

# **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

**Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019**

**Diosenith Quiñones Quintero**

**Yadira de Jesús Marín Hamburger**



**Trabajo de investigación para optar por el título de Magíster en Gestión de Servicios de Salud**

**Asesor:**

**Nancy Arrieta Reales. PhD**

**Decana Departamento De Ciencias De La Salud Universidad de la Costa**

**Corporación Universidad de la Costa**

**Maestría en Gestión de Servicios de Salud**

**Barranquilla, Noviembre 2021**

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Resumen

**Objetivo:** El trabajo de investigación tuvo como finalidad, evaluar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud con la percepción de la calidad por los pacientes de una clínica de Salud mental en Puerto Colombia durante 2019. **Materiales y Métodos:** La investigación fue cuantitativa, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. El Instrumento utilizado por la clínica fue las encuestas de satisfacción de usuarios basadas en la Resolución 256/2014 con un IC del 95% y el cuestionario S21/26 para los colaboradores con un alfa de 0.90. La clínica suministró las bases de datos en Microsoft Excel utilizadas en la investigación. El análisis de datos y los resultados de los instrumentos se realizaron en los programas STATGRAPHICS PLUS® y R\_CRAN. **Resultados:** mayor porcentaje mujeres 62% [ $p = 0,000$ ] y diferencia entre la edad por sexos ( $W: 1,2E6$ ;  $p:0.0000$ ) ambos valores con mucha significancia, En grupos etáreos se obtuvo mayor significancia en el grupo Juventud ( $p: 0,0022$ ) y Adulto Maduro ( $p: 0,0120$ ). Respecto a áreas y ambos servicios, obtuvieron puntajes positivos por encima del 80% de satisfacción. Para colaboradores no se encuentra diferencia estadística entre la satisfacción y las áreas ( $p>0.05$ ), no hay relación entre el Tipo de Contrato y el Grado de Satisfacción, concluyendo que ambas variables son independientes ( $\chi^2: 2,250$ ;  $p: 0.3247$ ). El análisis de correspondencia simple a los colaboradores muestra marcada insatisfacción del área asistencial. **Conclusiones:** Los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa entre la satisfacción de los clientes internos con la satisfacción de los usuarios atendidos

*Palabras clave:* Satisfacción, Calidad en salud, Usuario, Satisfacción laboral

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Abstract

**Objective:** The objective of the research was to evaluate the relationship between job satisfaction of health personnel with the perception of quality by patients of Clinical of Mental Disease in the municipality of Puerto Colombia during the period 2019. **Materials and Methods:** The research was quantitative, cross-sectional, descriptive-correlational. The instrument used by the Clinical was user satisfaction surveys based on Resolution 256/2014 with a 95% CI and the S21 / 26 questionnaire for collaborators with an alpha of 0.90. The Clinical provided the Microsoft Excel databases used in the investigation. The data analysis and the results of the instruments were made in the STATGRAPHICS PLUS® and R\_CRAN programs. **Results:** higher percentage of women 62% [p = 0.000] and difference between age by sex (W: 1,2E6; p: 0.0000) both values with great significance. In age groups, greater significance was obtained in the Youth group (p: 0.0022) and Mature Adult (p: 0.0120). Regarding areas and services, they obtained positive scores above 80% satisfaction for both services. For employees, there is no statistical difference between satisfaction and areas (p> 0.05), there is no relationship between the Type of Contract and the Degree of Satisfaction, concluding both variables are independent ( $\chi^2$ : 2,250; p: 0.3247). The analysis of simple correspondence to the collaborators shows marked dissatisfaction in the healthcare area. **Conclusions:** The results obtained show that there is a direct relationship between the satisfaction of internal customers and the satisfaction of the users served.

*Keywords:* Satisfaction, Quality of Health Care, User, Job Satisfaction

**Tabla de contenido**

Agradecimientos .....	6
1. Introducción.....	7
2. Planteamiento del problema.....	9
2.1 Problema de investigación.....	13
2.2 Sistematización del problema .....	13
3. Objetivos.....	14
3.1. Objetivo General.....	14
3.2. Objetivos Especificos.....	14
4. Justificación .....	15
4.1. Alcances y limitaciones .....	17
5. Marco Teórico.....	18
5.1. Antecedentes.....	18
5.2. Calidad en la prestación de servicios de salud.....	22
5.3. Aspectos legales.....	29
5.4. Aspectos geográficos.....	35
6. Hipótesis de investigación .....	37
7. Diseño metodológico .....	38
7.1. Variables .....	38
7.1.1. Variable Dependiente.....	38
7.1.2. Variable Independiente .....	38
7.1.3. Variables Intervinientes: .....	38
7.1.4 Operacionalización de las variables.....	39
7.2. Tipo de estudio.....	40
7.3. Población.....	40
7.4. Muestra .....	41
7.5. Criterios de Inclusión:.....	42
7.6. Técnicas .....	43
7.7. Instrumentos.....	43
7.8. Análisis de la información .....	44
7.9. Aspectos éticos.....	44

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

8. Resultados .....	45
9. Discusión .....	60
10. Conclusión .....	63
10. Recomendaciones .....	65
11. Referencias bibliográficas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
12. Anexos .....	73
12.1. Cuestionario de satisfacción laboral .....	73
12.2. Cuestionario de satisfacción del usuario consulta externa .....	74
12.3. Cuestionario de satisfacción del usuario hospitalización.....	75

**Lista de Tablas y Figuras****Tablas**

Tabla 1. Conceptos de calidad .....	22
Tabla 2. Satisfacción por Servicio y Área del Servicio .....	47
Tabla 3. Tiempos de espera por servicio.....	48
Tabla 4. Preguntas por Servicio de Hospitalización .....	49
Tabla 5. Preguntas por Servicio de Consulta Externa.....	51
Tabla 6. Satisfacción Cliente Interno .....	54
Tabla 7. Satisfacción por Tipo de Contrato para los Asistenciales.....	56
Tabla 8. Grado de Satisfacción por Tipo de Cliente y Área .....	57
Tabla 9. Análisis correlacional entre Satisfacción laboral y satisfacción de los usuarios ...	59

**Figuras**

Figuras 1. Clínica objeto de investigación .....	36
Figuras 2. Distribución por Sexos (Izq) y Distribución por Edad por Sexos (Der) .....	45
Figuras 3. Distribución por grupo etario y por sexo .....	46
Figuras 4. Caracterización del Cliente Interno.....	53
Figuras 5. Distribución de la Satisfacción por nivel Administrativo, Asistencial y Operativo .....	57
Figuras 6. Análisis de Correspondencia Simple (ACS) del nivel de Satisfacción por área y nivel.....	58

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Agradecimientos

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de vivir esta experiencia.

A nuestras familias por apoyarnos y estar presentes en cada momento, por entender la necesidad de ampliar conocimientos y regalarnos el tiempo para poder cursar estos estudios.

