la motivación que se ofrece al cliente interno dentro de la organización, estudiada a partir de las diferentes teorías de la motivación y conceptos relacionados con el tema, y el desempeño de las personas orientadas hacia su trabajo, expectativas e

incentivos. El comportamiento humano incide en la cultura organizacional, por tal motivo, las personas que hacen parte de la organización cumplen un papel fundamental dentro de ellas. Por lo cual se concluye que la motivación de los empleados influye en la satisfacción del cliente externo y se refleja en el servicio que se brinda, las empresas deben invertir más esfuerzos y recursos en sus empleados ya que de ellos depende el éxito organizacional, se debe buscar un equilibrio integral ente empleado y empleador para que los resultados sean benéficos para ambas partes, teniendo claridad en el perfil profesional y la ubicación en los cargos, las expectativas, experiencias y motivaciones que se tengan para crear rentabilidad y ganancia idónea para todos los implicados.

“Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oral Medic SAS.”³ El estudio mencionado tiene un enfoque cuantitativo y descriptivo el cual busca determinar e identificar la satisfacción del cliente interno en una institución prestadora de servicios odontológicos, se encontró que el grado de satisfacción de los empleados respecto a la organización logística, el perfil del cargo, aspectos gerenciales, relación con el jefe inmediato y el estímulo económico fueron similares en las diferentes sucursales de la IPS, evidenciándose una buena satisfacción del cliente interno, se encontró inconformidad respecto a la organización logística y aspectos gerenciales; a partir de los resultados obtenidos surgió un análisis de las fortalezas y debilidades de la institución generando un plan de acción enfocado en el mejoramiento continuo con relación en la satisfacción del cliente interno.

“El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral.”⁴

Esta investigación se basa en determinar la percepción de clima y justicia organizacional favorable esté asociada a mayores niveles de satisfacción laboral “los factores de clima organizacional que mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral fueron liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.”⁵

“Posicionamiento estratégico basado en un adecuado clima laboral: estudio de servicio al cliente interno de asesoría y servicios profesionales grupo azul.”⁶

El objetivo principal de la investigación fue realizar un diagnóstico que permitiera conocer y medir el clima y satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa grupo azul, ubicada en Cruz Azul, Hidalgo, México. El estudio es descriptivo y mide el clima laboral y satisfacción laboral percibido por los trabajadores, por medio de los resultados obtenidos se proporciona una propuesta para mejorar la situación de clima y satisfacción laboral medida. Se concluyó que la satisfacción del cliente interno y el buen clima laboral se ven reflejados en los resultados obtenidos y la competitividad laboral, llevando a la institución a alcanzar sus objetivos. Se crea a partir de los resultados obtenidos un plan de mejora para mejorar el clima y la satisfacción laboral.

4.2 MARCO TEÓRICO

Por medio de las teorías que se exponen a continuación se pretenden analizar las posibles causas que influyen en la satisfacción del empleado

dentro de las organizaciones, se estudian factores internos y externos, inherentes al ser humano en la búsqueda del logro individual y colectivo, la influencia que tiene el entorno, la competencia y el perfil laboral a la hora de desempeñar un cargo.

TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG

Frederick Herzberg, en su “Teoría bifactorial”⁷ “Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo, además propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el homo sapiens se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano.”⁸

Factores higiénicos o factores extrínsecos, “están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.”⁸

Algunos factores extrínsecos de gran importancia que afectan a los individuos, según esta teoría, están relacionados con el entorno que lo rodea, y por ende, el hombre no puede tener influencia alguna sobre ellos, sino que estos interaccionan sobre la persona. Al referirnos a los factores higiénicos existen dos variables que repercuten en la satisfacción del cliente interno, cuando se tiene un nivel óptimo de satisfacción, pasa desapercibida puesto que cuenta con un equilibrio, caso contrario, cuando los resultados no son los esperados provocan un mayor grado de

insatisfacción.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, “están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.”⁸

Los factores motivacionales, entonces, están relacionados con las actividades que se desarrollan en el campo laboral. El estímulo, los beneficios adquiridos en el desarrollo de las actividades asignadas y el crecimiento que se logre a nivel personal y organizacional.

“Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas"⁹ el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento personal y laboral.

Esta teoría es de gran importancia dentro del objeto de investigación pues a pesar que fue difundida en los noventas, continúa teniendo gran vigencia y dibuja precisamente los factores que se quieren estudiar a fondo dentro del hospital San Antonio de Marmato, tener claro cómo están dándose los factores intrínsecos y extrínsecos en cuanto a incentivos emocionales/personales, económicos y el entorno que influyen en la realización y desempeño dentro del lugar de trabajo, estudiar claramente la incidencia de estos factores en la realidad de la institución y realizar el

consecuente análisis dará un universo de posibilidades para lograr determinar la correlación del individuo con su trabajo en la actualidad.

TEORÍA DE MASLOW

En consonancia la teoría de Maslow aporta otros conceptos tales como, La teoría de la Pirámide, la cual busca jerarquizar las necesidades que tiene el ser humano. La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana, formula una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).”⁸

Se asciende en la pirámide a medida que se va logrando la satisfacción de las necesidades, o se van alcanzando concomitantemente, es importante analizar esta teoría ya que se parte de las necesidades elementales que todo ser humano debe satisfacer para lograr plenitud, y se escala en las diferentes dimensiones de la vida que enriquecen el quehacer diario del hombre y lo hacen querer llegar más lejos.

Así pues, dentro de esta estructura, al ser compensadas las exigencias de determinado nivel, el individuo no se torna indiferente sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

Sólo las necesidades insatisfechas influyen en el comportamiento del ser humano.

Las necesidades fisiológicas son inherentes a la condición de ser humano, las demás surgen en el transcurso de la vida.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual, por tanto hay necesidades particulares que no se logran por la población en general, depende del deseo de superación y trascendencia en la vida.

Las necesidades básicas prevalecen sobre las demás, aunque los escalones siguientes pueden ser alcanzados concomitantemente.

Las necesidades básicas se deben alcanzar de manera ágil, ya que es lo que requiere el ser humano para vivir; mientras que las necesidades de niveles superiores requieren el desarrollo de un ciclo integral y más largo como se refiere en la teoría de Maslow.⁸

Como parte del marco teórico es de suma importancia tener en cuenta esta teoría pues plantea de forma clara una serie de necesidades ligadas al ser humano y que de acuerdo a sus investigaciones y pruebas realizadas constituyen necesidades en diferentes órdenes que determinan el grado de satisfacción que puede obtener un individuo.

Estas dos primeras teorías coinciden en varios aspectos, el primero de ellos, el hombre como centro de cualquier interacción humana y como objetivo en cualquier proceso de satisfacción de necesidades, haciendo una revisión de cada una, tanto Herzberg como Maslow dan al hombre el poder de trascender a un plano superior dentro de la superación de sus necesidades basados en la consecución de objetivos específicos, aunque

esto es determinado finalmente por una serie de factores externos e internos que coadyuvan a determinar si la complacencia se da o no.

Los antecedentes revisados dan una clara muestra de la importancia que dentro del tema de satisfacción del cliente interno tienen temas como la comunicación, el entorno y las necesidades al interior de la organización, siendo indispensables en cualquier interacción humana y más aún cuando se trata de una organización que busca un objetivo en común.

TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAN

En una óptica diferente, en la década de los 60 el autor aborda las necesidades del hombre desde una perspectiva muy distinta en la cual se identificaban tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Siendo estas tres una clara muestra de la sagacidad del ser humano para alcanzar las metas propuestas.⁷

“La necesidad de logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros.”⁷

En el tema de investigación y análisis, esta teoría tiene gran validez y se ajusta a cualquier organización, las tres necesidades de McClellan aplican en la institución que se pretende intervenir, se van a percibir diferentes grados de mando y participación en ellos, de esta forma en los niveles bajos de autoridad se evidenciarán las necesidades de logro y afiliación, y las necesidades de poder van a estar más enfocadas a personas con

cargos directivos.

Demostrar la competencia en la labor asignada es un reto personal, alcanzar objetivos está condicionado por la motivación que lleva cada persona a querer lograr una determinada meta, mientras que la necesidad de afiliación es bastante marcada, por cultura es vital para las personas en este medio sentir el afecto y la relación constante con la sociedad que los rodea, llámese compañeros de trabajo o usuarios de los servicios. De acuerdo a la información obtenida estos dos conceptos serian determinantes en la satisfacción del cliente interno y así mismo en el resultado final de la atención prestada por la institución.

TEORÍA DE LA EQUIDAD

“La teoría de la equidad está conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida.”⁹

Como tal el concepto de justicia y equidad dentro de un ámbito laboral es de gran importancia y cobra más relevancia cuando se está investigando y determinando los factores que mejoran la satisfacción del cliente interno. En la revisión bibliográfica se encuentra, “las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad.”⁹ Todas estas evidencias y la información que se suministra a través de los diferentes medios dan una idea clara que

indica que la percepción de justicia dentro del ámbito laboral es un gran determinante de la satisfacción del cliente interno pues la equidad como tal hace que el ser humano se sienta digno y en condiciones de igualdad, este sentimiento permite a su vez generar un componente emocional que va directamente relacionado con su deseo de obtener logros, cumplir metas y tener un buen rendimiento dentro de su labor.

La teoría de la equidad está relacionada con la teoría de refuerzo, y a su vez se contraponen, la primera da el concepto de equidad como base y genera un buen ambiente laboral y la segunda como se verá proporciona el mejoramiento de comportamientos a través de situaciones que no siempre son consideradas equitativas, convergen estas dos teorías en que el individuo necesita sentirse apreciado y aceptado ya que esta sensación genera bienestar individual lo que ayuda a un estado de satisfacción continua en el personal y divergen en la manera en que son aplicadas.⁹

Por medio de la revisión bibliográfica realizada se pueden generar ideas adicionales y buscar otros aportes que permitan seguir nutriendo el conocimiento del objeto de estudio y lograr a través de este mayor claridad sobre el eje temático en el planteamiento de un proceso de mejoramiento continuo y el seguimiento a los procesos relacionados con el cliente interno, correlacionadas con el concepto de satisfacción individual y su reflejo en el servicio prestado.

A continuación se exponen dos teorías, cada una aporta una base conceptual que tiene relevancia dentro del estudio de investigación.

TEORÍA DE LA EXPECTATIVA DE VROOM

“La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones, expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones.”⁸

- En el comportamiento del ser humano interaccionan una combinación de fuerzas provenientes del individuo y su entorno.
- Los individuos son conscientes de la toma de decisiones que afectan su comportamiento.
- El ser humano cuenta con diversas necesidades, sueños y objetivos.
- Las personas se basan en los comportamientos que los llevan al logro de sus objetivos.

“El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.”⁸

La percepción laboral que se tiene de acuerdo al rango que se posiciona depende de las necesidades y expectativas de logro personal, en consecuencia existen diferentes motivaciones que dan valor al puesto que se ocupa dentro de la organización.

La expectativa que el hombre tiene del esfuerzo que realice para obtener el resultado que espera se encuentra directamente influenciada por el desempeño que lo llevará al logro de los objetivos.

La teoría de la expectativa se basa fundamentalmente en lo que hace el trabajador para lograr su objetivo, sea con un buen o mal comportamiento, esté o no aprobado socialmente en la consecución de su meta.

TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS

La idea principal de la teoría de la fijación de metas se encuentra basada en la especificidad de la meta, para poder alcanzarla. Cuando los empleados participan en la fijación de metas, logran tener mejor desempeño en la consecución de los mismos, obteniendo así un mayor nivel de satisfacción laboral y personal.

