

SATISFACCIÓN USUARIA INTERNA EN FUNCIONARIOS DE SALUD CATEGORÍA A Y B DE LOS CESFAM DE TALCA, 2012

**CÉSAR OCARES ORMEÑO
CIRUJANO DENTISTA**

RESUMEN

Introducción

Las personas son el valor más importante de una organización, por lo que es relevante que perciban satisfacción en su trabajo. La literatura demuestra que los funcionarios que poseen mejores niveles de satisfacción usuaria interna tienen mejor predisposición y voluntad para realizar su trabajo, logrando un mejor desempeño mejorando la calidad del servicio. Esto en salud es relevante en el tratamiento del paciente porque si los niveles son bajos se afecta la calidad y duración de la atención. Para la medición de satisfacción existe la encuesta SERVQUAL que ha sido utilizada en salud y mide la brecha entre expectativas y percepción en cuatro dimensiones básicas; bienes materiales, seguridad, confiabilidad y responsabilidad.

El propósito de la investigación es ser una herramienta para la Dirección Comunal de Salud y Directores de CESFAM con el fin de poder generar posteriores intervenciones.

Objetivo

Conocer el grado de satisfacción usuaria interna de los profesionales de categoría A y B de los CESFAM de la comuna de Talca en 2012.

Metodología

Se trabajó con el total de los funcionarios de categoría A y B de los CESFAM de la comuna de Talca, obteniéndose una tasa de respuesta de 45,89%. La recolección de datos fue en reuniones en los CESFAM. Los datos fueron analizados con la prueba estadística ANOVA. Se midieron las Brechas Absolutas, Valoración de las dimensiones y Brechas Relativas a nivel comunal y en los CESFAM Las Américas, CESFAM Carlos Trupp, CESFAM Dr. Julio Contardo Urzúa, CESFAM Dr. José Dionisio Astaburuaga, CESFAM La Florida.

Después de obtener los resultados serán presentados en los CESFAM donde se obtuvo la información y a la Dirección Comunal de Salud.

Resultados y conclusiones

Se concluyó que las expectativas de los funcionarios superan a las percepciones de las condiciones en las dimensiones de Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Bienes materiales y la de mayor importancia fue la Confiabilidad, seguida de Seguridad,

Responsabilidad y finalmente Bienes Materiales que fue considerada como la menos relevante. Al ser comparadas las cuatro dimensiones la con mayor insatisfacción fue la Confiabilidad, seguida de la dimensión de Seguridad, Bienes materiales y finalmente Responsabilidad que tuvo la menor insatisfacción. Fueron factores determinantes de diferencias de grado de satisfacción usuaria interna el CESFAM y estado contractual.

Palabras clave: Satisfacción, grado, CESFAM

ABSTRACT

Introduction.

People are the most important value of an organization, so it is important that they perceive job satisfaction. The literature shows that officials have better internal user satisfaction levels have better readiness and willingness to do their jobs, achieving better performance by improving the quality of service. This is relevant in health to the patient treatment because if the levels are low it affects the quality and duration of care. For the measurement of satisfaction there SERVQUAL survey, that has been used in health and measure the gap between expectations and perceptions in four basic dimensions, material goods, security, reliability and responsibility. The purpose of the research is to be a tool for the Directorate Community of Health and CESFAM Directors with the purpose of generate further interventions.

Objective.

Knowing the internal user satisfaction grade of professional category A and B of CESFAM of commune of Talca in 2012.

Methodology.

We worked with all officials of A and B category of CESFAM commune of Talca being obtained a response rate of 45.89%. Data collection was in meetings in CESFAM. Data were analyzed with ANOVA statistical test. Absolute gaps were measured, rating dimensions and relative gaps at community level and in Las Americas CESFAM, Carlos Trupp CESFAM, Dr. Julio Contardo Urzua CESFAM, Dr. José Dionisio Astaburuaga CESFAM, La Florida CESFAM. After obtaining the results will be presented at the CESFAM where the information was obtained and Directorate Community of Health.

Results and conclusions.

It was concluded that the expectations of officials outweigh perceptions of conditions in the dimensions of reliability, responsibility, security and material goods and the most important was reliability, followed by security, responsibility and material goods that was finally considered the less relevant. When compared with the four-dimensional Reliability greatest dissatisfaction was followed by the security dimension, material goods and responsibility that finally had the lowest dissatisfaction. CESFAM and contractual status were determinants factors of differences of internal user satisfaction grade.

Key Words: Satisfaction, grade, CESFAM