A nuestra tutora por sus indicaciones y acompañamiento

A la Universidad de la Costa por aceptar nuestra postulación y brindarnos excelentes docentes

A Giovanni Visbal (QEPD), por permitirnos aportar un granito de arena en el mejoramiento continuo de su Clínica de Salud mental

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

### **Introducción**

La relación entre satisfacción laboral y percepción de la calidad en la atención en salud, son temas que han sido estudiados no solo en Colombia, sino también a nivel mundial evaluándolo tanto individual, como conjuntamente y que inquietan cada día a la población y a las empresas del sector salud. Vemos entonces como las leyes en nuestro país se enfocan en evaluar la satisfacción laboral y se ha convertido en obligatorio el medir constantemente la satisfacción de los usuarios, llevando a las instituciones a brindar niveles de calidad superiores.

Es también como el ministerio de trabajo y las diferentes empresas velan por mantener a sus colaboradores bajo un ambiente de tranquilidad, respeto y actualización constante, en aras de obtener unos resultados adecuados en salud y lograr un equilibrio entre riesgo, beneficios y costos; aspectos ayudan a la sostenibilidad en las empresas.

Por lo tanto, la calidad de la atención que se brinda al usuario, no solo implica un diagnóstico y tratamiento adecuados, sino que también vincula la relación médico –paciente como eje fundamental del sistema.

Esta investigación surge de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y las quejas y reclamos recibidos en la Clínica De Salud mental durante el año 2019. Al realizar el análisis de causas en el departamento de calidad de la Clínica De Salud mental, encontraron que un porcentaje de las mismas vinculaba al personal de la institución y con la aprobación de la Gerencia general se inicia el estudio para determinar la relación existente entre los factores, satisfacción laboral y percepción de la calidad por los usuarios en una Clínica De Salud mental.

Para ello se analizaron los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas tanto a usuarios como a los colaboradores en el año 2019, cuyas bases de datos fueron entregadas bajo estricta confidencialidad y resguardando la institución los nombres de los pacientes.

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

Los puntos principales en los que se enfocó el trabajo de investigación para evaluar la satisfacción de los usuarios fue: Edad, sexo, área de atención (administrativa, asistencial y operativa) y servicio donde recibió la atención. Para la evaluación de la satisfacción de los colaboradores fue: Edad, salario, área de atención (administrativa, asistencial y operativa) y tipo de contrato. Para al final evaluar si hay relación entre las variables en estudio y cuál sería la que más influye en los resultados de las encuestas, para así generar acciones de mejora.



## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Planteamiento del problema

La calidad de la atención se define por el conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras que deben cumplir las instituciones que integran el sistema de salud y la eficaz utilización de cada uno de los servicios por parte de los usuarios. Esta atención debe estar enmarcada por una serie de principios y valores como idoneidad, competencia profesional, disponibilidad y atención humanizada que permita la interacción entre los usuarios y los profesionales de salud para la satisfacción del beneficiario.

En estudios realizados sobre la situación de la calidad en los sistemas y servicios de salud de América Latina y el Caribe, analiza las principales tendencias regionales que muestran los programas de garantía de calidad. Estos estudios demuestran, en términos generales que la calidad puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente y, que en el ámbito de los sistemas y servicios de salud se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones: la primera relacionada con la calidad técnica, la cual busca que los prestadores garanticen la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la segunda relacionada con la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios recibidos <sup>(1)</sup>.

Existen estudios de los diferentes modelos de salud en Latinoamérica en relación con la calidad de atención prestada que señalan áreas importantes de oportunidad en la prestación de estos servicios de salud <sup>(2)</sup>. Los usuarios de estas instituciones que están en contacto con estos sistemas tienen percepciones diferentes de acuerdo con el servicio que reciben y en virtud de esto emiten opiniones, ya sea de satisfacción o de insatisfacción con la atención recibida. De igual manera se puede decir que la satisfacción del cliente interno podría de una u otra manera influir en la percepción de calidad de los usuarios.

Un estudio llevado a cabo en Perú, concluyó que “la repercusión en la satisfacción o insatisfacción del paciente va a depender principalmente de la adecuada información que

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

reciba acerca de su enfermedad por parte del médico”. La insatisfacción de la persona por ejemplo, está relacionada con las omisiones en el proceso de consulta, maltrato por parte del personal médico y con la percepción de mala calidad de atención, tiempo de espera para acceder a la consulta, calidad de los medicamentos, tiempo que demoran el procesamiento y entrega de los resultados y percepción del monto que aportan por su seguro entre otros <sup>(3, 4)</sup>.

En Colombia, los servicios de salud están vigilados por el Ministerio de Salud el cual ha implementado el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) para velar por la calidad de los mismos, su objetivo es proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, mediante un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el equilibrio que debe existir entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la adherencia al tratamiento y la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, se están incumpliendo algunos parámetros de la Constitución política de Colombia consagrados en el Artículo 48 cuando menciona la eficiencia como principio a cumplir por los organismos gubernamentales, Ley 100 de 1993 artículo 2 (párrafo), Resolución 412 del 2000 (Normas técnicas y guías de atención), Resolución 2003 (condiciones para habilitar servicios e implementar el mejoramiento de la calidad), Decreto 1011 de 2006 (Por el cual se define el sistema obligatorio de garantía de la calidad en las instituciones de salud) y normatividad relacionada con la calidad y satisfacción del usuario<sup>(5)</sup>.

Datos de la Superintendencia Nacional de Salud (2018), reportan que a nivel nacional se recibieron 318.793 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) de julio a diciembre 2018 y 336.837 de enero a junio 2019 y en el Atlántico no es la excepción con 15.909 PQRSD en el mismo periodo de tiempo 2018 y para el primer semestre de 2019 se presentaron 15.962, las denuncias y quejas sobre el Sistema General de Seguridad Social son innumerables, el cual no tiene el funcionamiento esperado desde el momento que se implementó debido a un sin número razones, siendo a nivel nacional a mayor en Regimen Contributivo 421.649 (70%) vs subsidiado 184.122 (30%) en el periodo estudiado<sup>(6)</sup>. Estas fallas en el proceso, terminan generando una insatisfacción a la comunidad, que al final de

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

cuentas son los usuarios que utilizan los servicios de salud y convirtiéndose en clientes de las instituciones prestadoras de este tipo de servicios ya sean públicos o privados.

Donadebian, referido por la Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana (2010), afirmó que “La satisfacción del usuario es uno de los atributos de la calidad debido a que es el resultado deseable de toda unidad atención médica y por tanto el servicio no puede ser de alta calidad a menos que el usuario esté satisfecho”. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por las instituciones de salud constituye una de las mejores herramientas para evaluar la calidad del servicio médico desde el punto de vista del cliente externo y es de especial importancia para detectar áreas de mejora dentro de la institución, hacer más eficiente la asignación de los recursos y aumentar la calidad del servicio y con ello la satisfacción <sup>(7)</sup>.

En la investigación titulada “Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015” Realizada por Messarina Santolalla P (2015), se estableció el grado de relación entre la satisfacción del usuario y prestación del servicio de salud, existiendo una alta correlación estadística en las variables evaluadas de sensibilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Se determinó que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente <sup>(8)</sup>.

