

GRADO DE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA RED QUISPICANCHI - ACOMAYO - CUSCO

*Rigel Tarco Delgado,⁽¹⁾ Santiago Saco Mendez,⁽²⁾ Samuel Paredes Calcina,⁽²⁾
Carlos Martinez Cevallos⁽¹⁾*

RESUMEN

El presente trabajo, realizado en el periodo comprendido entre el año 2001 - 2002, pretende dar a conocer los resultados obtenidos de la medición del grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Red Acomayo - Quispicanchi-Cusco. La investigación descriptiva - transversal, tomando como muestra a 75 trabajadores repartidos en los Establecimientos de Salud de la Red Acomayo - Quispicanchi, da como resultado un puntaje de 3.23 - tomando como criterio de 1 (insatisfacción total) a 5 (satisfacción total) - denotando satisfacción. El puntaje alcanzado en el área de percepción de Confort (3.14) y Eficiencia (3.63) denoto satisfacción, mientras que en el área de Motivación (2.93) correspondió a insatisfacción.

Este trabajo pretende motivar a otros investigadores para la realización de posteriores trabajos y lograr una nueva medición y comparar estos resultados, para tender hacia el logro de la calidad en la atención de salud.

SUMMARY

The present work realized between 2001 - 2002 seeks to know the out comes obtained from the grade of measuring work satisfaction of workers of the network of health from Acomayo - Quispicanchi-Cusco. The descriptive - transversal investigation took as a sample 75 participants, the workers were placed in every health station of the network of health from Acomayo - Quispicanchi. The out comes is 3.23- taking a score from 1 (total dissatisfaction) to 5 (total satisfaction)- indicating satisfaction. The score in the perception of comfort area was 3.14 and in efficiency (3.63) to denote satisfaction , while in the motivation area (2.93), corresponded to dissatisfaction.

This research seeks to motivate more investigations, there by realizing future work and creating a new measurement scale to compare the results, with the aim of achieving a high standard a attention to health.

⁽¹⁾ Médicos Egresados de la FMH- UNSAAC

⁽²⁾ Profesores de la FMH- UNSAAC

PROBLEMA

¿Cuál es el grado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de los establecimientos de salud en las provincias de Acomayo y Quispicanchi del Cusco?

OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores de salud en la Red Quispicanchi - Acomayo del Cusco

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el grado de motivación de los trabajadores en los establecimientos de salud en estudio.
- Establecer la percepción del confort físico y mental de los trabajadores de los establecimientos de salud de la zona en estudio.
- Determinar la percepción de la eficacia de la atención desde la perspectiva del trabajador en los establecimientos de salud de las zonas en estudio
- Establecer el grado de rendimiento entre los trabajadores de salud en su centro de trabajo.

MARCO TEORICO

1. Antecedentes

En la actualidad, la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad y de integridad moral¹. Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud, Donabedian¹¹ define el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en que cada uno de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue.

Como sostiene Donabedian la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional, con ella todo esfuerzo razonable de monitoreo de la calidad tendrá éxito, sin ella el más ingenioso de los sistemas de monitoreo fracasará. Existen muchos enfoques para la evaluación de la calidad de un sistema de salud, lo más importante es, sin duda, el garantizar una calidad adecuada (Garantía de Calidad).

La medición de la Satisfacción laboral constituye una tarea necesaria además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. Iñigo Larrea¹³ considera la medición " una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la empresa y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en que medida. El fin último es que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora"

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención. A cerca de la importancia del desempeño laboral en la evaluación de

los procesos, Freeborn y Greenlick¹⁵ propusieron una clasificación de métodos, donde consideraron como elementos fundamentales del análisis la capacidad profesional y técnica del trabajador, la satisfacción del paciente y la satisfacción del "proveedor", integrando en su modelo aspectos de proceso y resultados.

El resultado final de la atención es consecuencia de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio, el medio, y la práctica médica; los servicios de atención médica intervienen en forma importante pero su papel no es definitivo¹⁸.

2. Estudios Previos

E. Bigne y cols.²⁴ (Castellón - España 1998) observaron que entre estos factores, el factor sociodemográfico de los entrevistados, la edad y los estudios son las únicas variables en base a las cuales se obtienen diferencias significativas en los niveles de calidad y satisfacción.

