

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO E INTERNO EN LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD INDÍGENA DEL GRAN CUMBAL, 2024

(Resumen Analítico)

EXTERNAL AND INTERNAL CUSTOMER SATISFACTION IN THE INDIGENOUS HEALTH SERVICE PROVIDER INSTITUTION OF GRAN CUMBAL, 2024

(Analytical Summary)

Autores (*Authors*): VILLOTA LUNA DANIELA; ESCOBAR ISACAS KAREN LIZETH

Facultad (*Faculty*): CIENCIAS DE LA SALUD (*Health Sciences*)

Programa (*Program*): MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD (Master's in Health Administration)

Asesor (*Support*): Mag. JANETH LORENA CHÁVEZ MARTÍNEZ

Fecha de terminación del estudio (*End of the research*): agosto 2024 (August 2024)

Modalidad de Investigación (*Kind of research*): Trabajo de Grado (Undergraduate thesis)

PALABRAS CLAVE

Satisfacción laboral; gestión del personal de salud; gestión de calidad en salud; servicios de salud; atención al paciente; administración en salud

KEY WORDS

Job satisfaction; health personnel management; quality management in health; health services; patient care; health administration

RESUMEN: En el contexto actual, en el sector salud es crucial la satisfacción del cliente externo como interno. Por esta razón, el estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción del cliente externo e interno en la institución prestadora de servicios de salud indígena del Gran Cumbal, 2024. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Para la recolección de datos, se utilizaron encuestas con cuestionarios con validación de contenido por expertos y con calibración mediante prueba piloto. Se estudiaron dos grupos: 361 clientes externos seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia y 70 trabajadores de la salud, tomando para esta población una muestra censal. La encuesta para clientes externos se basó en el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1997), evaluando dimensiones como tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. El cuestionario para clientes internos se fundamentó en la teoría de Herzberg, el cual fue adaptado de la investigación de Olga Bravo y

Sara Gregor (2022), enfocándose en factores motivacionales e higiénicos. Además, se incluyeron variables sociodemográficas para los clientes externos y sociolaborales para los internos. El estudio reveló importantes hallazgos sobre la satisfacción de clientes externos e internos. Los pacientes, principalmente mujeres de zonas rurales con bajo nivel educativo y en situación económica precaria, enfrentan desafíos que afectan sus expectativas de salud. En relación con la satisfacción del cliente externo se encontró que, aunque los pacientes valoran la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, la capacidad de respuesta requiere mejora, también se encontró que, al explorar la relación del nivel de satisfacción con las características sociodemográficas, se encontró que el nivel educativo y el estado laboral de los pacientes afectan su satisfacción. En cuanto al personal de salud, se encontró que es mayoritariamente joven y con empleo temporal, enfrenta limitaciones económicas y laborales que impactan su satisfacción. Internamente, el personal muestra satisfacción en áreas como la responsabilidad y la relación con supervisores, pero el reconocimiento y la compensación necesitan atención. Al explorar la relación entre las características sociolaborales del personal de salud con el nivel de satisfacción, no se encontró significancia. Los hallazgos encontrados llevan a concluir que, para mejorar la calidad del servicio, es crucial abordar las áreas de mejora y equilibrar las necesidades de ambos grupos, promoviendo un entorno de atención más eficiente y humano.

ABSTRACT: *In the current context of the healthcare sector, both external and internal client satisfaction are crucial. Therefore, the study aimed to determine the satisfaction levels of both external and internal clients at the Gran Cumbal Indigenous Health Service Provider in 2024. A quantitative, descriptive, and cross-sectional study was conducted. Data collection involved surveys with questionnaires that had content validation by experts and calibration through a pilot test. Two groups were studied: 361 external clients selected through non-probabilistic convenience sampling and 70 healthcare workers, for whom a census sample was taken.*

The survey for external clients was based on Cronin and Taylor's SERVPERF model (1997), assessing dimensions such as tangibility, responsiveness, reliability, empathy, and security. The questionnaire for internal clients was grounded in Herzberg's theory, adapted from the research of Olga Bravo and Sara Gregor (2022), focusing on motivational and hygiene factors. Additionally, sociodemographic variables for external clients and sociolaboral variables for internal clients were included.