“La consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro.”⁹

Los objetivos propuestos no pueden ser idealistas, ya que pueden crear un desacuerdo notorio entre los logros que se alcanzan y lo que se espera. De igual forma, para obtener buenos resultados, las metas deben llevar a alcanzar objetivos propios.

Las teorías anteriores exponen que toda organización busca que sus empleados tengan de acuerdo a sus necesidades la forma de obtener resultados para producir a través de la consecución de metas y objetivos una alta motivación, esto está determinado por la ubicación que tiene el trabajador dentro de la organización, debe estar acorde a su concepción y perfil laboral para llegar al máximo aporte dentro de la misma y así sentir

una alta satisfacción personal que lo lleve a un estado de autorrealización.

TEORÍA DE REFUERZO

“El modelo teórico se basa en la Ley del efecto, la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (premios) se refuerzan y es más probable que se repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente.”⁷

El refuerzo positivo explica que se debe enfatizar y elogiar las buenas acciones que llevan a la consecución de los objetivos en común y hacen que la organización tenga un buen posicionamiento entre las otras, se pueden brindar felicitaciones públicas, recompensas monetarias y de valor para la persona implicada y que estas varíen con el tiempo, que el estímulo se de en el momento que se acerque a lo deseado, brindando información clara sobre el objetivo que se quiere lograr y el medio que lleva a su consecución; por el contrario cuando se pretende corregir una acción negativa se tienen estrategias como ignorar las malas labores por un grupo completo de trabajo y no otorgar recompensas para que se comprenda que la organización no quiere ese tipo de comportamiento.⁸

Con las teorías que se plantean anteriormente se puede dar respuesta parcial a las posibles motivaciones del cliente interno dentro de una organización, se analizan factores intrínsecos como las motivaciones, los sentimientos y necesidades personales a la hora de desempeñar una labor, y factores extrínsecos como el salario, el entorno, los compañeros e infraestructura que están implicados en la ejecución del trabajo; es bien

sabido que realizar una tarea de manera eficiente y productiva también depende de la formación, intereses personales y colectivos, si bien son teorías que aplican en general, existen excepciones, personal que trabaja impulsado por su ética y el desempeño de su labor de manera integral independiente de lo que le pueda brindar la organización. Es importante determinar cuáles son los aspectos que generan mayor grado de insatisfacción en la investigación que se pretende llevar a cabo ya que de esta forma se pueden orientar las futuras intervenciones que llevarán a la institución a brindar una atención óptima e integral con el mejor manejo de su recurso humano y financiero, que redunde en el incremento paulatino de la satisfacción del empleado, evidenciado en un mejor servicio prestado.⁸

En los últimos años se ha demostrado la importancia que tiene la satisfacción del cliente interno dentro de las organizaciones de salud para poder brindar una atención con calidad, oportuna y eficiente al cliente externo que es el objetivo al cual debe apuntar toda institución que preste servicios de salud. Es de suma importancia satisfacer las necesidades del cliente interno, motivarlo a realizar sus labores con gusto y de la mejor manera.

Para la investigación que se pretende realizar se toman significados básicos que acercan y dan claridad sobre el significado de cliente interno, las necesidades y motivaciones dentro y fuera de la institución donde laboran, la comunicación e interacción con la línea de mando y el marco legal Colombiano donde se encuentran estipuladas las normas que el empleador debe garantizar para que se pueda ejecutar una labor.

Satisfacción: Según Locke (1976)¹⁰, la satisfacción en el trabajo, se basa en el estado emocional placentero o positivo que obtiene el empleado a partir de sus experiencias laborales. El concepto de satisfacción, se entiende como la consecución de lo que se quiere, lo que se desea o se necesita en algún momento de la vida, llevando a la realización personal o grupal para la consecución de metas y objetivos.

Cliente: La palabra cliente hace referencia a la persona que acude a cierto lugar para satisfacer algunas necesidades mediante la obtención de bienes o servicios, dándole aplicabilidad al tema de investigación, cliente interno, es la persona que se encuentra empleada en la organización y desempeña funciones preestablecidas para la consecución de metas individuales y colectivas.

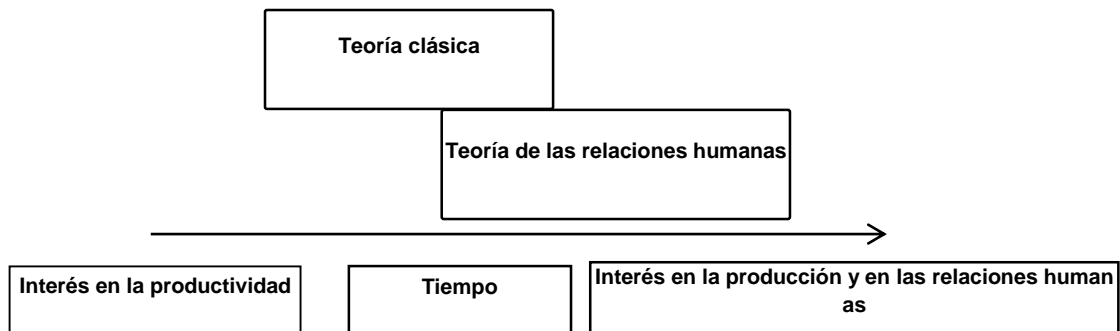
Se toma como parte del marco teórico el autor Idalberto Chiavenato, ya que a pesar que sus aportes son enfocados a la calidad, brinda herramientas útiles para la estructuración del fundamento que se quiere plantear en el presente estudio.

IMPLICACIONES DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

“El advenimiento de la teoría de las relaciones humanas trae un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etc., y se critican con dureza los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, principios generales de administración, etc.”¹¹

En la actualidad se toman en cuenta las necesidades del ser humano, sus

sentimientos, fortalezas y debilidades a la hora de desempeñar una labor y se dejan a un lado conceptos básicos de la administración clásica al concebir la labor del hombre dentro de una organización como una máquina que sigue órdenes para cumplir un fin



Desplazamiento gradual del objeto de estudio de la administración en el transcurso del tiempo¹²

En el esquema que se muestra anteriormente se pretende analizar la evolución que ha tenido la administración en el tiempo, tomando no sólo los intereses de productividad de las instituciones sino la implicación que tienen los deseos e interacciones personales de los individuos que laboran allí.

“La teoría de las relaciones humanas inicia una nueva concepción de la naturaleza del hombre: el hombre social. ”¹²

El ser humano es una criatura social que debe tener interacción con otras personas y el entorno que le rodea, expresar sus temores y deseos como componentes motivacionales a la hora de ejecutar una labor y alcanzar resultados.

Dentro de la consecución de los objetivos intervienen elementos como la comunicación e interacción con su grupo laboral o social para alcanzar la satisfacción de sus necesidades. El bajo rendimiento laboral se podrá ver

reflejado en la rotación del personal, cansancio y desánimo en la ejecución de las tareas que se asignen dentro de la organización. Las pausas activas dentro del lugar de trabajo no sólo son indispensables para reducir la fatiga sino para socializar y formar pares dentro de cualquier institución. La formación de grupos dentro de una organización puede ser manejada adecuadamente por medio de un supervisor que demuestre liderazgo, coordine y oriente los esfuerzos grupales a la consecución de un adecuado desempeño laboral y el compromiso con los objetivos institucionales.

Las normas grupales actúan como regulador de los comportamientos, de esta manera se generan estímulos positivos y negativos en la producción dentro de la organización.¹²

Dentro de cualquier organización se debe hacer énfasis sobre el liderazgo y autonomía de sus trabajadores ya que de esta forma se empoderan de las labores establecidas y su compromiso será mayor si se asignan en áreas de su competencia laboral, entran a jugar un papel importante significados como, pausas activas, la aceptación grupal, la convivencia y normas entre sus semejantes; dentro del tema de investigación propuesto, brinda herramientas indispensables para lograr la satisfacción del cliente interno pese a las adversidades que pueda representar el entorno.

INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN HUMANA

“En la administración científica de Taylor el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda del dinero y por las recompensas salariales mientras que Elton Mayo y su equipo llamaron la

atención sobre una nueva teoría de la motivación, el hombre es motivado no por estímulos económicos y salariales, sino por recompensas sociales, simbólicas y no materiales.”¹²

La teoría de la motivación busca explicar los comportamientos que llevan al ser humano a alcanzar sus objetivos, en la actualidad se toma al hombre como un ser biopsicosocial y no como un ser que busca satisfacer las necesidades por medio del dinero, pretende producir en sus lugares de trabajo pero también pretende formar relaciones humanas y que sea tomado como un todo.

TEORÍA DE CAMPO DE LEWIN

“En 1.935 Kurt Lewin ya se refería, en sus investigaciones sobre el comportamiento social, al importante papel que cumple la motivación. El comportamiento humano no depende sólo del pasado, o del futuro, sino del campo dinámico actual; que es “El espacio de vida de la persona y su ambiente psicológico.”⁹

Expone dentro de su teoría que el ambiente psicológico es aquel que percibe e interpreta la persona, es el que interviene con sus necesidades, pueden hacer parte de este: los objetos, personas o situaciones que intervienen en la motivación del individuo, son significativos para la consecución del objetivo y se integran con un valor positivo a su vida, por el contrario si causan amenaza o perjuicio adquieren un valor negativo; la relación de estos produce fuerzas de interacción donde unas se repelen con las otras de acuerdo a dónde va dirigido el esfuerzo de la persona, la atracción se alcanza cuando se direcciona al objetivo y se repele cuando

se aleja de este.

Con la teoría del campo de Lewin se pretende analizar las fuerzas de atracción que trae para el hombre la consecución de un objetivo o la satisfacción de las necesidades, se crean campos negativos o positivos con el ambiente y la persona de acuerdo a la situación que se plantea y la interacción que se tenga con esta.

LAS NECESIDADES HUMANAS BÁSICAS

Dentro de la teoría de las necesidades humanas se encuentra una clasificación que motiva el comportamiento del hombre, existen necesidades que son fundamentales para las personas, no son negociables y escapan de su control. “La motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas del individuo, el cual se orienta a lograr los objetivos que puede satisfacer tales necesidades, estas motivan el comportamiento humano, imprimiendo dirección y contenido. Los tres niveles o estados de motivación corresponden a las necesidades fisiológicas, psicológicas y de autorrealización.”¹²

Necesidades fisiológicas

Las necesidades fisiológicas son las inherentes a la condición del ser humano, son innatas e instintivas y se encuentran relacionadas con su supervivencia como lo son: la alimentación, sueño, actividad física, satisfacción sexual, abrigo y protección contra los elementos y seguridad física contra los peligros.

Necesidades psicológicas

Son necesidades que el hombre desarrolla mediante su evolución en el transcurso de la vida y se encuentran en un nivel superior.

Las principales necesidades psicológicas son:

- Seguridad íntima
- Participación.
- Autoconfianza.
- Afecto.
- Necesidades de autorrealización

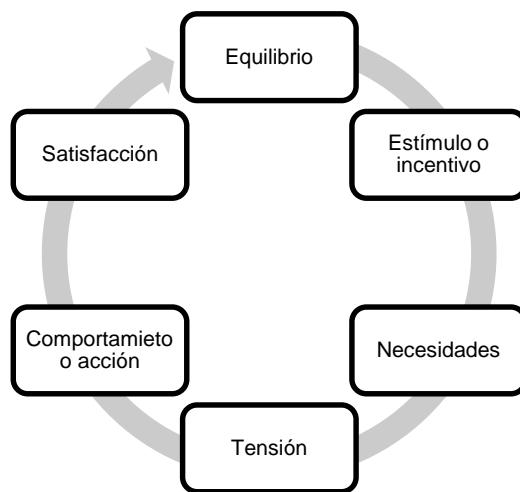
Son las necesidades relacionadas con la educación y cultura del hombre, en un nivel superior. La búsqueda de estas está basada en el autodesarrollo o en el deseo propio del ser.