Andrade, Martínez y Saco²⁵, en 1999 realizaron otro estudio de Satisfacción del Usuario en Servicios de Hospitalización del Hospital de Apoyo N° 1 - MINS - Cusco, encontrando una Tasa de Satisfacción Completa del 60%, el área donde se halló el mayor puntaje fue Hostelería, y la que mostró el menor puntaje fue el área de Interrelación.

En diversas investigaciones^{13, 26} se encontraron puntos de acuerdo entre los siguientes factores:

- Existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo.
- Existe una relación negativa aunque menos firme entre la satisfacción laboral y el ausentismo.
- La satisfacción laboral presenta una correlación significativa aunque inestable en el desempeño laboral.

La OMS³¹ define calidad como; "un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud".

3. Satisfacción laboral

Conformidad expresada por el trabajador en función de sus expectativas en las áreas de motivación, confort, eficacia, rendimiento¹⁵.

METODOLOGIA

TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo y transversal; descriptivo por que se hizo una descripción de las variables, y transversal porque las variables en estudio fueron medidas una sola vez, sin importar el tiempo en el estudio.

POBLACION

Fueron todos los trabajadores de los establecimientos de salud de la provincia de Acomayo, en sus distritos de Acomayo, Sangarará y Pomacanchi; de la provincia de Quispicanchi, en los distritos de Quiquijana, Ccatcca y Ocongate. Se incluyó el Centro de Salud de Urcos como cabecera de Red. Se consideró como mínimo al 50% de los trabajadores de cada una de las microredes.

CRITERIOS DE SELECCION

CRITERIOS DE ICLUSION: Todos los trabajadores de establecimientos de salud jefaturados por un médico.

CRITERIOS DE EXCLUSION: Trabajadores de establecimientos de salud que no estén jefaturados por un médico. Trabajadores que se rehusaron a participar en el estudio.

MUESTRA

Se tomó la totalidad de Trabajadores, que se encontró en el momento de realizar la encuesta.

ESTABLECIMIENTOS	Porcentaje de trabajadores *
Acomayo	12
Ccatcca	10,7
Ocongate	8
Pomacanchi	9,3
Quiquijana	12
Sangarará	4
Urcos	30
Marcaconga	2,7
Acopia	5,7
Ccarhuayo	5,3
Colca	2,7
TOTAL	100 %

RECOLECCION DE DATOS

Se realizó a través de un INSTRUMENTO (cuestionario), que fue aplicado por los encuestadores previamente capacitados, a los trabajadores de los establecimientos de salud en estudio, mediante preguntas cerradas formuladas de acuerdo a las cuatro áreas de la satisfacción laboral.

Se uso la escala de Likert con numerales del 1 al 5 para medir la respuesta de los Trabajadores encuestados.

La alternativa 1, denoto acuerdo total respecto a la pregunta formulada.

La alternativa 2, denoto acuerdo respecto a la pregunta formulada.

La alternativa 3, se uso solo en caso de duda extrema, para evitar el sesgo del punto medio, y denoto no acuerdo ni desacuerdo.

La alternativa 4, denoto desacuerdo respecto a la pregunta formulada.

La alternativa 5, denoto desacuerdo total respecto a la pregunta formulada.

En base a estas respuestas se saco un puntaje promedio para cada respuesta.

En un inicio se pensó tomar el promedio de las respuestas para hallar la Satisfacción en el siguiente intervalo:

Puntaje	Grado de Satisfaccion
1- 3,00	Insatisfacción
3 - 5,00	Satisfacción

Finalmente para un manejo más fácil de los datos se decidió, dicotomizar el Grado de Satisfacción en;

Satisfacción si el puntaje obtenido era mayor a 3, o Insatisfacción si era menor a éste número.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Se realizó a través del paquete estadístico SPSS 9.0 (2000), donde se hará el análisis para hallar factores asociados al grado de satisfacción del trabajador.

Para cruzar variables del tipo intervalar medidas con la escala de Likert con otra similar se usó el análisis de correlación de Rho de Spearman, que va de -1 a +1, significando correlación inversa perfecta la primera y directa la segunda. En caso de variables del tipo cuantitativo con otra de carácter cualitativo se usó el análisis de la varianza, para el cruce de variables del tipo cualitativo se usó el análisis del Chi Cuadrado. Se tomó como significativo toda $p < 0.05$.