The study revealed significant findings regarding the satisfaction of both external and internal clients. Patients, primarily women from rural areas with low educational levels and precarious economic situations, face challenges that impact their health expectations. For external client satisfaction, while patients valued tangibility, reliability, security, and empathy, responsiveness requires improvement. Furthermore, the relationship between satisfaction levels and sociodemographic

characteristics indicated that educational level and employment status affect patient satisfaction.

Regarding healthcare staff, the majority are young and employed on a temporary basis, facing economic and labor limitations that impact their satisfaction. Internally, staff show satisfaction in areas such as responsibility and relationships with supervisors, but recognition and compensation need attention. No significant relationship was found between the staff's sociolaboral characteristics and their level of satisfaction.

The findings suggest that, to improve service quality, it is crucial to address areas for improvement and balance the needs of both groups, fostering a more efficient and human-centered care environment.

4o mini

CONCLUSIONES:

Las características sociodemográficas del cliente externo (pacientes) de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena del Gran Cumbal indican que predominan mujeres adultas, principalmente entre 36 y 55 años, que residen en zonas rurales y tienen niveles educativos bajos, con la mayoría habiendo alcanzado únicamente la educación primaria o secundaria. La mayoría de los pacientes pertenece al régimen subsidiado de salud, lo que refleja un acceso limitado a ciertos beneficios de salud. Además, gran parte de estos pacientes se encuentra en condiciones de empleo inestables o desempleados y pertenecen a los estratos socioeconómicos más bajos, lo que puede influir en sus necesidades y expectativas de los servicios de salud recibidos.

El personal de salud en la Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena de Cumbal se caracteriza por ser mayoritariamente femenino y joven, con residencia en zonas rurales. La mayoría tiene entre 26 y 35 años y trabaja bajo contratos por prestación de servicios, lo que implica una alta proporción de empleo temporal e inestable. El nivel educativo predominante es técnico, con algunos empleados con formación universitaria y un pequeño grupo con posgrado. La mayoría trabaja a tiempo completo, pero los salarios suelen ser bajos, con la mayoría recibiendo menos de \$1.300.000 al mes. Estas características sociolaborales sugieren que el personal enfrenta limitaciones económicas y laborales, lo que puede afectar su estabilidad y satisfacción, repercutiendo potencialmente en la calidad del servicio brindado.

La satisfacción del cliente externo en la IPS Indígena del Gran Cumbal destaca diversas áreas clave, a través de las dimensiones del modelo SERVPERF. En tangibilidad, la institución sobresale por sus instalaciones atractivas y funcionales, y una presentación adecuada del personal, aunque el material educativo necesita mejoras. En fiabilidad, el personal cumple con los plazos y ofrece atención oportuna, pero se deben resolver las percepciones de demoras y mejorar la consistencia en la resolución de problemas. La seguridad es una fortaleza, con altos niveles de confianza y respeto a la confidencialidad, pero se debe trabajar en la amabilidad del trato y la gestión de tiempos. En empatía, el uso de un lenguaje claro y una atención humanizada son positivos, aunque se podría mejorar

la consistencia en el reconocimiento del autocuidado y la atención a necesidades específicas. En capacidad de respuesta, la disposición del personal y la comunicación son apreciadas, pero se necesita optimizar los tiempos de espera y la efectividad de los canales de comunicación para fortalecer la satisfacción del paciente.

La satisfacción del cliente interno, en base a factores motivacionales e higiénicos en la IPS Indígena del Gran Cumbal muestra fortalezas significativas y áreas críticas para mejorar. Los empleados tienen una clara comprensión de sus metas y se sienten satisfechos con sus logros, pero hay deficiencias en el reconocimiento y recompensa por contribuciones destacadas, y en las oportunidades de ascenso basadas en mérito. En cuanto a los factores higiénicos, la relación con los supervisores y la funcionalidad general del entorno de trabajo son bien valoradas, aunque se identifican necesidades de mejorar la consistencia en la comunicación, la apariencia visual de las instalaciones y la percepción de la adecuación salarial. Abordar estos aspectos podría potenciar tanto la motivación como la satisfacción general del personal.

