COMUNICACIONES -> Compras y suministros. Logística

Encuesta satisfacción clientes internos.

- **AUTORES:**
Isidoro Pérez Fernández; Emilia Martínez Martínez; Juan Lorenzo Suárez Robles; Juan Antonio Duarte Cartas

- **INTRODUCCIÓN:**
Nuestra importancia en la Organización Sanitaria hay que medirla por la necesidad que los otros tengan de nuestro trabajo y por lo que aportemos a la organización y no por lo que nosotros pensemos.

La Subdirección de Compras e Inversiones se plantea la necesidad de realizar una encuesta de satisfacción a clientes internos. El objetivo es el de valorar el grado de satisfacción de los clientes de la Subdirección, en la gestión periódica de las compras de productos y prestación de los servicios que la Subdirección tiene encomendados, en el marco de la Política de Calidad de la Dirección de Servicios Generales y a la vista de los resultados obtenidos iniciar la puesta en marcha de un Plan de Mejoras.

Para ello, desarrolla un programa de veinte preguntas y sus posibles respuestas, enmarcadas en dos bloques diferenciados por el tipo de respuesta. Uno de los bloques tiene como respuestas alternativas Muy Bien, Bien, Mal y Muy Mal, mientras que el otro bloque de respuestas contiene las alternativas de Si, No y No sabe-No contesta.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**
- Para garantizar el valor de los resultados fue validada por la Subdirección de Investigación y Docencia
  - Las preguntas planteadas
  - El formato de presentación
  - La muestra:

- Se presentara a todos los clientes vía informática.

- Se hiciera llegar selectivamente y de forma personal a un número de usuarios suficientemente representativo, del total que tienen acceso a la misma. Siguiendo esta recomendación, se envió de forma personalizada a

- Jefes de Servicio
- Jefes de Sección
- Supervisores y Jefes de Bloque

- **CONCLUSIONES:**
Los valores obtenidos a lo largo de los cuatro años que se ha realizado la encuesta ha proporcionado:

- Datos concluyentes de las necesidades y de la opinión que los clientes tienen de la logística interna del Hospital.

- Tomar medidas orientadas a la consecución de una mayor satisfacción de los clientes en beneficio de la actividad asistencial.

La encuesta de satisfacción es ya una herramienta indispensable en la gestión de las compras y servicios de la organización al ofrecernos datos significativos de las necesidades de los clientes internos, convirtiéndose en un valor añadido al desarrollo logístico.