RESULTADOS

Tabla N° 1.- DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES POR SEDES DE ESTUDIO

SEDE	Número	Porcentaje
Urcos	23	30.7
Quiquijana	9	12
Acomayo	9	12
Sangarará	3	4
Colca	2	2.7
Ccatcca	8	10.7
Ocongate	6	8
Pomacanchi	7	9.3
Marcaconga	2	2.7
Acopia	2	2.7
Carhuayo	4	5.3
Total	75	100

Se tomo como población de estudio a trabajadores de 11 Centros y Postas de Salud de la jurisdicción de la red Acomayo- Quispicanchi.

Tabla N° 2.- DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN OCUPACION

Ocupación	Numero	Porcentaje
Médico	10	13.3
Enfermera	18	24
Odontólogo	3	4
Tec. Enfermería	31	41.3
Obstetra	9	12
Tec. Laboratorio	1	1.3
Tec. Transporte	1	1.3
Servicio	2	2.7
Total	75	100

Se encuestó a 75 personas, siendo en mayor porcentaje los técnicos de enfermería.

Tabla N° 3.- DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACION SEGÚN CARGO Y CONDICION LABORAL

	Número	Porcentaje
Jefe	7	9.3
Asistencial	68	90.7
Total	75	100
Contrato	49	65.3
Nombrado	26	34.7
Total	75	100

La población de estudio es conformada mayoritariamente por personal contratado y asistencial.

Tabla N° 4.- DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACION SEGÚN SEXO Y ESTADO CIVIL.

Característica	Número	Porcentaje
Femenino	48	64
Masculino	27	36
Total	75	100
Soltero	35	46.7
Casado	37	49.3
Conviviente	3	4
Total	75	100

El personal de salud predominante está constituido por mujeres.

ÁREA DE MOTIVACIÓN

TABLA N 5.-Percepción de la Labor en el establecimiento.

Característica	Número	Porcentaje
Nada Importante	1	1.3
Poco Importante	1	1.3
Importante	36	48.0
Muy Importante	37	49.3
Total	75	100

La gran mayoría considera que la labor que realizan en su establecimiento es importante o muy importante.

TABLA 6.- Posibilidades de superación

Característica	Numero	Porcentaje
Muy Bajas	13	17.3
Bajas	46	61.3
Altas	14	18.7
Muy Altas	2	2.7
Total	75	100

Los trabajadores consideran que las posibilidades de superación percibidas son bajas.

TABLA 7.- Recibió incentivos

Característica	Numero	Porcentaje
No	29	38.7
Si	46	61.3
Total	75	100

Del total de encuestados la mayoría refirió haber recibido incentivos.

ÁREA DE CONFORT:

TABLA 8.- Percepción de la Higiene del establecimiento

Característica	Número	Porcentaje
Muy Mala	6	8.0
Mala	17	22.7
Buena	52	69.3
Total	75	100

La percepción de la higiene de servicio es buena para un porcentaje mayoritario de los trabajadores entrevistados.

TABLA 9.- Percepción de las relaciones interpersonales dentro del establecimiento de salud.

Característica	Número	Porcentaje
Mala	16	21.3
Buena	54	72.0
Muy Buena	5	6.7
Total	75	100

En este cuadro podemos apreciar que para un gran porcentaje de los trabajadores entrevistados las relaciones interpersonales son buenas.

TABLA 10.- Percepción de la comodidad de las instalaciones del establecimiento de salud

Característica	Número	Porcentaje
Muy Incomodas	3	4.0
Incomodas	41	54.7
Cómodas	30	40.0
Muy Cómodas	1	1.3
Total	75	100

Para el porcentaje mayoritario del total de trabajadores entrevistados indican que sus establecimientos son incómodos.

TABLA 11.- Como califico su inducción al establecimiento

Característica	Número	Porcentaje
Muy Mala	2	2.7
Mala	19	25.0
Buena	54	72.3
Total	75	100

La Inducción del trabajador a su establecimiento de salud para la mayoría fue buena, cabe indicar que ningún entrevistado refirió su inducción como muy buena.

