

CALIDAD DE LA FUNCIÓN ASISTENCIAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN PERÚ

QUALITY OF HEALTH SERVICES AND JOB SATISFACTION IN A SERVICES HEALTH PROVIDER COMPANY IN PERÚ

Juan Pablo Portocarrero Mondragón¹
Norma del Carmen Gálvez Díaz²



Recepción: 10 de junio 2019

Aprobación: 26 de septiembre 2019

DOI: <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.433712>

Resumen

Objetivo: La finalidad de la presente investigación es relacionar las variables de satisfacción laboral y calidad brindada de los servicios en relación a la salud en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Lambayeque. *Metodología:* La presente investigación fue descriptiva con un corte transversal y de diseño no experimental y correlacional. La muestra tomada para el presente estudio estuvo formada por 286 participantes que brindan servicios en relación a la salud, los mismos que fueron encuestados con dos instrumentos para identificar la calidad brindada de los servicios en relación a la salud y la satisfacción en su entorno laboral, los datos fueron recolectados mediante la Escala SERQUAL, compuesto por 21 elementos y el cuestionario de satisfacción laboral con 36 elementos, agrupados en 5 y 7 dimensiones respectivamente. *Resultados:* Mediante la prueba estadística de Spearman ($p = 0.000$) resultó significativamente un nivel alto ($p < 0.01$), demostrando una significativa relación de proporción directa y con un grado débil de relación (0.329). *Conclusión:* Existe relación significativa entre la satisfacción en el ámbito laboral del personal que brinda la asistencia en salud y la calidad brindada de los servicios de salud en el contexto del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Lambayeque.

Palabras clave: Calidad, servicios de salud, satisfacción laboral, calidad de los servicios.

Abstract:

Objetivo: This research aims relate Job satisfaction between Quality of health services at the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital. *Metodología:* It was a cross-sectional and descriptive study and no experimental and correlational design. Total Sample was 286 participants. It used two different quiz to evaluate two variables of this research. One of them was Job satisfaction Quiz with 36 questions and SERQUAL scale with 21 questions, joined in 5 and 7 dimension each one. *Results:* Although Rho de Spearman correlational test ($p = 0.000$) turned out high significant ($p < 0.01$), showing us a significant direct relation with weak grade (0.329). *Conclusión:* Does exist significant relation between Job satisfaction and Quality of health services at the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital.

Keywords: Quality, health services, job satisfaction, quality of services

1. Introducción

La calidad brindada de los servicios en relación a la Salud es fundamental y elemental en los sistemas de salud actualmente, así mismo la creación de un banco de acciones para contribuir en la mejora continua de los mismo, mediante el análisis de distintos procesos previo análisis, además de

¹ Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Señor de Sipán S.A.C., Pimentel-Chiclayo-Perú, pmondragonju@crece.uss.edu.pe, <http://orcid.org/0000-0001-5459-8034>

² Doctora en Ciencias de la Enfermería. Universidad Señor de Sipán S.A.C., Pimentel-Chiclayo-Perú, ncarmengd@crece.uss.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-6975-0972>

establecer de manera obligatoria la supervisión externa de las organizaciones que brindan los servicios de salud en el sector público. (Bautista, 2015) (Cabello y Chirinos, 2015).

La implementación y sistematización de la gestión de calidad de las entidades prestadoras de servicios de salud es un indicador para su valoración y evaluación, ligado por el derecho fehaciente del usuario a estos servicios, haciendo que las expectativas del servicios que se les brinda sea más riguroso, en el sentido de lograr plenamente su satisfacción, es ahí la importante razón de presentar, o conseguir servicios de salud con calidad; y con más hincapié en el sector más utilizado para la atención, el sector público. (Chiang, Salazar y Muñoz, 2017) (Chiavenato, 2017)