El nivel de satisfacción en la IPS Indígena del Gran Cumbal revela un panorama favorable tanto para clientes externos como internos. Los clientes externos aprecian especialmente la empatía, con altos niveles en tangibilidad, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Internamente, los empleados reportan alta satisfacción en todos los factores motivacionales e higiénicos, destacando en responsabilidad, relación con el supervisor y políticas de la empresa. Sin embargo, para ambos grupos hay dimensiones que requieren atención: para los clientes externos, la capacidad de respuesta es la que presenta el índice más bajo, mientras que, para los empleados, el reconocimiento y la compensación son áreas que podrían mejorarse para mantener y elevar la satisfacción general.

El análisis revela que la satisfacción del cliente externo varía según el nivel educativo y el estado laboral, con los usuarios con posgrado y desempleados mostrando mayores niveles de satisfacción. En contraste, para el cliente interno, las características socio-laborales no afectan significativamente la satisfacción, ya que las variables analizadas no presentan diferencias estadísticamente relevantes.

CONCLUSIONS:

The sociodemographic characteristics of the external clients (patients) of the Gran Cumbal Indigenous Health Services Provider Institution indicate that they are predominantly adult women, mainly between 36 and 55 years old, who live in rural areas and have low educational levels, with the majority having only achieved primary or secondary education. The majority of patients belong to the subsidized health regime, which reflects limited access to certain health benefits. In addition, a large part of these patients are in unstable employment conditions or unemployed and belong to the lowest socioeconomic strata, which can influence their needs and expectations of the health services received.

The health personnel at the Cumbal Indigenous Health Services Provider Institution are characterized by being predominantly female and young, residing in rural areas.

The majority are between 26 and 35 years old and work under service provision contracts, which implies a high proportion of temporary and unstable employment. The predominant educational level is technical, with some employees with university training and a small group with postgraduate degrees. The majority work full-time, but salaries tend to be low, with most receiving less than \$1,300,000 per month. These socio-labor characteristics suggest that the personnel face economic and labor limitations, which can affect their stability and satisfaction, potentially impacting the quality of the service provided.

External customer satisfaction at the Gran Cumbal Indigenous IPS highlights various key areas, through the dimensions of the SERVPERF model. In tangibility, the institution stands out for its attractive and functional facilities, and an adequate presentation of the staff, although the educational material needs improvement. In reliability, the staff meets deadlines and offers timely care, but perceptions of delays must be resolved and consistency in problem solving improved. Security is a strength, with high levels of trust and respect for confidentiality, but work must be done on kindness in treatment and time management. In empathy, the use of clear language and humanized care are positive, although consistency in the recognition of self-care and attention to specific needs could be improved. In responsiveness, the willingness of staff and communication are appreciated, but waiting times and the effectiveness of communication channels need to be optimized to strengthen patient satisfaction.

Internal customer satisfaction, based on motivational and hygiene factors, at the Gran Cumbal Indigenous IPS shows significant strengths and critical areas for improvement. Employees have a clear understanding of their goals and are satisfied with their achievements, but there are deficiencies in the recognition and reward for outstanding contributions, and in opportunities for advancement based on merit. Regarding hygiene factors, the relationship with supervisors and the general functionality of the work environment are highly valued, although there are identified needs to improve consistency in communication, the visual appearance of the facilities and the perception of salary adequacy. Addressing these aspects could enhance both the motivation and general satisfaction of the staff.

The level of satisfaction at the Gran Cumbal Indigenous IPS reveals a favorable panorama for both external and internal clients. External clients especially appreciate empathy, with high levels of tangibility, reliability, security and responsiveness. Internally, employees report high satisfaction in all motivational and hygienic factors, highlighting responsibility, relationship with the supervisor and company policies. However, for both groups there are dimensions that require attention: for external clients, responsiveness is the one with the lowest index, while for employees, recognition and compensation are areas that could be improved to maintain and increase overall satisfaction.

The analysis reveals that external client satisfaction varies according to educational

level and employment status, with users with postgraduate degrees and unemployed showing higher levels of satisfaction. In contrast, for internal clients, socio-labor characteristics do not significantly affect satisfaction, since the variables analyzed do not present statistically relevant differences.