La clasificación de las necesidades humanas muestra cómo de manera gradual a medida que se produce la evolución del hombre escala un nivel superior en la consecución de sus objetivos y necesidades, ya que los niveles básicos son superados con facilidad, se trasciende a estancias superiores dentro de la pirámide.

Ciclo motivacional

Por medio de este ciclo se comprobó que el comportamiento del hombre tiene varias motivaciones, en la consecución de satisfacer sus necesidades. Inicialmente el organismo se encuentra en estado de equilibrio hasta que se produzca un estímulo y se cree una necesidad, en este momento nace un estado de tensión. La tensión generada es la que lleva al hombre a generar una acción capaz de satisfacer esa necesidad,

si se satisface el organismo vuelve a su estado de equilibrio.



Etapas del ciclo motivacional, implicadas en la satisfacción de una necesidad.¹²

Frustración y compensación

La frustración surge cuando no se satisfacen las necesidades o se alcanza una meta planteada, por la presencia de un obstáculo en el trayecto de su consecución.

Dentro del ciclo motivacional, se encuentra otra variable denominada compensación o transferencia, la cual le da la oportunidad al ser, de satisfacer la necesidad inicial reemplazándola por otra alcanzable, que lleva al logro de un objetivo similar. En conclusión, las necesidades humanas pueden ser satisfechas, frustradas y/o compensadas.

La frustración puede originar comportamientos negativos en las personas como lo son: “alteración del comportamiento, agresividad, reacciones emocionales, alineación y apatía.”¹²

Moral y actitud

“La moral es una consecuencia del estado motivacional provocado por la

satisfacción o insatisfacción de las necesidades de los individuos, por tanto, se eleva la moral cuando la organización satisface las necesidades de los individuos, y esta se disminuye cuando la organización frustra la satisfacción de tales necesidades en general.”¹¹

La moral está definida en dos contextos, la moral alta, que se compone por el interés, la aceptación y satisfacción, el entusiasmo y una mente positiva en la ejecución de las labores; a diferencia de la moral baja, que se encuentra acompañada por actitudes negativas y generalmente trae repercusiones contrarias al logro de la satisfacción en las actividades ejercidas laboralmente.

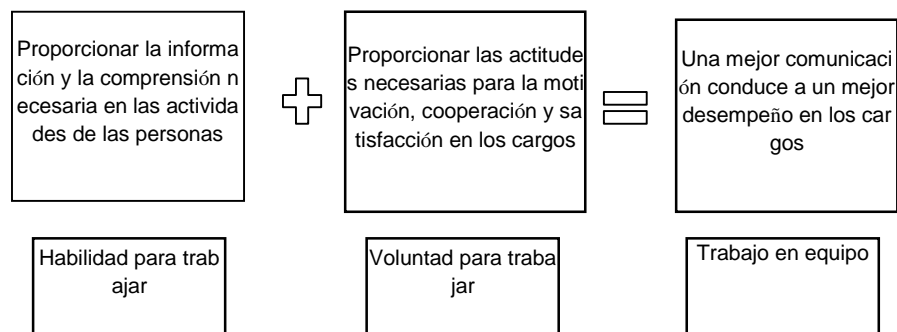
COMUNICACIÓN

La comunicación es uno de los pilares fundamentales dentro de la organización esta genera un canal por el cual se expresan los involucrados en el proceso, generando un intercambio de información, es imprescindible centrar los esfuerzos en generar oportunidades de escucha, aprender sobre la comunicación intergrupala para enfrentar con éxito la complejidad de los problemas y establecer confianza y franqueza en las relaciones humanas.¹¹

“La comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos esenciales:

- Proporcionar la información y la explicación necesaria para que las personas puedan desempeñar sus funciones.
- Proporcionar las actividades necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.”¹²

Debe existir una retroalimentación permanente entre empleado y empleador para generar información confiable y clara, por tal razón es necesario que esta sea oportuna sobre los estándares de trabajo, las responsabilidades y el desempeño que se espera, el trabajador puede ser apoyado en el proceso para alcanzar el máximo rendimiento en su puesto y utilice el máximo de sus habilidades y capacidades.



Principales propósitos de la comunicación como actividad gerencial.¹³

En el esquema planteado se pueden observar los propósitos de la comunicación dentro de las organizaciones, donde se brinda información legítima y clara, para ligar herramientas indispensables como retroalimentación y trabajo en equipo para el logro de los objetivos y un desempeño adecuado.

LAS RELACIONES ENTRE EL PERSONAL Y LA LÍNEA DE MANDO

La relación entre el personal y la línea de mando tiene una importante relevancia en el trabajo que se desempeña dentro de las instituciones, ya que de esto se desprende un importante significado, clima organizacional, este se encuentra ligado a la percepción de calidad, bienestar, equidad, eficiencia que se tiene en el lugar de trabajo. Se asume una concepción de

línea de mando como un término clásico donde la autoridad no se puede poner al nivel de sus subalternos porque esto hace que pierda credibilidad y poder, sólo se puede igualar a la línea de mando en el momento en que la asignación de labores dentro de la institución lo permita.¹³

Para que se tenga claridad de las funciones dentro de la organización se debe implementar organigramas y descripción de puestos de trabajo contundentes y explícitos.

Dentro de la concepción actual del individuo dentro de las organizaciones, como expone Idalberto Chiavenato las personas: “implican una preocupación por educar, formar, motivar, liderar a los individuos que trabajan en la organización para inculcarles el espíritu emprendedor y ofrecerles una cultura participativa así como oportunidades para su plena realización personal. La organización indica los objetivos que pretende alcanzar, enfocados en la misión y la visión, y ofrece oportunidades de crecimiento personal que fortalecen su empresa.”¹³ Es así como vemos que si el cliente interno está conforme con su trabajo el resultado será exitoso y cada día crecerá la empresa u organización donde se esté laborando.

Existen dos características principales que hace una empresa buena para trabajar:

Respeto

Credibilidad

Por otra parte no se puede dejar a un lado la cultura organizacional que es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los

miembros de la organización. La cultura organizacional puede ser fuerte o débil; es fuerte cuando sus valores los comparte la mayoría de los trabajadores e influye en sus comportamientos y expectativas.

A través de la historia la experiencia indica que la satisfacción personal de un empleado es calidad en el servicio y favorece el crecimiento empresarial.

Observando la institución de salud Hospital San Antonio de Marmato se ha percibido un ambiente laboral que requiere mayor atención debido a que no se encuentra ningún tipo de investigación acerca de satisfacción del cliente interno y este es de gran importancia para tener empleados que disfruten verdaderamente lo que están haciendo para que cada día crezca la organización.

En cuanto a lo normativo acerca de la satisfacción del cliente interno en Colombia se encuentra el Código Sustantivo del Trabajo.

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO

Capítulo V

Artículo 57. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL EMPLEADOR¹⁴

Poner a disposición de los empleados los instrumentos y materia prima para desempeñar las labores dentro de la institución.

Asegurar que los empleados cuenten con los elementos de protección personales e infraestructura adecuada, para garantizar la seguridad y la salud dentro del lugar de trabajo.

Pagar la remuneración acorde con lo pactado en el contrato laboral.

Respetar las creencias, dignidad y sentimientos del trabajador.

5. METODOLOGIA

5.1 ENFOQUE

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, según Roberto Hernandez Sampieri en su escrito la metodología de la investigación ya que por medio de la información recolectada en las encuestas y su posterior tabulación, se obtuvieron magnitudes numéricas, para su medición, análisis y obtención de resultados en cuanto a la satisfacción del cliente interno de dicha institución.¹⁵

5.2 DISEÑO

El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo, transversal, ya que por medio de la información recolectada en las encuestas diligenciadas por el personal que labora en el Hospital Departamental E.S.E San Antonio de Marmato Caldas se adquirió información sobre el estado actual de la satisfacción con la que laboran, al igual se demostró la asociación entre el entorno y sus elementos que afecta o beneficia su satisfacción dentro del hospital; fue transversal ya que este implicó una sola interacción con el grupo de personas involucradas dentro de la investigación¹⁵.

5.3 POBLACIÓN

El universo del Hospital San Antonio de Marmato se encuentra conformado por una población de 36 personas entre personal asistencial y administrativo.

5.4 MUESTRA

Debido a que el personal que labora en el hospital es poco, se tomó para el estudio el total de la población, es decir, se realizó con todo el personal de la E.S.E Hospital San Antonio de Marmato Caldas, se eligen las personas específicas que puedan suministrar información relevante para el estudio.¹⁶

5.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información y alcanzar el objetivo del estudio, se realizó un cuestionario con preguntas cerradas, el cual, permitió que la persona encuestada proporcionara la información necesaria, personal o de su entorno, que permitió conocer cómo se encuentra la satisfacción del cliente interno en el hospital San Antonio de Marmato¹⁷.

La recolección de la información se realizó a partir de la aplicación de la encuesta a los empleados del ESE Hospital San Antonio de Marmato-Caldas, para lo cual, se llevó a cabo una visita al hospital, donde directamente se entrevistó a cada persona, partiendo de un consentimiento informado.

5.6 INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó en el estudio de investigación sobre la satisfacción del cliente interno fue una encuesta de tipo cerrada, basada en un “proyecto Euroempleo de desarrollo realizado por Coexphal y Euroempleo, cofinanciado por el servicio Andaluz de empleo y el Fondo

Social Europeo, en el marco del programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo.”¹⁸, la cual se modificó para cubrir todos los tópicos necesarios dentro de investigación y a su vez, lograr que esta sea coherente con relación a lo investigado; la encuesta modificada fue sometida a una prueba piloto¹⁹ (Ver anexo Nro 1) con la que fue validada. Los encuestados para responder eligieron una de las opciones que se presentó en un listado, calificando la respuesta en un intervalo de uno a cuatro, donde se midió la satisfacción evaluando factores intrínsecos como motivación, comunicación, sentimientos y necesidades. Factores extrínsecos como: remuneración, entorno, compañeros e infraestructura; su objetivo es descriptivo ya que buscó reflejar las condiciones presentes respecto a la satisfacción del cliente interno en el momento que se aplique el cuestionario. (Ver anexo Nro 2).

5.7 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de la información se realizó a partir de la tabulación de todos los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a la población, permitiendo así, agrupar claramente la satisfacción o insatisfacción de los empleados respecto al componente evaluado, mediante una tabla dinámica de Excel con su posterior graficación y análisis de la información.