TABLA 12.- Participación en actividades sociales y deportivas

Característica	Número	Porcentaje
Muy poco	9	12.0
Poco	30	40.0
Participa	25	33.3
Participa Mucho	11	14.7
Total	75	100

La Participación en actividades sociales esta dividida, entre una mitad que participa y participa mucho, y la otra mitad que participa poco o muy poco.

AREA DE EFICIENCIA

TABLA 13.- Participación en la toma de decisiones

Característica	Número	Porcentaje
Muy poco	8	10.7
Poco	22	29.3
Participa	36	48.0
Participa Mucho	9	12.0
Total	75	100

Los entrevistados manifestaron que participan en la toma de decisiones del establecimiento en un 60 %.

TABLA 14.- Como considera su trabajo en su establecimiento

Característica	Número	Porcentaje
De poca calidad	7	9.3
De calidad	58	77.3
De mucha calidad	10	13.3
Total	75	100

La gran mayoría cree que su trabajo es de calidad en el establecimiento.

TABLA 15.- Como afectaría la falta del jefe en su centro de labor

Característica	Número	Porcentaje
Muy afectado	5	6.7
Afectado	21	28.0
Poco Afectado	25	33.3
No afectado	24	32.0
Total	75	100

Una gran mayoría considera que la ausencia del jefe del Establecimiento no afectaría la labor en el centro de trabajo; lo que estaría cuestionando la labor de la mayoría de estos.

TABLA N° 16.- Variables del área de Motivación y su relación con el grado de Satisfacción.

VARIABLE	PUNTAJE**	NIVEL	P
La labor en el establecimiento	4,4267	SATISFACCION	0.07
Posibilidades de Superación	2.28	INSATISFACCION	0.75
Percepción de la Recepción de incentivos	2.3913	INSATISFACCION	0.04
Percepción de la recepción de sanciones	2.6364	INATISFACCION	0.07

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario interno

* Toda p < 0,05 se considera significativa

* Un Puntaje menor a 3 se considera Insatisfacción

Se observa que dentro del área de Motivación, la labor en el establecimiento es percibida adecuadamente, es decir que el personal se siente conforme con el trabajo que realiza (p = 0,07), en cuanto a la percepción de los incentivos y sanciones se halla puntajes bajos asociándose esta a mayor Insatisfacción (p < 0,05). La percepción de las posibilidades de superación no influyo en el grado de satisfacción laboral del usuario interno.

TABLA N° 17.- Variables del área de Confort y su relación con el grado de Satisfacción.

VARIABLE	PUNTAJE	NIVEL	P
Higiene de E.S.	3.3067	SATISFACCION	0.010
Relaciones interpersonales	3.64	SATISFACCION	0.000
Comodidad de la instalaciones	2.8	INSATISFACCION	0.030
Equipamiento o instrumental	3.4	SATISFACCION	0.050
Bioseguridad	2.6622	INSATISFACCION	0.040
Mantenimiento de las Instalaciones	2.9054	INSATISFACCION	0.000
Inducción al trabajo	3.4366	SATISFACCION	0.080
Participación en actividades soc/deport.	2.986	INSATISFACCION	0.140

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario interno

* Toda p < 0,05 se considera significativa

* Un Puntaje menor a 3 se considera Insatisfacción

En lo que respecta al área de Confort, se aprecia que en todos los casos, con excepción de las variables; Inducción al Trabajo y la Participación en Actividades sociales y deportivas, existe una asociación estadísticamente significativa

con el mayor grado de Satisfacción. Encontrándose Insatisfacción en lo que se refiere a las Comodidades del Establecimiento, la dotación de adecuado material para la cumplir las normas de Bioseguridad por el personal, y el Mantenimiento de las instalaciones del establecimiento de Salud.

TABLA N° 18.- Variables del área de Eficiencia y su relación con el grado de Satisfacción.