De igual manera, otra investigación relacionada con la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, se evaluaron las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde los resultados arrojaron que las dimensiones en donde existe insatisfacción fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho. <sup>(9)</sup>. Los hospitales, concluye la investigación, deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen de un hospital dentro del mercado.

Otro estudio similar, concluyó que el trato humanizado recibido de los funcionarios asistenciales fue la característica de la calidad de la atención mejor valorada en la atención de servicios de salud por parte de los usuarios<sup>(4)</sup>. Lo anterior deja entrever la importancia de los colaboradores para las empresas, entendiéndolo como motor o como pieza clave de la misma organización, es por ello se está estudiando desde hace muchos años el comportamiento de los colaboradores en su entorno laboral para así poder darle a los gerentes herramientas para lograr su satisfacción.

Así mismo, Uribe propone una hipótesis que afirma La cultura y el clima organizacional pueden incidir en el trabajador al generar un ambiente estresante, lo que tiene impacto en el desempeño laboral y la salud ocupacional afectando el compromiso organizacional<sup>(9)</sup>. Unos niveles bajos de calidad en la atención, trae consigo perjuicios al usuario y costos de no calidad a las instituciones de salud, asociados a deserción de usuarios, afectación reputacional y financiera, con la posibilidad de resarcir o no el daño causado.

Este trabajo busca identificar aquellos factores de satisfacción que pueden afectar o influir en el desarrollo del clima organizacional de la entidad; además, conocer la satisfacción laboral es un factor determinante de la productividad y permanencia de los colaboradores en las organizaciones. De la misma manera se busca saber las causas que pueden desencadenar el ausentismo y deserción y por consiguiente descubrir cuál es el impacto que la satisfacción laboral tiene en la calidad del proceso de atención de los pacientes para generar estrategias de mejora en el ámbito social, laboral y económico de la institución y los usuarios.

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

### **1.1 Problema de investigación.**

Por lo antes mencionado se plantea el siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la satisfacción laboral del personal de salud con la percepción de la calidad en la atención de los usuarios atendidos en una Clínica De Salud mental en Puerto Colombia durante 2019?

### **1.2 Sistematización del problema**

Para cumplir con el objetivo propuesto, a través del presente estudio se busca responder a las siguientes preguntas:

¿Cuál es la relación de la edad, sexo, servicio y área de atención que influyen en la mayor satisfacción o insatisfacción del usuario atendido?

¿Cuál es la relación de la edad, sexo, salario, área de atención y el tipo de contratación que influyen en la mayor satisfacción o insatisfacción del personal de salud?

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción del personal de salud y la percepción de la calidad del servicio brindado a los usuarios en consulta externa y hospitalización?

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

### **3. Objetivos**

#### **3.1.Objetivo General**

Evaluar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una clínica de salud mental en Puerto Colombia durante el periodo 2019.

#### **3.2.Objetivos Especificos**

- 3.2.1. Determinar la relación entre la edad, sexo, servicio y área de atención que influyen en la mayor satisfacción o insatisfacción del usuario atendido.
- 3.2.2. Determinar la relación de la edad, sexo, salario, área y el tipo de contratación que influyen en el nivel de satisfacción del cliente interno.
- 3.2.3. Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los profesionales de salud y la calidad del servicio percibida por el usuario atendido en consulta externa y hospitalización.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 4. Justificación

Desde hace más de una década se viene estudiando la satisfacción de los usuarios en salud tanto a nivel mundial como en Latinoamérica, estudios que hacen manifiesta la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención. Se constituye en un factor importante y fundamental para determinar la calidad de la atención en los servicios de salud prestados por las Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de salud (IPS), puesto que su razón de ser es servir a la comunidad y darle solución a sus problemas de salud hasta alcanzar a brindar una atención con calidad.

Investigadores señalan que existen varios factores que afectan en la calidad percibida y la satisfacción del usuario, dentro de estos se encuentran el tiempo excesivo de espera, trato del personal médico, deficiente información, etc. Lo cual deriva que ante una urgencia, exista la posibilidad de atenderse en otro centro médico originando en ocasiones gastos de bolsillo que afectan la economía del usuario y su familia <sup>(10)</sup>.

El producto de una mala atención es la insatisfacción del paciente, esto puede ocasionar el abandono del tratamiento y/o cambio de médico tratante, el paciente evita acudir a la Clínica o se atiende en otra, lo que podría empeorar su cuadro de salud, afectar la productividad laboral o impactar de manera negativa en la economía del usuario. La satisfacción de los usuarios en la atención en salud, está relacionado con factores tales como el estilo de vida, las expectativas, los valores del individuo y de la sociedad, la cultura, y otros; de lo que se puede inferir que la satisfacción varía según el contexto social. Por esta razón, se podría afirmar que este concepto presenta una parte de naturaleza subjetiva y otra de naturaleza contextual.

La Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2016 (ENSANUT) en el ítem *Calidad en la Atención* reporta que la percepción de los usuarios favorece a los servicios privados. Los usuarios consideran que las condiciones de los servicios privados son mejores en promedio que en los servicios públicos. Así mismo, mayores porcentajes de usuarios consideran que la utilización de los servicios privados se traduce en mejoras en el estado de la salud en mayor

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

porcentaje en comparación con los servicios públicos, lo que es consistente con la información de la ENSANUT 2012<sup>(11)</sup>.

En un estudio similar, se afirma que los niveles de satisfacción del usuario en atenciones ambulatoria oscilan entre 60% y 82%, según el público estudiado, servicio o establecimiento proveedor de la atención, motivo de consulta, momento de entrevista y método utilizado<sup>(12)</sup>. Los usuarios en los establecimientos de Salud Públicos, más que los privados, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en encuestas que miden esta característica.

La percepción de satisfacción no significa que la calidad es buena, sino que puede ser que su apreciación esté condicionada por un nivel de expectativa baja<sup>(13)</sup>, no obstante, son una herramienta útil muy utilizada por la gerencia para conocer la calidad de los servicios prestados. Es entonces, el objetivo del análisis de la satisfacción el que facilita la información a los profesionales, a los gestores y administradores del sistema sanitario, sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios<sup>(14)</sup>.

En otro estudio, se evaluaron algunos aspectos importantes sobre la satisfacción laboral, aspectos materiales y/o físicas, beneficios remunerativos y/o laborales, relaciones sociales, desarrollo personal, políticas administrativas, desempeño de labores, relación con el personal al mando, arrojando los siguientes resultados: El personal de salud tiene una satisfacción regular. La dimensión que menos satisface al personal de salud es condiciones físicas y materiales (alta insatisfacción y parcial insatisfacción. La dimensión que más satisface al personal de salud es desarrollo personal (parcial satisfacción y alta satisfacción) <sup>(15)</sup>. En comparación con otro estudio similar, en lo que se refiere a satisfacción laboral, se encontró que la dimensión que menos satisface al personal de enfermería es de desarrollo de tareas, y la que mayormente satisface es beneficios remunerativos<sup>(16)</sup>.

En estudio realizado en Colombia, Cabrera-Arana et al 2014. Encontraron que la característica de la calidad de la atención mejor valorada fue la relacionada con el trato humanizado recibido del personal asistencial <sup>(43)</sup>.



## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

Así pues, la satisfacción de los usuarios es un elemento fundamental de la calidad en la atención de los servicios de salud. De ahí la importancia que las instituciones evalúen periódicamente el bienestar del personal de salud como indicador clave de la calidad del sistema, pues la insatisfacción del personal de salud, puede repercutir en la prestación del servicio. La evaluación del nivel de satisfacción permite así mismo, no solo el mejoramiento del talento humano en salud, sino que, se optimiza la atención del usuario en relación con la calidad de la atención.

Gran parte de las organizaciones y entidades de salud, presentan afectaciones en el clima organizacional en algunas áreas funcionales, las cuales están asociados a la mala distribución o exceso de funciones en los cargos de cada área, generando signos y síntomas de estrés laboral en algunos empleados, debido a la sobrecarga laboral a la que están sujetos. Esto puede afectar el trato a los pacientes, el tiempo de atención y la satisfacción tanto del colaborador como del usuario, así como de manera indirecta puede influir en el nivel competitivo y económico de las organizaciones. Con esta investigación se busca definir si los resultados negativos observados en las encuestas de satisfacción de los usuarios en esta institución, se presentan debido a insatisfacción laboral y cómo podemos brindar una perspectiva de cambio no solo para la institución, sino para todas las instituciones de atención en salud mental

### **4.1. Alcances y limitaciones**

El estudio se llevara a cabo, en una Clínica de Salud mental ubicado en el municipio de Puerto Colombia en los servicios de consulta externa y hospitalización. Se realizará el análisis de la encuesta de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores y también se analizaran los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios mencionados durante el periodo 2019.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 5. Marco Teórico

#### 5.1. Antecedentes.

En este apartado de antecedentes, se realizó una revisión de estudios de investigación que precedieron al que se está realizando, guardando relación con los objetivos del estudio que se aborda. A continuación se expresa los siguientes:

En un reciente estudio realizado por Ruiz Gómez (2019), denominado “percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el hospital Eleazar Guzmán Barrón”, de tipo cuantitativo, descriptivo, se midió el nivel de percepción de la calidad de atención, los resultados obtenidos arrojaron que el nivel de percepción de la calidad de los usuarios es del 10,2% en nivel de satisfacción, también identificaron el nivel de satisfacción laboral, utilizando la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, Obteniendo un resultado de 172 lo que indica que el nivel de satisfacción laboral es regular, también determinaron que existe una relación positiva entre las variables estudiadas (correlación 0.982) <sup>(17)</sup>.

De igual forma, la investigación sobre “satisfacción laboral y personal del médico y su relación con la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención percibida en una Clínica de alta complejidad, Medellín 2017” de Urriago Niño (2018) ; estudio cuantitativo, observacional, transversal; los resultados mostraron que la satisfacción del paciente no guarda relación con la satisfacción laboral intrínseca de los médicos, sin embargo, para la satisfacción laboral con la extrínseca, evidencia una probable relación inversamente proporcional. Mientras que para el área de consulta externa, si se evidenció una relación directamente proporcional entre la satisfacción personal del médico con la satisfacción de los usuarios, teniendo una significancia estadística. Los factores que más influyen en la satisfacción del personal del médico son los inherentes a finanzas, la seguridad de los suyos, vivienda y recreación. Mientras que para los pacientes predomina la confianza (Relación médico - paciente) con el médico tratante y tiempo de duración de la consulta; es decir que a

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

mayor satisfacción personal del médico, hay mayor satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención<sup>(17)</sup>.

En cuanto a la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud percibida por el usuario, el estudio realizado por Calle & Gálvez (2017), llevado a cabo en el departamento de ginecología y obstetricia en el hospital regional docente las Mercedes – Chiclayo, encontró que no existe una relación importante del nivel de satisfacción laboral con la calidad de atención, con un nivel de confianza del 95%, concluyen que las variables en estudio, no son dependientes, por lo tanto la satisfacción de los usuarios, no depende de la satisfacción del personal de salud<sup>(15)</sup>.

Paralelamente, en un estudio de percepción de la calidad del usuario de Rodríguez (2016), cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de una Clínica de la facultad de odontología de la universidad Nacional de San Marcos, los resultados mostraron que los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de dicha Clínica fueron regular en un 71,4%; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%). Permitiendo definir cuales factores afectaban mas la satisfacción de los usuarios y poder trabajar sobre ellos<sup>(18)</sup>

De modo similar, se encontró en la investigación denominada “calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital General Enrique Garcés- Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016” de Bravo Yanez I. y Guzman Jacome H.<sup>(19)</sup>, cuyo tipo de estudio fue descriptivo, explicativo y transversal, con modalidad bibliográfica y de campo; el cual evaluó la brecha entre expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la percepción positiva del usuario donde hay que brindar un trato digno; que no sólo la persona se sienta a gusto con la atención que experimenta; sino que, los familiares también gocen de este beneficio. Arrojó que el trato que deberán recibir los usuarios que acuden al hospital para tener una mejor percepción de calidad, se reflejará en los siguientes puntos: tratar a cada individuo por igual, con el fin de que se respeten los derechos humanos, que la información facilitada proveniente del

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

personal administrativo y médico, sea rápida, completa y clara y reflejar amabilidad y empatía por parte de los proveedores del servicio específicamente.

De acuerdo con el estudio “La Gestión del Talento Humano en el Distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud y su incidencia en la calidad de atención al cliente periodo 2015”;<sup>(20)</sup> realizado por Bonifaz (2016) ,un estudio descriptivo, no experimental, en el cual expreso que el departamento de talento humano es un área que funciona en diferentes instituciones de salud. Esta área de trabajo tiene que disponer de una visión diferente; de acuerdo, a la organización en donde opera; este departamento presenta una gran importancia; ya que, su participación y funcionamiento permite que la situación interna de un hospital pueda mostrarse organizada. Otra de las características de recursos humanos, es que busca resaltar los conocimientos, capacidades y habilidades con las que el personal labora.

De ahí la importancia de la satisfacción laboral y personal del talento humano. Así se evidencia en los resultados de una investigación en la cual se estudió el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren<sup>(21)</sup>, llevada a cabo por Morales Carcelén (2016). Fue un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y las de desarrollo personal. Concluye que los profesionales de enfermería se encuentran medianamente satisfechos laboralmente, y solo un pequeño porcentaje se encuentra satisfecho, generando preocupación en los directivos puesto que este personal es primordial en la satisfacción de los usuarios y si se encuentra desmotivado realizará sus tareas por cumplir rutinas.

En los resultados del estudio relacionado con la percepción de la calidad de vida laboral de licenciados en enfermería en un Hospital Privado del Noroeste de México, estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Llevado a cabo por Quintana, Sáez, Figueroa, García, Salazar, Tinajero González, Padilla & Figueroa (2016), <sup>(22)</sup> cuyo objetivo fue determinar factores sociodemográficos y de organización del trabajo que influyeran en la calidad de vida laboral, encontrando que un grupo de colaboradores se encuentran en un nivel medio. En cuanto a sexo, se encontró las mujeres se sienten mas seguras en la institución

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

comparado con los hombres, con una diferencia estadísticamente significativa. Este estudio determinó que existen factores sociodemográficos y de organización del trabajo que se relacionan con alguna de las dimensiones de la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería.