5.8 COMPONENTE ÉTICO

Bajo la consideración de la resolución 008430 de 1993 expedida por el Ministerio de Salud de Colombia y la declaración del Helsinki, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas, éticas y administrativas

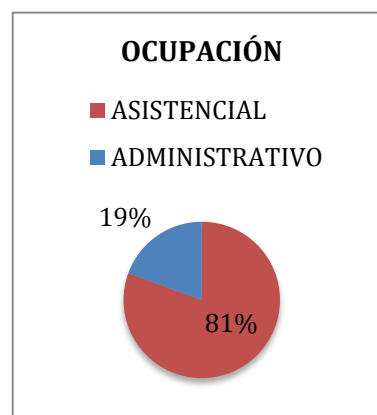
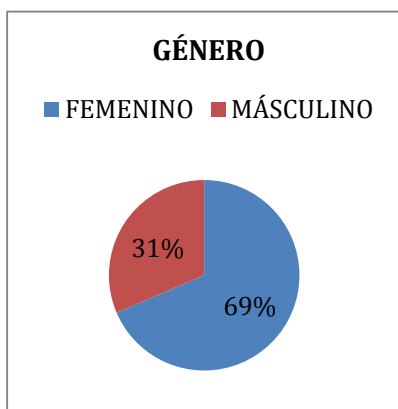
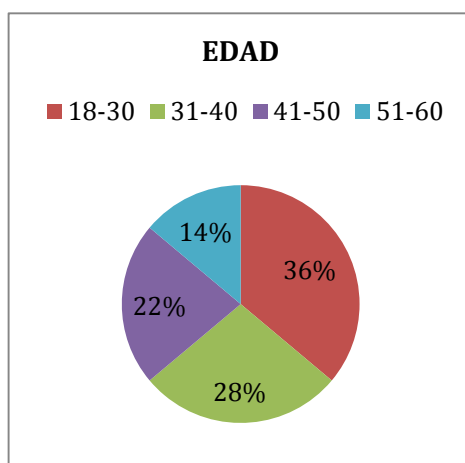
para la investigación en salud y los principios básicos bioéticos, de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, basados en el artículo 11 (clasificaciones de investigación), se clasifica la investigación objeto de estudio como una “investigación sin riesgo: son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables...entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”²⁰, se procedió a la realización del estudio sobre la satisfacción del cliente interno en el hospital San Antonio de Marmato Caldas, con ninguna intención de atentar en contra de los principios anteriormente nombrados, ya que, por medio de la información obtenida, se esperará contribuir al mejoramiento de la satisfacción laboral dentro de la institución.

5.9 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Siendo consecuentes con la normatividad, se aplicaron encuestas anónimas que no afectaron de ninguna forma a las personas que participaron dentro de la investigación. Se diligenció un consentimiento informado para tal fin²¹, firmado por cada uno de los participantes en el estudio realizado (Ver anexo Nro 3).

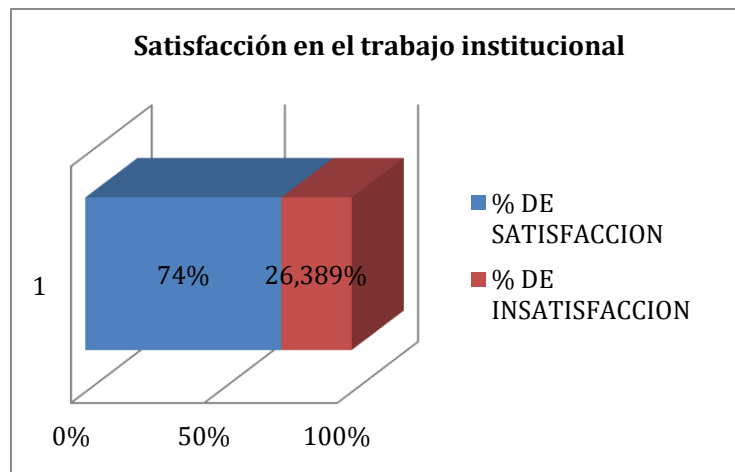
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A partir de la aplicación de las encuestas y los resultados obtenidos sobre la satisfacción del cliente interno en la ESE Hospital San Antonio de Marmato Caldas teniendo en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos se obtiene.

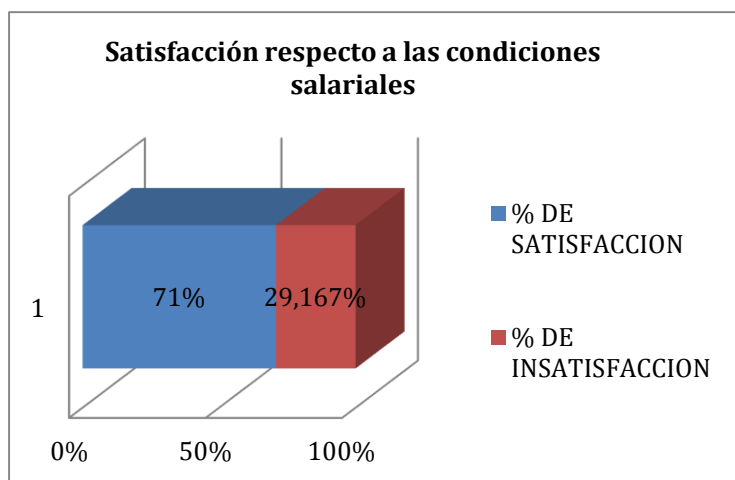


La población encuestada en su mayoría es del género femenino con un 69% y el 31% restante del género masculino, con una edad preponderante entre los 18 y 30 años con un 36%, del área asistencial con un 81%. Por tanto los resultados obtenidos en su mayoría serán con el predominio del área asistencial del género femenino.

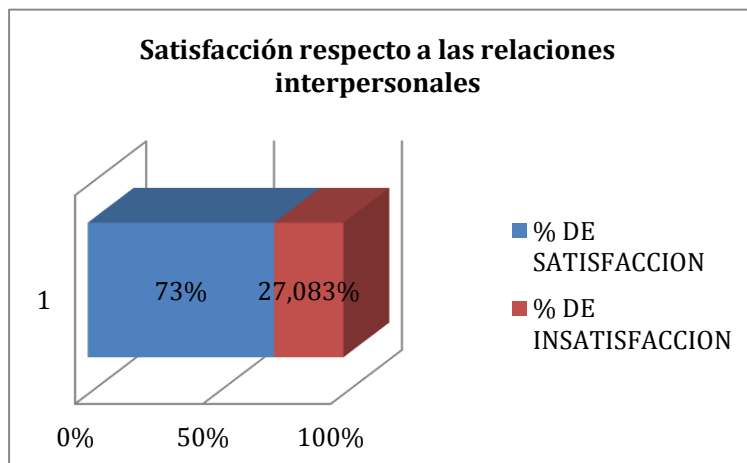
FACTORES INTRÍNSECOS



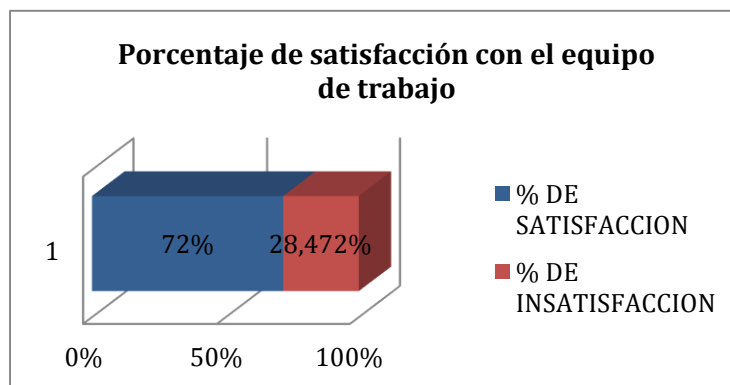
Del 100% de la población encuestada el 74% refiere sentirse satisfecho trabajando en la institución y el 26% restante no lo están.



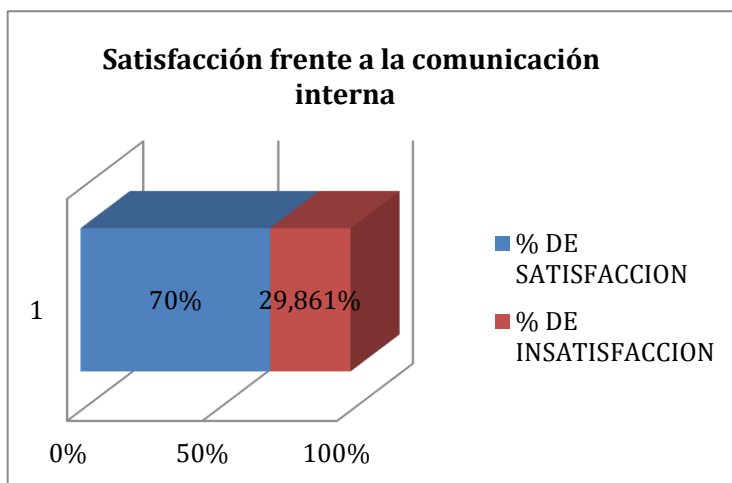
Del 100% de la población encuestada el 71% de la población se encuentra satisfecho con las condiciones salariales ofrecidas en la institución y el 29% se encuentra insatisfecho con el mismo, esto se encuentra directamente relacionado con la formación profesional y las funciones desempeñadas dentro de la organización, se encuentra que existe mayor nivel de insatisfacción en el personal asistencial del género femenino.



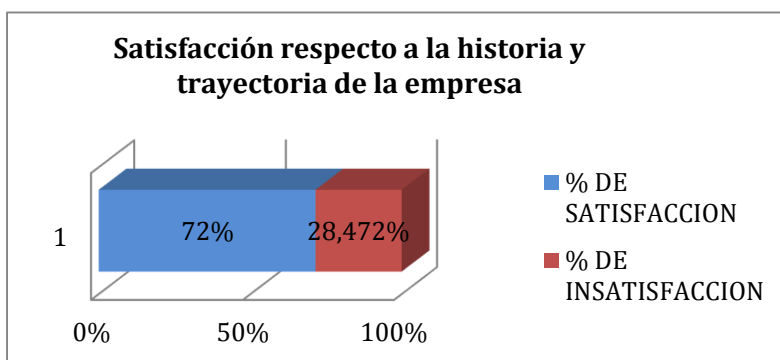
Del 100% de la población encuestada el 73% se encuentra satisfecho con las relaciones que tiene en la institución con sus compañeros de trabajo, el 27% restante se encuentra insatisfecho con las relaciones interpersonales dentro del hospital incluye personal asistencial del género femenino.



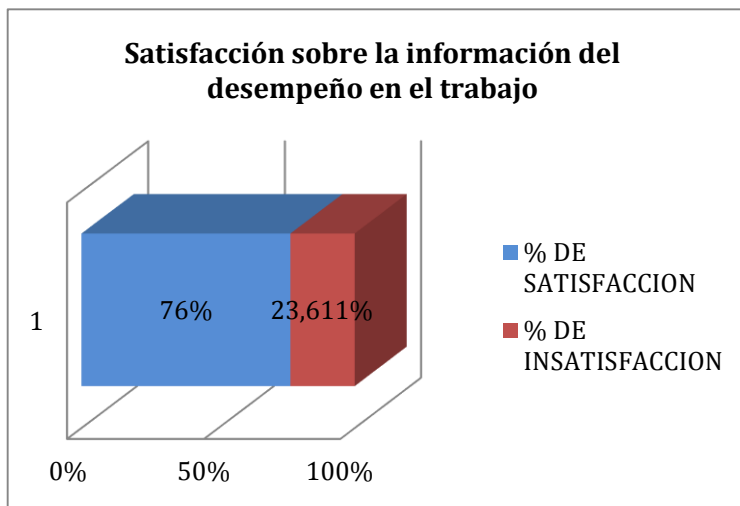
Del 100% de la población encuestada el 72% se encuentra satisfecho con el equipo de trabajo dentro de la institución, el 28% restante se encuentra insatisfecho con dicho grupo, incluye personal administrativo y asistencial.



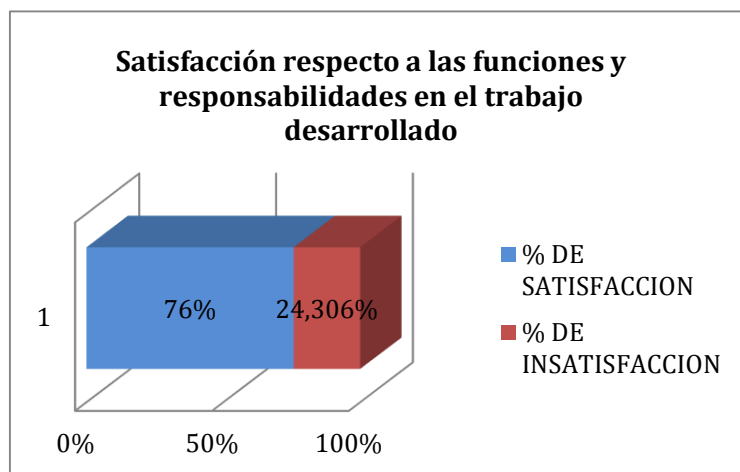
Del 100% de la población encuestada el 70% se encuentra satisfecho con la comunicación interna dentro de la institución, el 30% restante se clasifica dentro del género femenino del área asistencial, insatisfecho con la comunicación que se tiene dentro de la institución.