VARIABLES	PUNTAJE	NIVEL	p
Participación en toma de decisiones	3.2	SATISFACCION	0.000
Resolución de problemas de usuarios	3.26	SATISFACCION	0.020
Confianza del jefe en su trabajo	3.44	SATISFACCION	0.000
Confianza de los compañeros	3.56	SATISFACCION	0.000
Organización del establecimiento	3.7	SATISFACCION	0.000
Liderazgo del jefe	3.67	SATISFACCION	0.090
Colaboración con su establecimiento	4.11	SATISFACCION	0.030
Iniciativa en el trabajo	4.07	SATISFACCION	0.660
Trabajo en equipo	3.87	SATISFACCION	0.000
Calidad del trabajo en su establecimiento	3.97	SATISFACCION	0.170
Calificación de sus compañeros	3.81	SATISFACCION	0.040
Afectación del trabajo en ausencia del jefe	3.56	SATISFACCION	0.040

Grado de conocimiento del MOF 3.58 SATISFACCION 0.000
 Grado de toma en cuenta de sugerencias y/o quejas por el jefe 2.95 INSATISFACCION 0.000

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario interno

* Toda $p < 0,05$ se considera significativa

* Un Puntaje menor a 3 se considera Insatisfacción

Como se observa en la Tabla N° 18, casi todas las variables del área de Eficiencia, llegaron a alcanzar Satisfacción, con excepción de el grado en el que el Jefe del Establecimiento toma en cuenta las sugerencias y/o quejas por parte del personal del Establecimiento. La mayoría de las variables mostró una asociación estadísticamente significativa con la satisfacción, es decir a mejor percepción de estas existe un mayor grado de Satisfacción del Trabajador, las variables que no mostraron asociación con el mayor grado de Satisfacción fueron la percepción del liderazgo del jefe del Establecimiento y la Calidad de del trabajo en el Establecimiento.

DISCUSIÓN

Según los resultados encontrados, podemos afirmar que las variables que no tienen relación con el proceso mismo de la atención médica como por ejemplo, el hecho de ser el Jefe del Establecimiento, ser nombrado en el cargo, la edad o los años de servicio entre otras, no tienen impacto en el grado de Satisfacción laboral, lo cual resulta bueno, por que, el trabajador percibe como más importante para su Satisfacción el hecho de brindar cuidado a la salud y el resultado de ésta.

Anteladamente, se podía pensar que por ejemplo, el hecho de trabajar por bastantes años en un determinado puesto de trabajo o tener una edad mayor al resto de trabajadores, llegaría a medrar la entrega del trabajador a su labor, los resultados encontrados nos muestran que esto es falso, ya que no se asocia a la mayor o menor satisfacción laboral, también otro mito es aquel en el que se piensa que el trabajador nombrado, por tener estabilidad laboral, tendría una mayor satisfacción y por ende un mejor desempeño, lo cual en el estudio realizado y para la realidad específica de la red, se puede descartar.

Así también el estar casado, y por ende tener familia, que tal vez se encuentra lejos, podría influir en la Satisfacción laboral, y el desempeño. Tampoco se halló relación estadísticamente significativa entre este parámetro y el grado de Satisfacción, lo cual resulta siendo una fortaleza para la red.

En lo que se refiere al **área de Motivación**, que la adecuada percepción de los incentivos dados por las jefaturas respectivas en mérito al buen desempeño y al logro de los objetivos del trabajador es la variable, que mayor asociación tiene al mayor grado de Satisfacción laboral ($p = 0,04$). El 61% de trabajadores recibió en por lo menos en alguna oportunidad una felicitación por la labor realizada adecuadamente, pero es lamentable que los trabajadores se encuentren insatisfechos, ya que el 67% de éstos lo considere inadecuada, lo que nos demuestra que éste es un punto flaco en ésta área, la cual se podría superar fácilmente, si se hiciera con más regularidad y buscando estrategias no pecuniarias, ya que sabemos que esto en la situación actual en la que vivimos es muy difícil.

La única variable que no se asoció a mayor o menor Satisfacción fue la percepción de las posibilidades de superación, éste parámetro tiene tendencia a ser inversa a la edad y a los años laborados, pero no llega a ser estadísticamente significativo ($p < 0,05$), es decir existe una tendencia a estar más conforme con las posibilidades de superación conforme más edad o más años de servicio tiene el trabajador, pero no llega a ser en forma general.

En lo que se refiere al **Área de Confort**, las variables que más se asociaron a la mayor Satisfacción laboral fueron el tener buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y el Mantenimiento adecuado de las

instalaciones del Centro Asistencial donde se labora ($p = 0,000$).

Se sabe que el tener un clima de confraternidad, apoyo mutuo en el trabajo, más si éste tiene que ver con el manejo de pacientes, se relaciona con mayor bienestar laboral, lo cual es ratificado con lo encontrado en éste estudio.