Definitivamente la primera y fundamental función que debe ser prioridad en las Instituciones prestadoras de servicios de salud es ofrecer a la población y usuarios en general una eficiente calidad de los servicios brindados, de la mano con la búsqueda del confort de sus colaboradores, contribuyendo en que los que el personal que brinda el servicio, y está en contacto directo con el usuario se encuentre satisfecho laboralmente, para que pueda transmitir calidez en el servicio que brinda. (Álvarez, 2017) (Duran, 2018)

Por otro lado, la satisfacción del trabajo en los colaboradores es un indicador muy relacionado con la asistencia de salud con calidad; en cualquier aspecto y ámbito, y con mucha más razón en el Sector salud: La motivación relacionado con la actividad laboral, el clima organizacional de la empresa, la pretensión salarial, las horas de jornada laboral, el goce vacacional, la estabilidad laboral son razones significativas para que el colaborador pueda estar plenamente satisfecho laboralmente y esa actitud pueda verse reflejado en el servicio que brinda al usuario, de lo contrario resultará afectado.⁷ La motivación del personal y “ponerse la camiseta”, además del compromiso con la institución juegan un papel muy importante y decisivo para destacar su satisfacción laboral, así mismo y no menos importante el entorno amigable, el “llevarse bien con los compañeros de trabajo” pueden ser circunstanciales para mermar el bienestar en el contexto del trabajo y de los servicios de calidad que se brinda pueda tener un final indeseable.⁸ Ahora bien en el Sector salud es fundamental que el servicio de salud brindada tenga los mínimos estándares de calidad posible para contribuir de manera plena en las necesidades de los usuarios que es el bienestar de su salud, es por ello que es determinante que los colaboradores y prestadores de servicios de salud deben encontrarse plenamente satisfechos laboralmente. (Peláez, 2016) (Palma, 1999)

Esta realidad no es ajena en nuestra región, ni tampoco en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo que al hacerles una entrevista previa en el marco de un estudio piloto a la investigación se encontraron diferentes disconformidades y que en su gran mayoría estaban referidas en la remuneración percibida, el mal clima laboral con sus jefes inmediatos, la carga laboral agotadora, la desactualización en relación al equipamiento utilizado y la falta de las condiciones de seguridad en el trabajo. En ese sentido la presente investigación tuvo como finalidad relacionar la asistencia con calidad de los servicios en relación a la salud y la satisfacción en el entorno laboral de los participantes que brindan los servicios de salud en marco del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, para contribuir en la mejora continua del proceso de Gestión de la calidad de los servicios de salud brindados y planteamiento de medidas con políticas que apoyen al mejor desempeño de sus colaboradores y su percepción de en relación a la satisfacción laboral y por consecuencia mejorar la atención en los usuarios y población de nuestra localidad.

2. Material y métodos

Esta investigación sigue un patrón descriptivo, con sección transversal y diseño no experimental con un componente correlacional, el estudio fue llevado a cabo en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. La investigación tuvo una muestra total de 286 participantes que brindan servicios de salud del HNAAA de los cuales el 49.3% (141) fueron del sexo femenino y el 50.7% (145) de la muestra fue del sexo masculino, el estudio fue debidamente revisado, autorizado y aprobado por el equipo de profesionales que conforma el comité de ética de la Universidad César

Vallejo de Trujillo, así mismo con el V° B° de las autoridades pertinentes del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, todos los participantes sin excepción estuvieron de acuerdo en participar en la presente investigación firmando un consentimiento informado correspondiente y protegiendo sus datos, los mismo que fueron anónimos al ser completados.

A la población estudiada se le aplicó dos Instrumentos de recolección de datos que servirían para identificar la calidad de los servicios de salud y la satisfacción laboral de los mismos. El primer instrumento aplicado fue la progresión de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carillo, cuyo propósito es medir la Satisfacción laboral de los encuestados, tuvo una duración de 15 minutos, siendo de manera colectiva. Este Instrumento comprende 736 preguntas agrupadas en 7 dimensiones, cuyos índices son Alta > 168, Parcial satisfacción 149-167, Regular 112-148, Parcial insatisfacción 93-111, Alta insatisfacción ≤ 92, mediante la escala de Likert. A los participantes se les exhorta a responder la encuesta en relación a su trabajo y a la actividad que desempeñan actualmente.