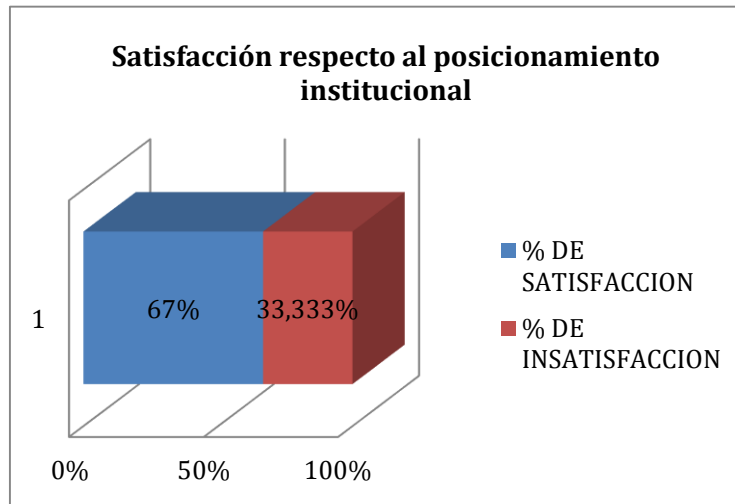
Del 100% de la población encuestada el 72% se encuentra satisfecho respecto a la historia y la trayectoria de la empresa, el 28% restante se encuentra insatisfecho.



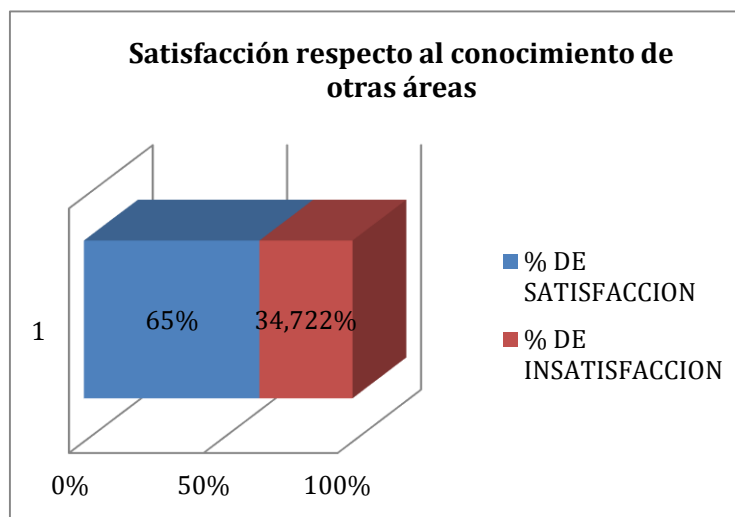
Del 100% de la población encuestada el 76% se encuentra satisfecho respecto a la información que recibe sobre el desempeño de su trabajo y el 24% se encuentra insatisfecho.



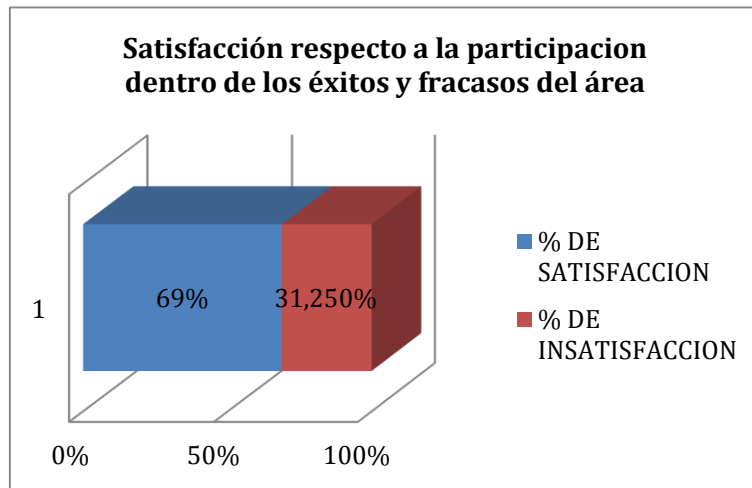
Del 100% de la población encuestada el 76% se encuentra satisfecho respecto a las funciones y responsabilidades encomendadas en el trabajo que desarrollan, el 24% se encuentra insatisfecho.



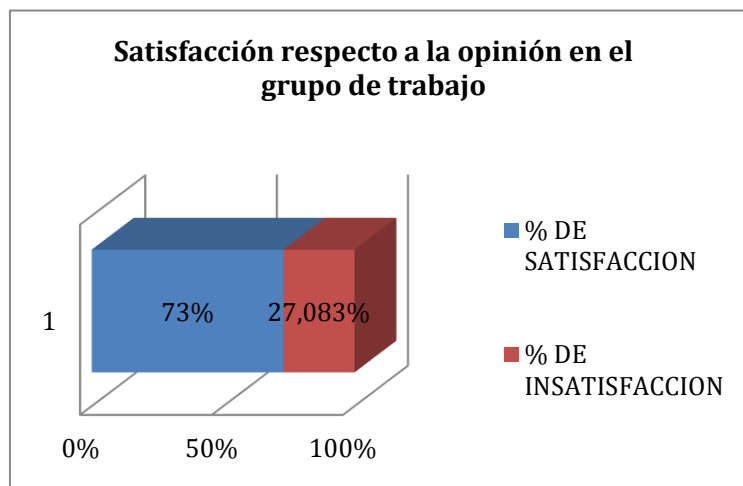
Del 100% de la población encuestada el 67% se encuentra satisfecho respecto al posicionamiento institucional, el 33% restante no lo está.



Del 100% de la población encuestada el 65% se encuentra satisfecho respecto al conocimiento que se tiene de las otras áreas de la institución, el 35% restante se encuentra insatisfecho.

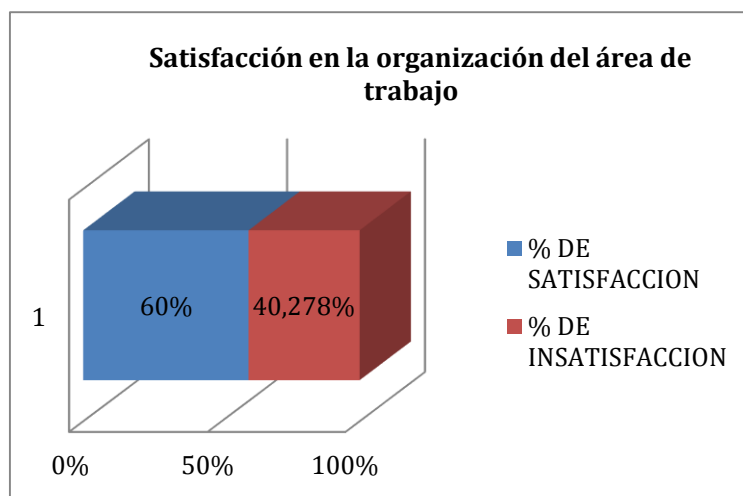


Del 100% de la población encuestada el 69% se encuentra satisfecho con la participación dentro de los éxitos y fracasos en el área de trabajo, el 31% restante se encuentra insatisfecho respecto a la misma situación.

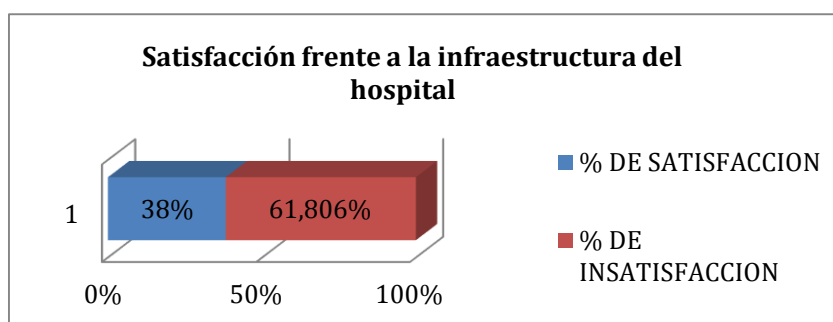


Del 100% de la población encuestada el 73% se encuentra satisfecho con la opinión que se da dentro del grupo de trabajo, el 27% se encuentra insatisfecho.

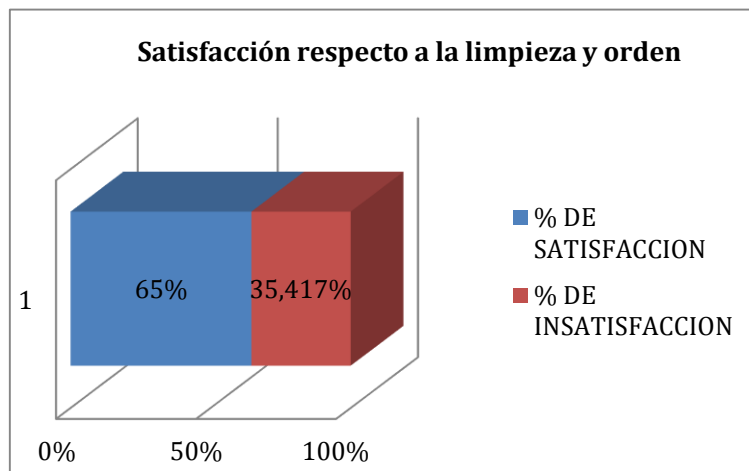
FACTORES EXTRÍNSECOS



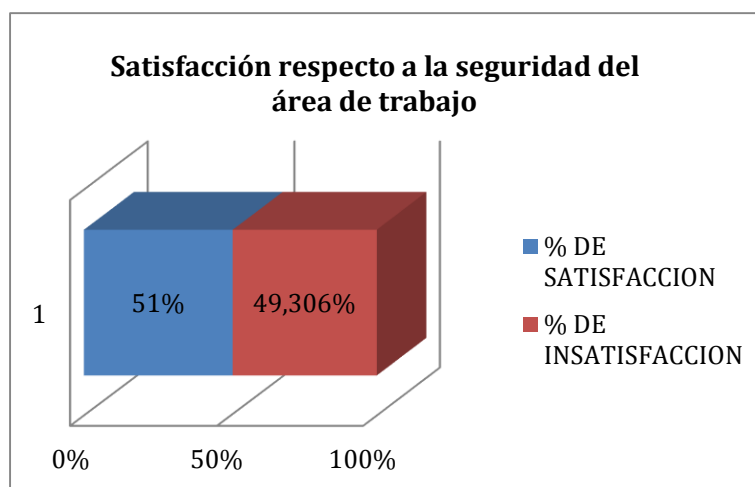
Del 100% de la población encuestada el 60% se encuentra satisfecho con la organización en el área de trabajo, el 40% restante del área asistencial se encuentra insatisfecho con la organización que se encuentra en su lugar de trabajo.