RECOMENDACIONES:

Para mejorar la satisfacción del cliente externo en la IPS Indígena del Gran Cumbal, es crucial reforzar las áreas de tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta. Esto incluye la actualización y mantenimiento de las instalaciones, la mejora en la consistencia de la resolución de problemas y la optimización de los tiempos de espera. La implementación de materiales educativos adecuados y la mejora en la amabilidad del personal son igualmente importantes para elevar la percepción de seguridad y empatía entre los pacientes.

Para mejorar la satisfacción del cliente interno en la IPS Indígena del Gran Cumbal, se recomienda establecer un sistema integral de reconocimiento y recompensa que valore de manera consistente las contribuciones y logros del personal de salud. Este sistema debe incluir mecanismos claros para el reconocimiento de desempeño destacado y la implementación de ajustes salariales que reflejen el valor del trabajo realizado. Es crucial que las compensaciones salariales se alineen con las expectativas del personal y con los estándares del mercado para garantizar una remuneración justa. Además, se debe fortalecer la comunicación entre el personal y la supervisión, asegurando que la retroalimentación sea constructiva y continua. Optimizar las condiciones de trabajo, incluyendo la mejora de la apariencia visual de las instalaciones y la funcionalidad del equipamiento, también es esencial para crear un entorno laboral más motivador y satisfactorio.

Desde la administración en salud, se recomienda al Estado y a todos los actores del sistema de salud, adoptar un enfoque integral para fortalecer la Atención Primaria en Salud (APS), con un enfoque centrado en el usuario y un compromiso firme con el bienestar del personal de salud. Siendo crucial desarrollar e institucionalizar políticas que prioricen la inversión en capacitación continua y en el desarrollo profesional del equipo de salud, garantizando así que estén bien preparados y motivados para ofrecer una atención de alta calidad.

Se recomienda a la academia adelantar procesos investigativos sobre la satisfacción del cliente interno y externo en el sector salud, ya que esto permite desarrollar habilidades cruciales en la administración en salud, facilitando la identificación de áreas de mejora en la atención y el entorno laboral y proporcionando una base sólida para el diseño e implementación de políticas efectivas. Al profundizar en estos temas, los estudiantes y profesionales pueden adquirir competencias en gestión de calidad, resolución de problemas y desarrollo estratégico, mejorando así su capacidad para liderar y optimizar servicios de salud de manera integral y centrada en el usuario.

RECOMMENDATIONS:

To improve external customer satisfaction at the Gran Cumbal Indigenous Health System, it is crucial to strengthen the areas of tangibility, reliability, and responsiveness. This includes updating and maintaining facilities, improving the consistency of problem resolution, and optimizing wait times. Implementing appropriate educational materials and improving staff friendliness are equally important to elevate the perception of safety and empathy among patients.

To improve internal customer satisfaction at the Gran Cumbal Indigenous Health System, it is recommended to establish a comprehensive recognition and reward system that consistently values the contributions and achievements of health personnel. This system should include clear mechanisms for recognizing outstanding performance and implementing salary adjustments that reflect the value of the work performed. It is crucial that salary compensations align with staff expectations and market standards to ensure fair remuneration. In addition, communication between staff and supervision should be strengthened, ensuring that feedback is constructive and ongoing. Optimizing working conditions, including improving the visual appearance of facilities and the functionality of equipment, is also essential to create a more motivating and satisfying work environment.

From the health administration, the State and all actors in the health system are recommended to adopt a comprehensive approach to strengthen Primary Health Care (PHC), with a user-centered approach and a firm commitment to the well-being of health personnel. It is crucial to develop and institutionalize policies that prioritize investment in continuous training and in the professional development of the health team, thus ensuring that they are well prepared and motivated to offer high-quality care.

It is recommended that academia advance research processes on internal and external customer satisfaction in the health sector, since this allows the development of crucial skills in health administration, facilitating the identification of areas for improvement in care and the work environment and providing a solid basis for the design and implementation of effective policies. By delving deeper into these topics, students and professionals can acquire skills in quality management, problem solving and strategic development, thereby improving their ability to lead and optimize health services in a comprehensive and user-centered manner.