El segundo Instrumento fue la Escala SERVQUAL para medir la calidad de los servicios de salud de Eduardo Castillo Morales, cuya duración fue de 15 minutos aproximadamente; así mismo consta de 21 preguntas comprendidas en 5 dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Bienes tangibles, Empatía y Seguridad en una escala de Likert, cuyos índices son muy desfavorable, desfavorable, media, favorable y muy favorable, a los participantes se les indica también responder con la veracidad del caso en relación a su ambiente de trabajo respectivo. Las variables estudiadas fueron sometidas a la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman para identificar la existencia o no de la relación entre la Calidad de los Servicios brindados en el entorno de salud y la Satisfacción en el ámbito laboral del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, además de ser sometidos también a un análisis mediante el Programa SPSS, versión 19, para ser tabulados y debidamente sistematizados de manera ordenada.

3. Resultados

El trabajo científico arrojó resultados reflejando que el 8.39% (24) presentan Alta insatisfacción laboral, el 11.89% (34) Parcial insatisfacción laboral, el 26.57% (76) Regular satisfacción laboral, el 34.27% (98) Parcial satisfacción Laboral y el 18.88% (54) Alta satisfacción laboral. En relación a la Calidad de los Servicios de salud se evidenció que el 8.74% (25) presenta una percepción Muy desfavorable de Calidad de los servicios, 13.29% (38) Desfavorable, 29.02% (83) Media, 32.17% (92) Favorable y 16.78% (48) Muy favorable en relación a la Calidad de los servicios de salud.

Con respecto a la Relación entre la Calidad de servicios de salud y la satisfacción laboral, mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman ($p=0.000$) tu significancia alta ($p<0.01$), resultando una significancia de relación directa proporcional y con una relación de grado débil (0.329) entre las variables estudiadas.

Tabla 1

Calidad de la función asistencial en salud y satisfacción laboral. Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Lambayeque

| | | | SATISFACCION LABORAL | CALIDAD FUNCIÓN ASISTENCIAL |
|--------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | SATISFACCION LABORAL | Coef. de correlación | 1,000 | ,329** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | | 286 | 286 |
| | CALIDAD FUNCIÓN ASISTENCIAL | Coef. de correlación | ,329** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | . | |
| N | | 286 | 286 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4. Discusión

En definitiva, la Satisfacción laboral es un claro indicador en la percepción de la calidad de los servicios de salud en una determinada Institución, además de comprender con el pilar más importante de una organización, los colaboradores, pieza fundamental y definitiva en el desarrollo y crecimiento de una empresa. (Palma, 1999)

Al investigar Méndez en Colombia, la satisfacción laboral en el personal de salud del sector público en relación a la calidad del trabajo brindado evidenció una relación directa entre la dos variables, teniendo como resultado particular que la alta insatisfacción laboral estaba relacionada con la desfavorable percepción de la calidad de los servicios de salud, realidad que no es ajena con la investigación realizada, pero con resultados opuestos directamente proporcionales, por ello se recomienda tener a los colaboradores satisfechos laboralmente para presentar un calidad de servicio muy favorable percibida. (Palma, 1999) (Padovani, 2018)

Así mismo en México, Romero investigó la satisfacción laboral del sector público como factor determinante en la calidad, concluyendo que los colaboradores se encontraron satisfechos laboralmente y que la calidad de los servicios brindados fue favorable, teniendo un muy relación con los resultados de la investigación realizada, ya que amabas evidencia científicamente la valoración favorable de presentar colaboradores satisfechos en su trabajo o entorno de actividades y favorable percepción de los servicios de salud brindados, cabe resaltar que esta relación se manifiesta con énfasis. (Villalbí, 2017)