Según la investigación “Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes”, de Fontova, Juvinyá & Suñer (2015), investigación de estudio observacional transversal, se encontró que de los profesionales evaluados pertenecientes al servicio de urgencia, obtuvieron un nivel bajo de satisfacción evidenciando el agotamiento emocional y la realización personal como los factores asociados a esta satisfacción. Los incentivos con mejor puntuación fueron: Una jornada laboral cómoda; un buen salario; un trabajo seguro; un trabajo interesante; unos compañeros de trabajo agradables; e iniciativa, autonomía y responsabilidad. <sup>(23)</sup>

En la tesis titulada: “Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena”<sup>(24)</sup>. realizado por Figueroa (2013), el estudio fue exploratorio, descriptivo y al final explicativo, en el que se dieron a conocer las características más relevantes del modelo propuesto. Se hace referencia a que una atención enfocada al usuario logrará que se cumplan los objetivos dentro de cualquier organización. Para poder conseguir una reestructuración como esta, se hace necesario realizar una reingeniería en base a los procesos, se tiene que cambiar la forma de pensar por parte de los centros de salud; teniendo en cuenta, que la salud no sólo se debe medir en base a productividad y tecnología, sino que hay que redirigir esta medición vinculando el punto de vista de la satisfacción del usuario.

En Colombia, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) de Colombia ha establecido y llevado a cabo procedimientos de auditoría, su implementación y desarrollo procuran mejorar la calidad orientada a la salud. Este proceso tiene la finalidad de producir que todas las personas puedan gozar de los servicios y beneficiarse de ellos; es

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

por eso, que variables como la percepción y la satisfacción pueden determinar que los usuarios y pacientes comuniquen buenas referencias sobre un determinado servicio <sup>(25)</sup>.

### 5.2. Calidad en la prestación de servicios de salud.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua define el término Calidad: “*proviene del latín qualitas o qualitatis*. Es el conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie; o se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad <sup>(26)</sup>.

El concepto que ha ido evolucionando a lo largo de la historia, existen escritos con definiciones asociados a la calidad desde la época antigua, como el código Hammurabi, hasta las normas estandarizadas asociadas con este concepto en la actualidad como las normas ISO 9000 <sup>(29)</sup>. En la tabla 1, se pueden observar diferentes conceptos de calidad

**Tabla 1.**

#### *Conceptos de calidad*

Autor	Año	Definición
Crosby	1979	Calidad es conformidad con los requisitos, los cuales deben estar establecidos previamente y se deben realizar mediciones permanentes para asegurar la conformidad con los mismos. Este autor aclara que la calidad no es la suma de atributos o cualidades.
Deming y Medina	1989	Calidad es el grado predecible de uniformidad y dependencia con costos bajos y adecuados para el mercado. La complejidad de definir calidad, radica en traducir las necesidades de los clientes en características medibles, de esta forma la calidad puede estar definida solo por parte del interesado en el producto

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Juran	1990	Calidad es lograr que las características del producto generen satisfacción con su uso. Esto implica que las características del producto tienen su origen en las necesidades de los clientes.
Ishikawa	1997	Calidad es cumplir los requisitos de los clientes. Para este autor la calidad abarca todo el sistema organizacional, plantea que no solo se requiere la calidad del producto (bien o servicio), sino la calidad de la información, del proceso y de las personas.
Monks	1998	Calidad es una medida de qué tanto se acerca un bien o servicio a los estándares especificados. Los estándares pueden relacionarse con tiempo, materiales, eficiencia, confiabilidad, o cualquier característica cuantificable.
ICONTEC	2010	Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos. La norma aclara que requisito es una necesidad o expectativa establecida.
Schroeder, Goldstein y Rungtusanatham	2011	La calidad es el hecho de satisfacer o superar las peticiones del cliente ahora y en el futuro. Esto significa que el producto o el servicio son aptos para el uso del cliente
Reyes	2013	Calidad es el grado en que se logra satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Fuente: Vargas Rozo (2016). (30)

La calidad del servicio es un concepto particular importante para las empresas porque, los usuarios, después de recibir un servicio, lo comparan con el esperado. El servicio esperado se forma sobre la base de experiencias anteriores, comentarios de allegados y publicidad. Si el servicio percibido no tiene el nivel del servicio esperado, los clientes pierden interés. Pero, en cambio, si el servicio percibido iguala o excede las expectativas, es muy posible que los clientes regresen.

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: *"la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".*<sup>(27)</sup>

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Avedis Donabedian, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: *"El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención"*. Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- **Calidad absoluta:** es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.
- **Calidad individualizada:** desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.
- **Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población).<sup>(28)</sup>

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social, (2006), define la Calidad de la Atención en Salud como “la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario” y (Decreto 1011 de 2006) define así, las características de la calidad de la atención en salud dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud los cuales se deben cumplir Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad, si analizamos cada uno de ellos, su cumplimiento genera estrés tanto en el personal asistencial,



## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

como en el administrativo de las instituciones de salud, ya que implica un esfuerzo físico, psicológico, financiero y de personal <sup>(31)</sup>.

### **Satisfacción del usuario**

Se habla de la satisfacción como un punto inconstante dentro del entorno de un cliente o usuario; es decir, que para que una persona pueda sentirse satisfecha debe vivir experiencias que provocan un efecto positivo que garantice que la persona pueda generar buenas referencias acerca de la atención que recibió en un hospital determinado. Dentro de una sala de espera muy aparte de la escasa calidad de atención que se brinde, el tiempo es un factor que puede generar insatisfacción en una persona, los tiempos largos de espera y sin respuesta alguna permitirán que algún familiar o persona cercana al paciente pueda reflejar su descontento o disgusto acerca del servicio. Una institución o centro de salud hospitalario que no disponga de una correcta gestión y control interno tendrá problemas cuando exista una aglomeración de personas en sus instalaciones, la medición es que a mayor exceso de usuarios incrementan los tiempos de para y disminuyen los niveles de satisfacción<sup>(23)</sup>.

De ahí, que la percepción de la calidad por parte del usuario juega un papel importante, teniendo en cuenta que esta conceptualmente implica, por una parte, un proceso de selección, organización e interpretación que realiza el cliente, paciente o usuario, respecto de un objeto que le reporta una cierta inteligibilidad del mundo que enfrenta. La percepción permite a la persona, en su rol de perceptor o receptor de un servicio, apreciar en sí mismo la sensación de satisfacción efectivamente experimentada. la satisfacción es un hecho individual cuyo fundamento sustancial depende de la capacidad personal de apreciar la calidad de servicio efectivamente percibido y que es capaz de movilizar la conducta de un consumidor, cliente - usuario o paciente efectivamente <sup>(32)</sup>.