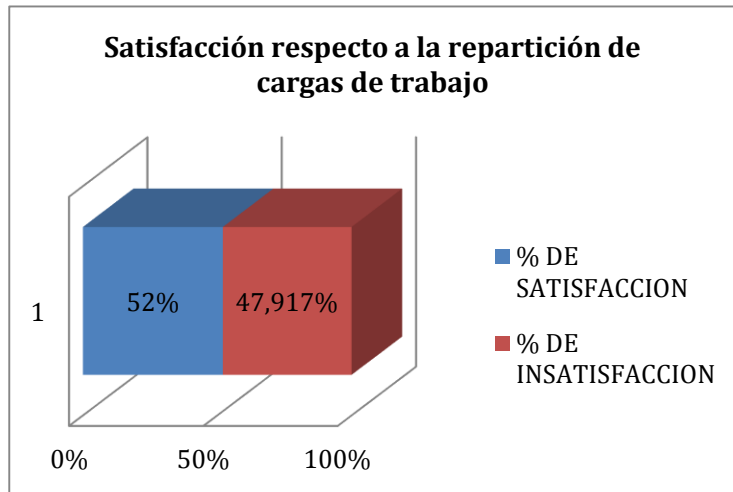
Del 100% de la población encuestada el 38% se encuentra satisfecho con la infraestructura con la que cuenta el hospital se incluye dentro de este porcentaje personal asistencial y administrativo de ambos géneros; y el 62% restante se encuentra insatisfecho con la infraestructura del hospital, esto se da por la situación actual que vive el Hospital San Antonio Marmato Caldas.



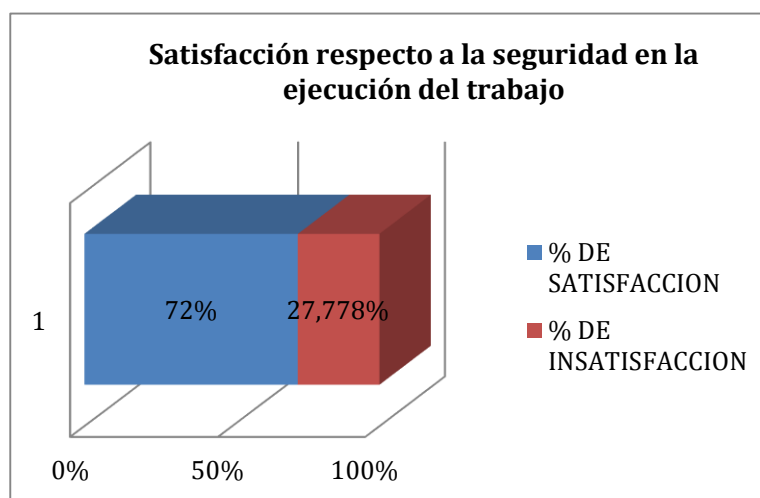
Del 100% de la población encuestada el 65% se encuentra satisfecho con la limpieza y orden dentro de la institución, el 35% restante se encuentra insatisfecho con la limpieza y orden en su mayoría pertenecientes al área asistencial.



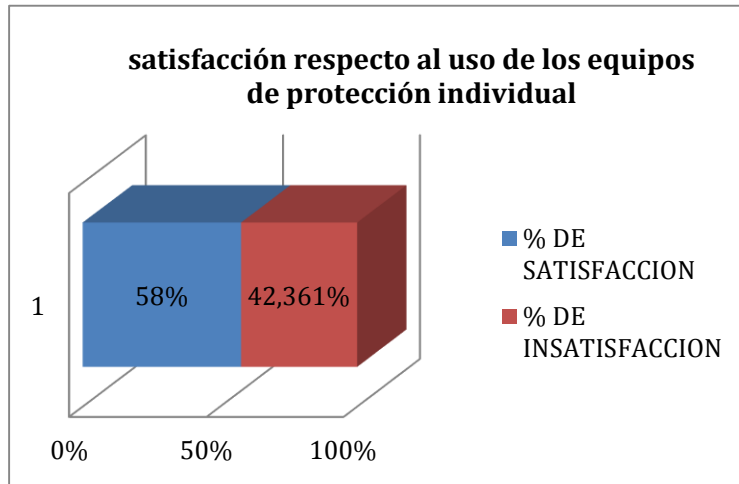
Del 100% de la población encuestada el 51% se encuentra satisfecho con la seguridad en el área de trabajo, el 49% se encuentra insatisfecho con dicha seguridad.



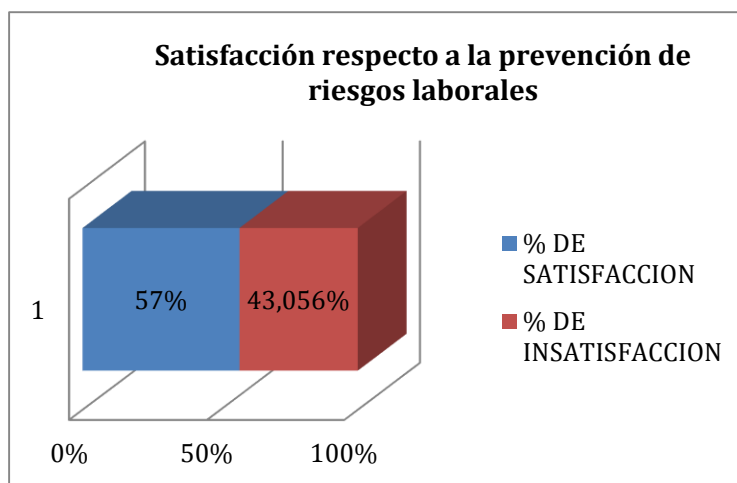
Del 100% de la población encuestada el 52% se encuentra satisfecho con la repartición de cargas en el trabajo, por el contrario, el 48% restante que es un porcentaje significativo se encuentra insatisfecho con la repartición de cargas.



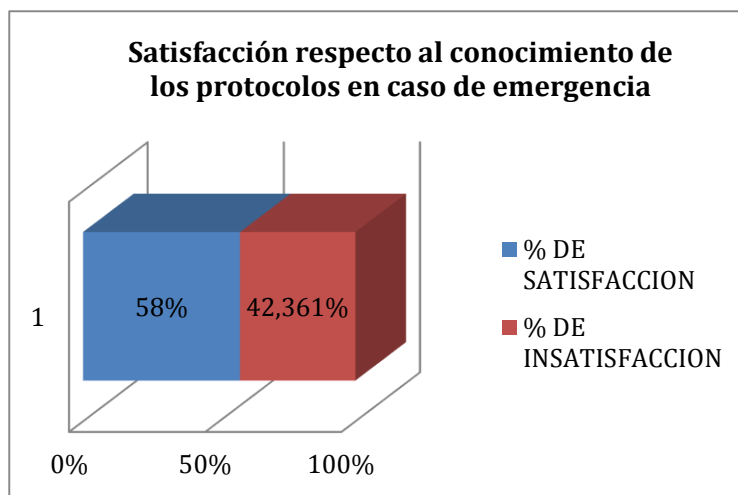
Del 100% de la población encuestada el 72% se encuentra satisfecho respecto a la seguridad en la ejecución del trabajo, el 28% restante se encuentra insatisfecho.



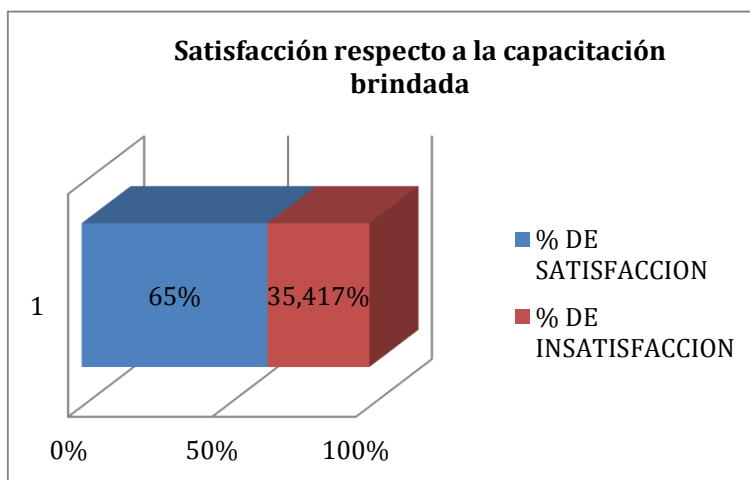
Del 100% de la población encuestada el 58% se encuentra satisfecha respecto al uso de equipos de protección laboral suministrados por la institución a la hora de desempeñar una labor, el 42% restante se encuentra insatisfecho.



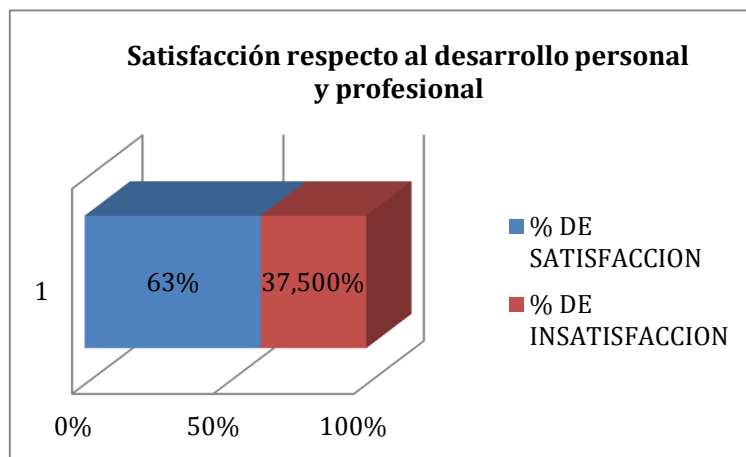
Del 100% de la población encuestada el 57% se encuentra satisfecho respecto a la prevención de riesgos laborales, el 43% restante se encuentra insatisfecho.



Del 100% de la población encuestada el 58% se encuentra satisfecho con el conocimiento de los protocolos en caso de emergencia, el 42% restante se encuentra insatisfecho con dicho conocimiento.



Del 100% de la población encuestada el 65% de la población se encuentra satisfecho con la capacitación que se recibe dentro de la organización, el 35% restante se encuentra insatisfecho con la misma.



Del 100% de la población encuestada el 63% se encuentra satisfecho con el desarrollo personal y profesional dentro de la institución, el 37% restante se encuentra insatisfecho respecto a desarrollo personal y profesional que alcanza dentro de la organización.

DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos es posible plantear que en la ESE Hospital San Antonio de Marmato se cuenta con clientes internos satisfechos, se contó para esto con el análisis de factores intrínsecos y extrínsecos que de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg⁷ son los componentes más significativos dentro de una organización para encontrar insatisfacción en sus empleados, después de realizar la aplicación del instrumento de medición, se obtuvo que el mayor grado de insatisfacción lo representa la infraestructura del hospital con un 62%, ya que en el momento no se cuenta con instalaciones idóneas para la prestación de servicios de salud asistenciales y administrativos, que por inconvenientes ambientales, administrativos y políticos no se ha podido hacer uso del nuevo espacio dispuesto para prestar los servicios, teniendo inconforme al

cliente interno como al cliente externo.

Al hablar de factores relacionados con la seguridad del área de trabajo, se puede decir que aproximadamente la mitad del personal encuestado 49,3% se encuentra insatisfecho, esto alimentado con la marcada insatisfacción en cuanto:

- Uso de equipos de protección personal 42,4%.
- Conocimiento sobre prevención de riesgos laborales 43,1%.
- Conocimiento de los protocolos en caso de emergencia 42,4%.

Si se tiene en cuenta lo estipulado por el código sustantivo del trabajo, claramente se puede notar que el hospital no está cumpliendo con sus obligaciones respecto a la seguridad y la salud de sus empleados.