Por otro lado las investigaciones realizadas por Véliz, Ventura, Vela y Monteza, no son ajenas a los resultados obtenidos en la presente investigación pues los estudios concluyeron que tanto la calidad de la función asistencial de los servicios de salud brindados a una población determinada, específicamente del sector salud se ve reflejada también en el rango obtenido de Satisfacción laboral de sus colaboradores, teniendo en cuenta que en las dimensiones de Satisfacción laboral estudiadas el nivel adquisitivo por el trabajo realizado es un componente circunstancial en la percepción de una alta satisfacción laboral de los colaboradores y no es diferente en el contexto y realidad a la cual fueron sometidos los participantes de este estudio. Además, resaltar que el ambiente y contexto laboral en relación al clima de trabajo es también un factor importante y determinante para desempeñarse satisfactoriamente en el campo laboral. (Veliz, 2016) (Ventura, 2017) Vela, 2018) (Monteza, 2016)

5. Conclusiones

- El personal que brinda servicios en el ámbito de salud presenta una parcial satisfacción laboral en su mayoría; con respecto a los indicadores de calidad o importancia de la asistencia en salud brindada resulta favorable.
- Se encontró la existencia de un grado débil con significancia directa referente a la relación entre las variables estudiadas en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

6. Referencias

- Alvarez. D. M. (2007) *Fuentes de presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de Universidades Estatales y Universidades Privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis doctoral). Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560>
- Bautista, A. y García, J. C. (2011). Gestión de gobiernos locales en la calidad de la atención de la salud para niños. *Revista Salud Pública Colombia* 14(2): 3-14. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642012000800002&lang=es
- Cabello E., Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana* 23(2):88-95 Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Chiang, M. M., Salazar, C. M. y Nuñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital I Tipo 1. *Theoría Vol 16* (2) 61-76 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. *Gestión del Talento Humano*. (3ª edición). México: McGraw-Hill. 2017 recuperado de https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto_Gesti%C3%B3n_del_talento_humano_3ra_Edici%C3%B3n_McGraw_Hill
- Durán, L. et al. (2012). Quality of health care of the medical units that provide services for Medical Insurance for a new Generation enrolleers. *Salud pública de México*. 54(1). Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/printFriendly/5082/10074>
- Hipólito y Ramos. (2016). *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y atención al cliente en las salas de juego de azar del distrito de Trujillo*”, Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/560/Alvarez_fd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías, Y. et al (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud pública* 39(4) 796-803. Recuperado de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/91>
- Monteza N. Satisfacción laboral en los colaboradores que brindan servicios de salud de una Clínica Privada. *Medical Knows*; 2016. 34(8): 145-149.
- Padovani, A. M. (2012). La calidad en Salud Pública. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*. Vol 16 N° 4, pp. 64-73. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1561-31942012000400008&lng=es&nrm=iso

- Palma, C. (1999). *Cuestionario de Satisfacción Laboral*. Perú. Ángeles Ediciones. 1999.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>
- Pelaes, O. C. (2016). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de servicios Telefónicos*. (Tesis doctoral), Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- Vela C. Calidad de los Servicios de salud y su repercusión en la satisfacción Laboral de los trabajadores del servicio de enfermería de un Hospital Estatal. Ciencias de Enfermería. Paraguay; 2018. 25(5): 123 -127.
- Veliz M. (2016). Quality Health Services in Pediatric Department JNH Hospital. *Pediatric Public Journal. Uelzen. Germany* 27(2): 123-127.
- Ventura N. (2017). Satisfacción Laboral como factor determinante en la calidad de los servicios. *Conceptos médicos* 39(4):756-760.
- Villalbí, J. R. et al (2011). Gestión de calidad en una organización de salud pública. *Gaceta Sanitaria* 26 (4) pp. 379-382. Recuperado de http://scielo.isciii.es/pdf/ga/v26n4/nota_campo2.pdf