### **Medición de la calidad del servicio con respecto a la percepción del cliente**

La calidad del servicio se puede analizar por medio de dos puntos, la objetividad y la subjetividad de la calidad. Estas dos variables tienen que ser tomadas en cuenta en un nivel importante para la identificación y posteriormente evaluación de la calidad del servicio de un

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

hospital. Dentro de la calidad existen otras dimensiones diferentes, con las cuales se puede evaluar el servicio que se brinda dentro de un hospital <sup>(30)</sup>. Entre estas otras dimensiones están las determinadas por Evans y Lindsay

- Tiempo, en donde el usuario tiene que esperar para recibir el servicio;
- Completitud, es cuando el servicio consta de todo lo que se podría necesitar en algún momento determinado;
- Cortesía, se hace referencia al trato que los colaboradores le ofrecen a los usuarios;
- Consistencia, es cuando se conserva el mismo nivel de servicio en cualquier momento;
- Accesibilidad, consta de la facilidad que tiene el paciente para obtener el servicio;
- Exactitud, cuando no hay errores en los servicios;
- Capacidad de respuesta, es la manera de responder del establecimiento en base a las diferentes situaciones que se presenten

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral ha sido objeto de muchas investigaciones en los últimos años, según Weinert, esto es producto del interés de las empresas en mejorar la productividad de sus empleados, el clima laboral, minimizando el ausentismo, lo cual redundaría en calidad de la atención<sup>(45)</sup>. Podemos definir la satisfacción laboral como el “Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo” <sup>(33)</sup>.

### **Condiciones intralaborales**

Se definen como todas las características del trabajo y de la organización que influyen de una u otra manera en la salud y bienestar del individuo. Las extralaborales están relacionadas con

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

los aspectos sociales, familiares y económicos del colaborador y las individuales tienen que ver con factores intrínsecos del colaborador como son, edad, sexo, escolaridad, estado civil, cargo desempeñado, etc <sup>(34)</sup>.

- **Capacidad de respuesta:**

Capacidad del sistema de salud para satisfacer las expectativas de atención. Sinónimo de "paciente - centrismo" o sistema "centrado en el paciente". Percepción global de capacidad en lograr resolver problemas a los usuarios. Condiciones con las que la CLÍNICA DE, logra generar una experiencia de atención trascendente para el usuario, donde se advierte su vocación por trabajar de forma eficiente, segura y con foco en el usuario. <sup>(44)</sup>

Esta respuesta se integra por los siguientes atributos:

- **Acceso (accesibilidad) percibido:** El usuario puede acceder a los servicios de una manera simple y rápida y sentir que la CLÍNICA DE desea sinceramente prestarle servicios, ayudar y solucionarle problemas. Es la percepción que tiene el usuario, sobre la capacidad de la CLÍNICA DE para permitir y facilitar los mecanismos necesarios para que los usuarios lleguen y puedan utilizar los servicios. <sup>(44)</sup>

La accesibilidad se define como la facilidad de obtener un servicio, en lugares accesibles, sin retardo en filas y en horas convenientes.

- **Oportunidad percibida:** Grado de percepción sobre el tiempo de espera para la atención. Percepción del usuario de que la CLÍNICA DE debe estar dispuesta para cumplir la promesa de valor con el tiempo de los usuarios y con el acceso expedito. <sup>(44)</sup>
- **Trato digno y respeto:** Es la percepción de que la CLÍNICA DE debe estar dispuesta a lograr empatía con el usuario incluido el buen trato y respeto. El

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

usuario pueda recibir un trato digno y respetuoso y tener una comunicación e interacción personal positiva con los empleados y el personal asistencial de la CLÍNICA DE o de su red de servicios. <sup>(44)</sup>

- **Tangibles del servicio:** La CLÍNICA DE debe contar con una buena disposición física y amena que garanticen una experiencia de atención que le genere bienestar al usuario. Infraestructura física, equipos, personal y materiales de comunicación, deben tener un grado adecuado de calidad. <sup>(44)</sup>
- **Evaluación global satisfacción:** Es la percepción global de cumplimiento de satisfacción de necesidades y expectativas. <sup>(44)</sup>
- **Información – comunicación:** La CLÍNICA DE debe estar dispuesta a suministrar la información necesaria para el usuario y su familia. Se espera que el servicio sea descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. <sup>(44)</sup>

Por todo lo anterior, el usuario esperaría que en su experiencia en la CLÍNICA DE tenga la disposición física y amenidades que garantizan una experiencia de atención que le produzca bienestar, con trato amable y respetuoso; una percepción de que la parte "tangible" de la CLÍNICA DE tenga un alto nivel de calidad, que proporcione un ambiente que genere una sensación agradable, y tenga un acceso fácil y rápido.

### Salud mental

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la salud mental como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad. La promoción de la salud mental es entonces en una serie de actividades y acciones que permitan generar condiciones de vida adecuadas, propiciar salud mental y adoptar modos de vida saludables<sup>(35)</sup>.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 5.3.Aspectos legales.

Haciendo una revisión del marco legal en Colombia y su avance en lo que a calidad en salud se refiere, podemos encontrar un sin número de normas, sin embargo en las que se describen a continuación que consideramos los pilares de la misma, podemos observar que existe un avance significativo a medida que pasan los años y cada una de ellas exige un mayor compromiso por parte de las instituciones en la búsqueda de la calidad total en la atención en salud, llevándolas así a lograr la acreditación como máximo nivel de calidad entendida como excelencia en el servicio se aplica casi de manera obligatoria para poder lograr un posicionamiento en el país.

La Constitución Política de 1991. Estableció que 'la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección, coordinación y control del Estado', que aplica los principios de descentralización, universalidad, solidaridad, equidad, eficiencia y calidad que debe tener el servicio de salud en Colombia. Esta nueva disposición modificó el Sistema Nacional de Salud, vigente desde 1975 (Artículo 48)<sup>(36)</sup>.

Ley 10 de 1990. Toca temas específicos de calidad en salud, la carrera administrativa, la reorganización del sistema de salud<sup>(37)</sup>.

Ley 60 de 1993. Definió las competencias y los recursos para los diferentes entes territoriales<sup>(38)</sup>.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, entre las cuales están los siguientes artículos en los cuales se establece la calidad como derrotero para mejorar la prestación de servicios de salud <sup>(39)</sup>.