En lo que respecta a la participación en actividades sociales y deportivas, los trabajadores refieren que 52% de ellos participa poco o muy poco, si bien esta variable no se relaciona a la Satisfacción laboral ($p = 0,140$), tiene que ver mucho con profundizar los lazos de confraternidad de los trabajadores y mejorar las relaciones interpersonales entre éstos, y como ya vimos éstas son un pilar fundamental en el buen funcionamiento de la Institución, no sería mala la idea de propugnar actividades deportivas y sociales dentro de la red, para así integrar más los componentes de ésta y mejorar las relaciones entre los trabajadores de la misma.

Referente al **área de Eficiencia**, es el área donde se hallo los más altos puntajes en lo que se refiere a Satisfacción, esto quiere decir que los trabajadores se perciben como eficientes en su labor. Esta sería la razón por la que la mayoría de trabajadores (66,7 %) afirma que la marcha del centro no se vería en mayor o menor medida afectado por la ausencia del jefe del establecimiento.

Es también importante el hallar que los trabajadores sienten que los problemas de los Usuarios son resueltos en su mayor parte por el establecimiento, asociándose a una mayor Satisfacción del trabajador ($p = 0,020$), esto quiere decir que el trabajador tiene presente que se debe a los usuarios, que son la razón de ser del personal de Salud. Pero también es importante, el haber encontrado que el trabajador se encuentra más satisfecho cuando encuentra reconocimiento y por ende confianza por sus compañeros de labor ($p = 0,000$) y también por el jefe de su establecimiento ($p = 0,000$) lo que nos reafirma que éste es visto como un líder y su aprobación y el grado de confianza que da a sus trabajadores es importante para ellos, este es un punto que debe de aprovecharse en beneficio del mejor funcionamiento del equipo de trabajo y además que el reconocimiento merecido por el buen trabajo realizado es un fuente de motivación para el trabajador.

CONCLUSIONES

1. El grado de Satisfacción Laboral tomado con puntaje de 1 a 5 es de 3,23, lo que denota satisfacción.
2. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables ajenas a los procesos de atención misma y el mayor o menor grado de satisfacción del usuario interno.
3. El puntaje alcanzado en el área de Confort fue de 3,14 llegando a corresponder a satisfacción.
4. El puntaje alcanzado en el área de Motivación fue de 2,93 llegando a corresponder a Insatisfacción.
5. El puntaje alcanzado en el área de Eficiencia fue de 3,63 llegando a corresponder Satisfacción.
6. Las variables que más se asociaron a un mayor grado de Satisfacción en el área de Confort fueron las relaciones interpersonales y la percepción del mantenimiento del Establecimiento.
7. Las variables que más se asociaron a un mayor grado de Satisfacción en el área de Motivación fueron la percepción de las sanciones e incentivos y la percepción de la importancia de la labor en el establecimiento.
8. De las variables en el área de Eficiencia todas se asociaron a Satisfacción con excepción de; Percepción del liderazgo del jefe, Iniciativa en el trabajo, y la percepción de la calidad del trabajo percibida por el trabajador.

BIBLIOGRAFIA

1. E. Ruedas M.C. Nuevos Horizontes en la Calidad de Atención a la Salud. Salud Pública de México. Mayo - Junio 1993. Volumen 3. Número3.
2. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de México. 1990, Nº 32, pag 113 - 7.
3. Bertalanffy L Von. 1968. General Systems Theory: Foundations, Development, Applications. New York: Braziller.
4. Chávez M. 1970. Saúde e Sistema. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública.
5. Schaefer M. 1969. A Systems Approach to Management Information. Geneva: World Health Organization. (Documento de trabajo)
6. Nightingale, F. Notes on a Hospital (3rd ed.). London: Longman, Green, Longman, Roberts, and Green, 1863.
7. Codman, EA. A Study in Hospital Efficiency (1916), reproduced in 1972 by University Microfilms, Ann Arbor, Michigan.
8. Donabedian, A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ann Arbor: Health Administration Press, 1980.
9. Jacobs, C.M., et al. Measuring Quality of Patient Care. Cambridge; Ballinger, 1976.
10. Garvin, DA. Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge. New York: Free Press, 1988.
11. Donabedian A. Program Evaluation in the Health Field. New York: Behavioral Publications. In: Schulberg A, Sheldon A, Baker F, eds. 1990.
12. José María Paganini. Calidad y Eficiencia de la Atención Hospitalaria. HSS/SILOS-30 Desarrollo y Fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud. Organización Panamericana de la Salud. Washington 1993.
13. Starfield B. 1983. Health Services Research. A Working Model. New England Journal of Medicine. 289: 132-136.
14. Donabedian A. Definición y Métodos de Evaluación de la