Además de estos aspectos, se evidencia con los resultados arrojados que el apoyo al desarrollo personal y profesional de estos tiene falencias debido a que el 37,5% de la población muestra insatisfacción respecto al tema; esto con relación a la teoría de fijación de metas⁹ y las necesidades humanas básicas se puede decir que, el hospital no cuenta con suficientes estrategias que le permitan al cliente interno lograr alcanzar sus metas de autorrealización y crecimiento, sólo se tiene como incentivo que a los empleados les es permitido estudiar y seguir avanzando en sus proyectos profesionales por cuenta propia, brindando el factor tiempo como apoyo en el desarrollo de estas labores.

Partiendo de la teoría bifactorial⁷ indica que el ser humano con los factores higiénicos o factores extrínsecos y factores motivacionales o factores intrínsecos se relacionan con lo que muestran las encuestas ejecutadas por el cliente interno del Hospital San Antonio de Marmato, encontrándose:

- Satisfacción con la relación que se tiene entre empleador y empleado con un 73% y un 27.1% restante de insatisfacción.
- Remuneración que tienen en la institución lo califican con un 71% de satisfacción y un 29.2% de insatisfacción.
- Repartición de cargas de trabajo se encuentra con un porcentaje de satisfacción de un 52% y de 47.9% de insatisfacción, ya que en el hospital no hay un manual de funciones o tareas asignadas, además de esta situación, no hay el suficiente personal para suplir todas las necesidades que se presentan en la entidad, por tanto, es indispensable para la institución reevaluar los perfiles profesionales y cerciorarse que se estén desempeñando de manera adecuada las funciones y que estas sean acordes con el perfil profesional ya que ambos porcentajes difieren entre sí por un 4%, cifra que indica que se deben realizar ajustes respecto a la repartición de las labores asignadas.

Es pertinente hacer énfasis en las necesidades actuales y futuras de los empleados ya que ellos son el principal medio para alcanzar las metas organizacionales, se deben tener en cuenta elementos del ciclo motivacional¹² que permiten tener un acercamiento claro a las necesidades de los empleados, conociendo que se deben crear incentivos constantes que estimulen al empleado para que se produzcan respuestas positivas enfocadas en la consecución de los objetivos institucionales.

En la ESE Hospital San Antonio de Marmato se alcanza un grado de satisfacción adecuado a nivel de la mayoría del personal, esto derivado de las encuestas realizadas en la Institución; se trae como referente la teoría

de la satisfacción laboral de Herzberg⁷, que con sus factores intrínsecos y extrínsecos da una clara muestra que el entorno y los elementos a los cuales el hombre no tiene alcance para modificarlos influyen significativamente en los resultados obtenidos, tales como infraestructura, entorno y repartición de cargas laborales.

De acuerdo al concepto de Idalberto Chiavenato¹² en cuanto a las relaciones humanas, la gerencia se encarga de motivar al personal, liderar de forma tal que los clientes internos sean emprendedores y tengan la oportunidad de crecer a nivel personal y profesional, con una herramienta indispensable dentro de todos los procesos humanos, la comunicación¹¹, a través de la cuál se puede lograr un acercamiento asertivo en el conocimiento de las necesidades, en la implementación y seguimiento de los planes de mejora en pro de toda la comunidad institucional.

Respecto a la teoría de Maslow⁸ en referencia a la pirámide de las necesidades humanas, se evidencia la proyección que quieren lograr los empleados de la institución en cuanto a alcanzar los objetivos personales e institucionales para ir ascendiendo y llegar a la cúspide, muestra de ello el resultado de que la mayoría del personal esta satisfecho en cuanto a:

- Comunicación que tienen internamente, con un porcentaje de un 70 % de satisfacción y un 30 % de insatisfacción.
- Capacitaciones brindadas por la institución se evidencia que hay un grado de satisfacción de 65% y de insatisfacción de 35%, ello evidencia que la mayoría del personal esta cumpliendo con sus objetivos de conocer cada dia más a su institución y mejorar los procesos y realización de estos en este ente.

En la teoría de la equidad⁹, que se basa en los conceptos de justicia y equidad dentro de un ámbito laboral, se observa por los resultados obtenidos que los trabajadores de el Hospital San Antonio, sienten un grado de satisfacción en cuanto al trato por los empleadores, se evidencia que los factores intrínsecos como la motivación, la comunicación, los sentimientos y las necesidades personales del cliente interno en el Hospital San Antonio de Marmato Caldas tienen un mayor porcentaje de satisfacción con una proporción de 74%.

7. CONCLUSIONES

- Una vez realizado el análisis de las encuestas tomadas al personal del ESE Hospital San Antonio de Marmato, se puede decir que a diferencia de los factores intrínsecos, lo factores extrínsecos son los que más afectan la satisfacción del cliente interno.
- Se evidencia que los factores intrínsecos como la motivación, la comunicación, los sentimientos y las necesidades personales del cliente interno en el Hospital San Antonio de Marmato Caldas tienen un mayor porcentaje de satisfacción con una proporción de 74%.
- Partiendo del análisis de los factores extrínsecos la satisfacción del cliente interno en el Hospital San Antonio de Marmato como el entorno, los compañeros e infraestructura, elementos involucrados en la prestación de los servicios de salud dentro de la institución tiene menor porcentaje de satisfacción, esto se obtuvo con el resultado tanto del personal administrativo como asistencial. Se toma como referentes: organización del área de trabajo 40%, infraestructura 62%, seguridad del área de trabajo 49%, repartición de cargas de trabajo 48%, uso de

equipos de protección personal 42%, prevención de riesgos laborales 43%, conocimiento de protocolos en caso de emergencia 42% y desarrollo personal y profesional 37%, teniendo un promedio de niveles bajos de satisfacción con estos ítems del 45,3%.

- El mayor porcentaje de insatisfacción es a nivel de infraestructura del Hospital con 61.8%, ya que no se cuenta con una edificación que cumplan con los estándares de calidad. Segundo en insatisfacción
- De acuerdo a los porcentajes arrojados el segundo ítem que presenta insatisfacción por parte del cliente interno del Hospital San Antonio Marmato Caldas es seguridad del área de trabajo con un 49.3%.
- En tercer lugar tenemos un 47.9% en insatisfacción de repartición de cargas de trabajo, puesto que algunos trabajadores cumplen funciones múltiples, ya que no se cuenta con todo el personal requerido.
- A pesar de las falencias estructurales de la ESE Hospital San Antonio de Marmato, se tienen clientes internos satisfechos, con buenas relaciones interpersonales, buena organización en su trabajo, y sobre todo con una muy buena comunicación interna.
- El género femenino y el área asistencial jugaron un papel fundamental en los resultados arrojados por ser el grupo poblacional de mayor número dentro de la institución.
- La ESE Hospital San Antonio de Marmato Caldas permite que sus empleados en todos los rangos se capaciten, esto genera bienestar empresarial en virtud a que los servicios que se ofrecen se prestan con calidad, a la vez estos empleados tienen la oportunidad de ascender de cargo, lo que genera un cambio positivo en la vida personal y

profesional

8. RECOMENDACIONES

- Se debe profundizar más en cuanto a la repartición de cargas de trabajo, indagando entre los empleados de la ESE hospital San Antonio de Marmato respecto a su percepción en las labores que se desarrollan.
- Investigar respecto a los procesos de comunicación interna dentro de la institución, si bien se obtuvo una adecuada satisfacción en la evaluación de este ítem, se deben evaluar los inconvenientes al realizarse una comunicación efectiva al encontrarse el personal fragmentado en varias casas de familia prestando el servicio.
- Metodológicamente se recomienda profundizar en el análisis de los factores que aparecen con bajo porcentaje de satisfacción, se sugiere utilizar un instrumento de recolección de información con preguntas abiertas o semiabiertas, para poder identificar las causas de insatisfacción.
- Gestionar con el Gobierno Municipal, Departamental y Nacional, la culminación y entrega del mega hospital que se construye en la Vereda El Llano de Marmato, sector La Betulia, con el fin de prestar óptimos servicios que satisfagan las necesidades de empleados y usuarios.
- Con el fin de sostener el empoderamiento que tienen los clientes internos se recomienda mejorar los ambientes físicos de la institución.
- Se deberá realizar una reevaluación de los perfiles laborales con el fin de tener una distribución adecuada de cargas de acuerdo a la competencia laboral.

- Se debe continuar con la implementación de capacitación y recapitación para alcanzar el cubrimiento total de las necesidades que tiene el cliente interno respecto a las áreas que maneja, capacitar en aspectos generales conlleva a mejorar el ambiente laboral en la institución
- La administración en conjunto con los entes Gubernamentales deben trabajar para cada día mejorar en pro de sus clientes internos y la población Marmateña, para que no tengan que salir del Municipio en busca de otras instituciones de salud y contribuir con el desarrollo de la región, basados en una colaboración intersectorial.
- Realizar comités para la planeación de actividades para los trabajadores, así mejoraran los estados de ánimo de quienes no están en total satisfacción con su empresa y los clientes externos se verán beneficiados, puesto que si se tiene un cliente interno feliz, los clientes externos no se verán en la obligación de buscar otras alternativas.

9. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

1. Fortalecimiento de la comunicación en el cliente interno y algunos procesos realizados por la dirección de desarrollo organizacional de la Fundación Cardiovascular de Colombia. [Base de datos en internet]. [Citado 2009, consultado el 2 de Octubre de 2014]. Disponible en: <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/638>
2. Motivación del cliente interno reflejada en la calidad el servicio ofrecido. [Base de datos en internet]. [Citado 2010, consultado el 2 de Octubre de 2014]. Disponible en: <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3276/1/122897.pdf>
3. Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oral Medic SAS. [Base de datos en internet]. [Citado 2010, consultado el 2 de Octubre de 2014]. Disponible en: <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1109>
4. El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. [Base de datos en internet]. [Citado 2012, consultado el 2 de Octubre de 2014]. Disponible en: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V5N5-2012.pdf#page=3>
5. *Ibíd.*, <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V5N5-2012.pdf#page=3>
6. Posicionamiento estratégico basado en un adecuado clima laboral: estudio de servicio al cliente interno de asesoría y servicios profesionales grupo azul. [Citado 2013, consultado 2 de Octubre de 2014]. Disponible en: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/program->

[costarica-2013-pre.pdf](#)

7. Atalaya, M. Revista de psicología. [Año 1999, consultado 6 de Octubre de 2014]. Satisfacción laboral y productividad. [Actualizado 5 de Septiembre de 1999]. Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
8. Michael, A. Administración. México: Pearson educación; 2006. 414-426 p.
9. Certo, S. Administración moderna. Octava edición. Bogotá DC: Pearson educación Colombia Ltda.; 2001. Cap. 16, la motivación. 354-364 p.
10. Brief, A. Weiss, H. Annu. Rev. Psychol. [2002]. Carnegie-Mellon University. Organizational Behavior: affect in the workplace. Disponible en: http://mario.gsia.cmu.edu/micro_2007/readings/Brief_Weiss_2002.pdf
11. Guizar, R. Desarrollo organizacional, principio y aplicaciones. Tercera edición. México: McGraw-Hill/interamericana editores S.A; 2008. Cap 12, sistema de recompensas y planeación y desarrollo de carreras. 365, 370 p.
12. Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. 5a ed, California: McGraw Hill; c1999. 142-162 p.
13. McGregor, D. El lado humano de las empresas, aplique la teoría “Y” para lograr un manejo eficiente de su equipo. Respecto a la primera edición, México: McGraw Hill; c2007. 197-200 p.
14. Código sustantivo del trabajo.[Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950, publicado en el Diario Oficial No 27.407 del 9 de

septiembre de 1950, en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No 3518 de 1949, cap. V, art 57] Disponible en: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/codigo_sustantivo_trabajo_pr001.htm

15. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. Metodología de la investigación. 5ª Ed, México: McGraw Hill; 2010. 10p.
16. Técnicas de recolección de datos Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. [consultado el 20 de Noviembre de 2014]. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060030/lecciones/Capitulo%202/tecnicas.html>
17. Lerma, H. Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. 4ª Ed, Bogotá. Ecoe ediciones; 2009. 70p.
18. Euroempleo. Cuestionario de satisfacción laboral. Disponible en: <http://www.coexphal.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VII%20Cuestionario%20sobre%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral-3.pdf>
19. Gobierno de Chile. Supe salud de Chile. Departamento Estudios y Desarrollo. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos; Agosto 2011.p 19 – 21
20. Resolución 008430/1993 de 04 de Octubre. Por la cual se establecen las normas académicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud (República de Colombia, Ministerio de Salud 04 de Octubre de 2014) Disponible en: http://www.urosario.edu.co/urosario_files/a2/a24fb07a-f561-4fcc-b611-affff4374bb7.pdf

21. Maldonado, O. Consentimiento informado. [Consultado el 12 de Diciembre de 2014].

Disponible en:

http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&sqi=2&ved=0CDkQFjAI&url=http%3A%2F%2Fwww.unal.edu.co%2Fbioetica%2Fdocumentos%2Fconveniodoc%2Fh1_cuarta_parte_13_consentimiento_informado.doc&ei=dkOLVPikH4OaNquBqfAJ&usq=AFQjCNGKxvCgxsokw_dOgB-DJKxLpvJrVMQ&sig2=EhCq3Q3_CEOGVcLHRMmVsg

ANEXO 1

RESULTADO DE LA PRUEBA PILOTO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

La prueba piloto se aplicó a cinco profesionales entre ellos empleados asistenciales y administrativos en un hospital de primer nivel, no se realizó en la ESE Departamental Hospital San Antonio de Marmato ya que se quiere trabajar con el total de la población para obtener información significativa respecto a la satisfacción del cliente interno en la institución.

Pregunta	Error de no respuesta	Error de interpretación/compr ensión, lenguaje/instrucción	Justificación de la respuesta
PERCEPCIÓN GENERAL Pregunta N°1	No	No	Se pregunta sobre la satisfacción laborando en la institución. Responden de manera clara y coherente no se evidencian dudas respecto a la formulación de la pregunta.
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO Preguntas N° 2-12	Si	No	Se formulan 11 preguntas respecto a la motivación y reconocimiento dentro de la organización incluyen trayectoria institucional, funciones, información al desempeñar una labor, posicionamiento institucional, salario, relaciones interpersonales, equipo de trabajo, comunicación y participación;

			se obtuvieron respuestas claras, excepto en la número 3, 8 y 11 ya que se encontraba un espacio para la respuesta en medio del enunciado de la pregunta que se prestaba para confusiones de los encuestados.
<p>ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO</p> <p>Preguntas N°13-20</p>	<p>Si</p> <p>2.</p> <p>Se agrega la</p> <p>4</p> <p>5-9</p>	No	<p>Se realizan preguntas respecto al puesto del trabajo, riesgos laborales, elementos de protección personal, carga laboral, orden y limpieza. Se tuvo que realizar aclaración en la respuesta número 14 ya que el enunciado no era lo suficientemente claro y en la pregunta número 15, 16, 17, 18 y 19 por presentar el espacio en medio del enunciado de la pregunta.</p>
<p>FORMACIÓN E INFORMACIÓN</p> <p>Preguntas N° 21-24</p>	No	No	<p>Las preguntas realizadas dentro de este grupo se refieren a la información que se suministra a la hora de desempeñar una labor, prevención de riesgos, capacitación, desarrollo profesional y personal.</p> <p>Se aclara la pregunta número 24 por presentar el inconveniente anteriormente descrito.</p>
SUGERENCIAS	No	No	<p>Se presenta un espacio opcional para expresar las sugerencias que se consideren pertinentes y relevantes para mejorar el desempeño de las funciones dentro de la institución.</p>

Nota:

Se formulan las preguntas que presentaban un espacio en medio de tal forma que no se presenten confusiones al momento de responder. De igual forma se agrega una pregunta para evaluar la implicación que tiene la infraestructura en la satisfacción del desempeño de las actividades laborales en el grupo de área y ambiente de trabajo.

RESULTADO EVALUACIÓN DE PREGUNTAS DE REEMPLAZO

PREGUNTA EVALUADA	JUSTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA
¿La información que recibe respecto al desempeño de su trabajo, le permite sentirse?	Se formula de manera diferente la pregunta ya que se presentaba para confusiones en su respuesta por no contar con suficiente claridad
¿La infraestructura del hospital en el desarrollo de sus funciones lo hace sentir?	Se agrega una pregunta más al grupo de área y ambiente de trabajo para obtener información contundente sobre la influencia de la infraestructura en la satisfacción laboral

Los resultados obtenidos en la prueba piloto permiten llegar a las siguientes conclusiones:

Sobre el instrumento propuesto

- El instrumento ha sido validado en una prueba piloto con formulación de preguntas claras y concisas, si bien se presentaron confusiones por los espacios que presentaban algunos enunciados, después de ser aclarados se obtuvieron respuestas concisas.
- Las preguntas que se corrigieron por los espacios que presentaban en su enunciado, cuentan con el mismo sentido de la formulación inicial.
- La encuesta inicial propuesta y validada cuenta con un total de 25 preguntas divididas en cuatro grupos, percepción general, motivación y reconocimiento, área y ambiente de trabajo y formación e información.
- El tiempo estimado para responder la encuesta es de tres a cinco minutos.
- El objetivo del instrumento aplicado pretende dar a conocer el grado de satisfacción del cliente interno dentro de la ESE Departamental San Antonio de Marmato Caldas.

ANEXO 2

ENCUESTA



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA ESE DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE MARMATO CALDAS

La siguiente encuesta se realiza con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los empleados de la ESE Departamental San Antonio de Marmato Caldas, de manera anónima previa a la aplicación del consentimiento informado.

Marque con una "X" su respuesta donde (1) significa: Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Satisfecho, (4) Muy satisfecho.

IDENTIFICACIÓN

EDAD ____ SEXO ____ OCUPACIÓN _____

PERCEPCIÓN GENERAL	1	2	3	4
¿Cómo se ha sentido trabajando en esta institución?				
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO				
¿Cómo se siente respecto a la historia y trayectoria de su empresa?				

¿Cómo se siente con sus funciones y responsabilidades dentro del trabajo que desarrolla?				
¿La información que recibe respecto al desempeño de su trabajo, le permite sentirse?				
¿El nombre de la empresa y su posición en el sector, hace que usted se sienta?				
¿Las condiciones salariales le permiten sentirse?				
¿La relación con sus compañeros, hace que usted se sienta?				
¿Cómo se siente al expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
¿Cómo se siente con su equipo de trabajo?				
La comunicación interna dentro de su área de trabajo hace que usted se sienta				
Su conocimiento con respecto a las tareas que desempeñan otras áreas, lo deja a usted				
¿Cómo se siente con su participación dentro de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				
ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO				
¿Cómo se siente con el conocimiento sobre los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo?				

¿La organización en su área de trabajo, lo hace sentir?				
¿Las condiciones de seguridad de su área de trabajo le permiten sentirse?				
¿La infraestructura del hospital en el desarrollo de sus funciones lo hace sentir?				
¿La repartición de cargas de trabajo hace que usted se sienta?				
¿La limpieza y orden en su lugar de trabajo hacen que usted se sienta?				
¿La ejecución de su trabajo de manera segura lo hace sentir?				
¿El conocimiento de los protocolos en caso de emergencia le permite sentirse?				
¿Los equipos de protección individual necesarios para su trabajo que facilita la institución, le hacen sentir?				
FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
¿La información que recibe para desempeñar correctamente su trabajo, le hace sentir?				
¿La información básica sobre prevención de riesgos laborales recibida previo a la incorporación al puesto de trabajo, le ha dejado?				

¿Cuándo se implementan nuevos procesos y es necesaria una capacitación, la formación brindada por la empresa, le hace sentir?				
¿Las oportunidades que la empresa le proporciona para su desarrollo personal y profesional hacen que se sienta?				

SUGERENCIAS (aquellas que considere necesarias para una mejora en el desempeño de sus funciones).

Proyecto Euroempleo de desarrollo realizado por Coexphal y Euroempleo, cofinanciado por el servicio Andaluz de empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo. ¹⁸

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE MARMATO

Consentimiento informado⁴⁸ para la aplicación de la encuesta sobre la satisfacción del cliente interno en la ESE Hospital San Antonio de Marmato-Caldas

Yo _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía número _____ de _____, en pleno uso de mi razón y después de ser informado (a) por _____

_____ el día _____ en el Municipio de _____ acepto _____

no acepto _____ que se me aplique la encuesta sobre “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO” y se use la información obtenida en el proyecto de investigación.

DECLARACIÓN DEL EMPLEADO

Se me ha explicado de manera clara que mi participación será anónima en el proyecto de investigación sobre la “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

EN LA ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE MARMATO-CALDAS”, que la respuesta dada no afectará mi situación laboral y sólo se usará la información que se obtenga para el estudio propuesto.

FIRMA Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN

Manizales, Enero 24 de 2015

Doctora
Martha Patricia Zapata Gómez
Gerente
ESE Departamental San Antonio de Marmato
Marmato, Caldas

Asunto: Autorización Trabajo de Investigación

Cordial saludo:

De la manera más atenta me permito solicitar su autorización para la elaboración del Trabajo de Investigación de las estudiantes de la Especialización en Administración de Salud: " Satisfacción del cliente interno del ESE departamental San Antonio de Marmato".

El tiempo del proyecto para la fase de recolección de información será durante el primer semestre del año en curso, a través de la aplicación de 37 encuestas al personal del hospital. Se realizara la aplicación de una encuesta de manera anónima, con previa aplicación de un consentimiento informado, en un único momento, posteriormente se realizara la socialización de los resultados obtenidos.

El proyecto permitirá identificar el nivel de satisfacción del cliente interno en el ESE Departamental San Antonio de Marmato.

Las estudiantes entregaran a la Institución los resultados del proyecto con sus respectivas recomendaciones.

El anteproyecto ya tiene el aval institucional, por parte de la Universidad Católica de Manizales, es importante aclarar que desde el componente ético, el desarrollo del proyecto de investigación no implica ningún tipo de riesgo para los pacientes, pues no se llevará a cabo ningún proceso de intervención directa que impacte variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos.

Las investigadoras se comprometen a manejar la confidencialidad frente a la información recopilada y los nombre de los participantes que suministrarán dicha información, pues esta será manipulada solo con fines investigativos.

El trabajo de investigación estará orientado por la Magister LINA PATRICIA MUÑOZ JIMÉNEZ, docente de Investigación del Posgrado.

Relaciono las estudiantes interesadas en realizar este trabajo de investigación:

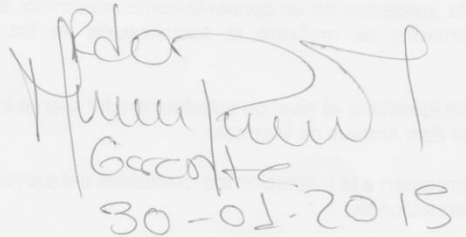
- Mariana Grajales Serna. CC: 1.053.797.384 Manizales
- Lucía Cristina Ortiz Mejía. CC: 1.053.772.270 Manizales
- Nayma Maria Romo Bechara CC: 1.053.814.091 Manizales

De antemano agradezco su amable atención y colaboración.

Atentamente,



PATRÍCIA GÓMEZ GONZÁLEZ
Directora Especialización en Administración de Salud



30-01-2015