- Artículo 5. Creación. En desarrollo del artículo 48o. de la Constitución Política, organizase el Sistema de Seguridad Social Integral cuya dirección, coordinación y control estar a cargo del Estado, en los términos de la presente ley.
- Artículo 153. Calidad el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada,

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. Es decir que las instituciones prestadoras de salud deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

- Artículo 173. Expresa de las funciones del Ministerio de Salud. 2. Dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo, que son de obligatorio cumplimiento por todas las Entidades Promotoras de Salud y por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y por las direcciones seccionales, distritales y locales de salud
- Artículo. 184 De los incentivos para un mejor servicio. Con el fin de obtener calidad y eficiencia en la provisión de los servicios de salud contemplados por la Ley, se aplicarán sistemas de incentivos a la oferta de servicios dirigidos al control de costos, al aumento de productividad y a la asignación de recursos utilizando criterios de costo-eficiencia. De la misma manera, se aplicarán sistemas de incentivos la demanda con el fin de racionalizar el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes, ampliar el conocimiento y manejo del sistema de parte de los beneficiarios y promover un servicio de mayor calidad al usuario.
- Artículo 186. Del Sistema de Acreditación. El Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad y promover su mejoramiento.
- Artículo 199. Información de los Usuarios. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con la patología y necesidades de atención del paciente.
- Artículo 225. Información requerida. Las Entidades Promotoras de Salud, cualquiera sea su naturaleza, deben establecer sistemas de costos, facturación y publicidad. Los sistemas de costo deben tener como fundamento un presupuesto independiente, que garantice una separación entre ingresos y egresos para cada uno de los servicios prestados, utilizando para el efecto métodos sistematizados. Los sistemas de facturación deben permitir conocer al usuario, para que este conserve una factura que incorpore los

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

servicios y los correspondientes costos, discriminando la cuantía subsidiada por el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Artículo 227. Control y Evaluación de la Calidad del Servicio de Salud. Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica de obligatorio desarrollo en las Entidades Promotoras de Salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios. La información producida será de conocimiento público.
- Artículo 231. Veedurías comunitarias. Sin perjuicio de los demás mecanismos de control y con el fin de garantizar cobertura, eficiencia y calidad de servicios, la prestación de los servicios mediante el régimen de subsidios en salud será objeto de control por parte de veedurías comunitarias elegidas popularmente, de acuerdo con la reglamentación que se expida para el efecto.

Ley 872 de 2003. Toda empresa del sector salud debe tener un Sistema de Gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios<sup>(40)</sup>.

Ley 1122 de 2007. Por el cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud<sup>(41)</sup>.

Resolución 2646 de 2008. “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”<sup>(41)</sup>

Ley 1438 de 2011. "Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones"<sup>(42)</sup>.

La Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria en Salud (LES) ha sido una de las prioridades del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) en los últimos años, esta recogió normativas anteriores y la jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de salud, la cual no partió

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

desde cero, sino que consolidó y fortaleció derechos, deberes y mecanismos ya existentes para la protección de la salud de los colombianos, donde los capítulos I y II abarcan los derechos y los mecanismos de protección para los pacientes.

Resolución 4445 de 1996. Requisitos de infraestructura de las áreas de salud que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares.

Resolución 1446 de 2006. Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitorización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. La resolución tiene por objeto definir y establecer las condiciones y procedimientos para disponer de la información que permita:

- Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base a la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar dediciones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ofrecer insumos para la referenciación por calidad que permita materializar los incentivos de prestigio del Sistema.

Resolución 1441 de 2013. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones. Esta resolución contiene el Manual Único de Estándares y Verificación, que contiene los instrumentos de evaluación a través de estándares que al compararlos con la realidad observada dan una calificación de cumplimiento o incumplimiento que definen el funcionamiento, cierre temporal o permanente de la institución. El recurso humano, la infraestructura, las instalaciones físicas, el mantenimiento, la dotación de dispositivos y medicamentos, los procesos prioritarios asistenciales, la historia CLÍNICA DE y registros asistenciales, interdependencia de servicios, el seguimiento a riesgos, traslado asistencial de pacientes son los criterios de para hacer la verificación.



## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

Resolución 2003 de 2014. A través del cual se definieron los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y habilitación de servicios de salud.

Resolución 5095 de 2018. Por la cual se adopta el Manual de acreditación en Salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1

Decreto 1760 de 1990. Define los niveles de atención, tipo de servicio y grados de complejidad.

Decreto 1757 de 1994. Formas de participación comunitaria, formulación de quejas y reclamos, ventanillas, libros, oficinas de atención al cliente.

Decreto 2174 del 28 de noviembre de 1996. Organizó el Sistema Obligatorio de Garantía de calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, acto administrativo que fue derogado con la expedición del Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002 a través del cual se estableció el Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, cuyos componentes son cuatro:

- Sistema Único de Habilitación. (Decreto 1011 de 2006; circular 00047 de 2006; Decreto 574 de 2007; Decreto 1698 de 2007; Resolución 2679 de 2007; Resolución 2680 de 2007, Resolución 1441 de 2013, Resolución 2003 de 2014).
- Auditoria para el mejoramiento de la Calidad en Salud. (Decreto 1011 de 2006; Resolución 1043 de 2006,).
- Sistema Único de Acreditación en Salud. (Decreto 1011 de 2006; Resolución 1445 de 2006, Resolución 123 de 2012, Resolución 2084 de 2014).
- Sistema de Información para la Calidad. (Decreto 1011 de 2006; Resolución 1446 de 2006; Circular 30 de 2006).

Decreto 4747 de 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. El artículo más importante es el 5 que dice: Artículo 5. Requisitos mínimos que se deben tener en cuenta para la para la negociación y suscripción de los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios. Son requisitos mínimos para la negociación y suscripción de acuerdos de voluntades para la prestación de servicios los siguientes: Por parte de los prestadores de servicios de salud:

1.      Habilitación de los servicios por prestar.
2.      Soporte de la suficiencia para prestar los servicios por contratar estimada a partir de la capacidad instalada, frente a las condiciones demográficas y epidemiológicas de la población del contratante que va a ser atendida.
3.      Modelo de prestación de servicios definido por el prestador.
4.      Indicadores de calidad en la prestación de servicios, definidos en el Sistema de Información para la Calidad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

Resolucion 256 de 2016 por la cual se dictan las disposiciones del Sistema de Información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Circular 012 de 2016 por la cual se hacen adiciones, modificaciones y eliminaciones a la Circular 047 de 2007, y se imparten instrucciones en lo relacionado con el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud y el Sistema de Información para la Calidad.

Decreto 1072 De 26 De Mayo 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

Ley 1010 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Código Sustantivo del Trabajo.

Ley 1846 de 2017: “Por medio de la cual se modifican los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.”

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

Resolución 2646 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas.

Resolución 00000652 2012 por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se di tan otros disposiciones.

Resolución 0312 2019 por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Decreto-Ley 1295 1994 por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Resolución 2013 1986 por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.

Concluyendo que en Colombia, con las reformas al sector salud, se ha intentado garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, aún existen ciertas dificultades en el proceso de atención que afectan la calidad y la satisfacción de los usuarios. Aunque estas dificultades están relacionadas con múltiples factores, estos influyen en la labor que realiza el personal que labora en instituciones de salud.

### **5.4.Aspectos geográficos.**

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD



*Figuras 1. Clínica objeto de investigación*

La investigación se realizó en una Institución Prestadora De Servicios de mediana complejidad, de carácter privado, que brinda desde hace 3 años atención en Salud Mental y Adicciones ofreciendo un servicio interdisciplinario para el usuario y su familia, bajo un modelo de atención integral, seguro, con altos estándares de calidad y basado en evidencia científica. (Ilustración 1)

Cuentan con servicios de Consulta Externa psiquiátrica y de psicología, Urgencia Psiquiátrica, Hospitalización y Hospital día, prestando servicios a la población del departamento del Atlántico. La meta de la Clínica es la excelencia conseguida mediante la evaluación y el mejoramiento continuo de la calidad, en miras hacia la Acreditación en Salud.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 6. Hipótesis de investigación

Ho. No existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de la atención percibida por los usuarios.