- calidad de la Atención Médica. La Prensa Médica Mexicana. Mexico 1991.
15. Weiss G. L. Patients satisfaction with primary medical care. Evaluation of sociodemographic and predispositional factors. Medical Care 1995. Abril 26 (4): 383 - 92.
 16. Torres O., Cavero N., Estrada M., Miranda P. Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria del Hospital de Apoyo N° 1 - Cusco Revista Universitaria N° 136. Cusco Diciembre 1996.
 17. Quezada F. Satisfacción del usuario de la consulta ambulatoria del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Sur este de EsSalud - Cusco. Defensa de Tesis. Maestría en Salud Pública. Cusco Febrero 1999.
 18. Andrade V. Martínez C. Saco S. Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital de Apoyo N°1 MINSAL - Cusco, de Noviembre de 1999 a Enero del 2000. Tesis para optar al título de Médico Cirujano. Facultad Medicina. UNSAAC.
 19. World Health Organization 1961: Constitution of the World Health Organization. In Basic Documents (15th ed), World Health Organization, Geneva: 171.
 20. Donabedian A 1988: Quality assessment and quality: unity of purpose, diversity of means. Inquiry, 25(1): 173-192.
 21. URC - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Módulo de Calidad de Atención en Servicios de Salud. Lima 1999.

EL “CHASQUI”

MUNICIPALIDAD DEL CUSCO
Cusco, 28 de noviembre del 2003

Oficio N° 544-03/SG-MC
Señor
Dr. Waldo Callo Villa
DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Presente

De mi consideración:

Por encargo del Señor Alcalde la Municipalidad Provincial del Cusco Ing. Carlos Valencia Miranda, debo dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo y expresarle nuestro mas sincero agradecimiento por el envío de la Revista denominada “SITUA” de la institución que dignamente dirige; el que nos será muy útil y servirá para enriquecer el acervo de la Biblioteca Municipal.

Sin otro particular aprovecho de la ocasión, para expresarle las muestras de mi especial consideración personal.

Atentamente,
MUNICIPALIDAD DEL CUSCO
Abog. Williams Padovani Dalguerre
Secretario General

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
Arequipa, 27 de noviembre del 2003

Oficio N° 717-FMH-2003
Señor Doctor
WALDO CALLO VILLA
Decano de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de San Antonio Abad Cusco

De mi mayor consideración:

Por intermedio del presente hago llegar a usted mis cordiales saludos y agradecimiento por remitirnos la Revista de su Facultad, asimismo expreso mis felicitaciones por la Acreditación de su Facultad ante CONAREME, deseándoles un constante engrandecimiento.

A través suyo, este saludo y felicitación deseo se haga extensivo a los señores docentes, alumnos y administrativos que laboran en su prestigiosa Facultad.

Aprovecho la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial deferencia y estima personal.

Atentamente,
Rodolfo Gamarra Zamudio
Decano(e) de la Facultad de Medicina Humana
Universidad Católica de Santa María

COOPERACION ALEMANA AL DESARROLLO GTZ

Señor Decano
Dr. Waldo Callo Villa
Facultad de Medicina Humana
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
CUSCO

Referencia : OF. N° 430-2003-FMH UNSAAC

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez felicitarle la labor que realiza su Institución en beneficio de los estudiantes e investigadores de medicina humana; difundiendo sus trabajos a través de la Revista SITUA, cuyo contenido será muy interesante para nuestro proyecto orientado al área de Salud.

Por tal motivo, mucho agradeceré que en lo posterior dirijan dicha revista a nombre del DR. Guillermo Diller, Coordinador del Proyecto Salud Integral del Adolescente y Prevención del VIH/SIDA.

Deseándole de antemano muchos éxitos en sus futuras actividades para lograr vuestros objetivos, me despido.

Muy atentamente,
Dr. Wilfred Liehr
Director