Ha. Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de la atención percibida por los usuarios.

Al realizar el análisis de correlación, se observa la existencia de una relación significativa del Nivel de Satisfacción Laboral con la Calidad de Atención ( $p= 0,000$ ), es decir, que al 95% de confianza, rechazamos la hipótesis nula de independencia y afirmamos que ambas variables estudiadas son dependientes. Por lo que podemos decir que el personal de salud deberá sentirse satisfecho para brindar una buena calidad de atención.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 7. Diseño metodológico

#### 7.1. Variables

##### 7.1.1. Variable Dependiente

Satisfacción con la calidad de la atención percibida por el usuario: se midió con un cuestionario de 16 preguntas para Hospitalización y 5 preguntas para consulta externa que usa una escala tipo Likert ordinal que incluye las siguientes opciones de respuesta: Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala y NA (no aplica) y de tipo dicotómica Si / No.

##### 7.1.2. Variable Independiente

- Demográficas: Edad y Sexo (usuarios y colaboradores): la institución toma como base la clasificación del ciclo de vida dada por el Ministerio de salud y protección social, sin embargo, lo adapta o subdivide las categorías adulto y vejez de acuerdo a sus necesidades, dado por la morbilidad, así: joven de 18 a 26 años; adulto: 27 – 39 años; adulto maduro: 40 – 59 años; adulto mayor: 60 – 75 años; ancianos > 75 años. Definieron como criterio de exclusión a la población menor de edad.
- Area de Atención (usuarios y colaboradores) hace referencia a las diferentes areas donde recibió atención y estas fueron: administrativo, operativo y asistencial.
- Servicio: hace referencia al servicio utilizado y estos fueron Consulta externa y Hospitalización.
- Satisfacción laboral: Hace referencia a preguntas sobre salario, reconocimiento al logro, dotación, volumen de trabajo, condiciones de infraestructura, entorno, ascenso, relaciones interpersonales, apoyo, autonomía, e incentivos

##### 7.1.3. Variables Intervinientes:

- Tipo de contrato: los cuales pueden ser directo, por obra labor o prestación de servicio
- Salario: administrativos: oscilan entre \$980.000 - \$2.300.000 y van desde auxiliar hasta coordinadores, para cargos gerenciales oscila entre \$6.000.000 a \$8.000.000; Operativos: \$980.000 - \$1.001.600 depende de la actividad a realizar servicios generales o mantenimiento; Asistenciales: oscila entre \$980.000 y \$4.000.000 van desde auxiliar hasta especialista.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 7.1.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR
SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO	El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. (Donavedian A. 2014)	Nivel de satisfacción del usuario atendido	Cualitativa	Ordinal		Escala tipo Likert: 1 Muy buena 2 Buena 3 Regular 4 Mala 5 Muy mala.  Dicotómicas: 1 Si 2 No
		Edad	Cuantitativa	Razón	Años cumplidos	
			Cualitativa	Nominal		1 Joven 2 Adulto 3 Adulto Maduro 4 Adulto mayor 5 Anciano
		Sexo	Cualitativa	Nominal		1 Masculino 2 Femenino
		Área de atención	Cualitativa	Nominal		1 Administrativo 2 Asistencial 3 Operativo
		Servicio	Cualitativa	Nominal		1 Consulta Externa 2 Hospitalización
		SATISFACCIÓN LABORAL	Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Manosalvas	Grado de satisfacción laboral	Cualitativa	Ordinal
Edad	Cuantitativa			Razón	Años cumplidos	
	Cualitativa			Nominal		1 Joven 2 Adulto 3 Adulto Maduro

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Vaca CA, Manosalvas Vaca LO, Nieves Quintero J. 2015)					4 Adulto mayor 5 Anciano
	Sexo	Cualitativa	Nominal		1 Masculino 2 Femenino
	Área de atención	Cualitativa	Nominal		1 Administrativo 2 Asistencial 3 Operativo
	Servicio	Cualitativa	Nominal		1 Consulta Externa 2 Hospitalización
	Tipo de contrato	Cualitativa	Nominal		1 Prestación de servicios (OPS) 2 Obra labor
	Salario	Cuantitativa	Continua		Administrativos : \$980.000 - \$8.000.000  Asistenciales: \$980.000 - \$4.000.000  Operativos: \$980.000 - \$1.001.600

### 7.2. Tipo de estudio

La presente investigación fue de corte cuantitativo, transversal y de tipo correlacional, la cual tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más concepto o variables dentro de una muestra o contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). se analiza la relación entre las variables: nivel de satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de la atención percibida por los pacientes en una Clínica De Salud mental ubicada en el municipio de Puerto Colombia.

### 7.3. Población



## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

La población en estudio estuvo conformada por 58 colaboradores y 8875 pacientes atendidos en el 2019.

### 7.4. Muestra

La institución calculó el tamaño de la muestra en base al total del personal activo en 2019 que cumpliera los criterios de inclusión (contrato activo y que tengan mas de 3 meses de estar laborando), y los pacientes que egresan del servicio de hospitalización y/o consulta externa en el mismo periodo. El calculo de la muestra obtuvo un nivel de confianza del 95%.

La institución realizó muestreo de tipo aleatorio simple y proporcional al número de colaboradores de cada área o servicio así: personal administrativo, personal asistencial y personal operativo y se calcula en base a la siguiente fórmula teniendo en cuenta que nuestra población de pacientes atendidos (N) es finita y conocida por lo cual se halla mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

Donde;

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

$Z_{(\alpha/2)}$ = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

$\sigma^2$ = Varianza de la población en estudio (que es el cuadrado de la desviación estándar para la distribución normal estándar toma el valor de 1)

e= nivel de precisión absoluta o error. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

El resultado del cálculo de la muestra de los pacientes atendidos fue de 1298 pacientes para consulta externa y 388 para hospitalización. Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra calculado se seleccionan los pacientes a encuestar mediante muestreo aleatorio simple. Sin embargo, la Clínica De Salud mental de Puerto Colombia aplicó una muestra de 3520 encuestas a los usuarios, de las cuales 3132 fueron realizadas en consulta externa y 388 en hospitalización, cuya base de datos fue entregada a los investigadores para su análisis.

La muestra establecida por la institución para medir la satisfacción laboral estuvo conformada por el 100% de los empleados que cumplían los criterios de inclusión (38 colaboradores) con contrato activo durante el año 2019 y que tenían mas de 3 meses de estar laborando de los cuales el 37% eran varones y el 63% mujeres. Sus edades oscilaban entre los 20 y los 58 años, con una media de 36 años. El 32% cursó estudios técnicos; el 30% formación profesional; el 14% bachiller; el 14% curso alguna especialización, el 6% realizó Maestrias y el 4% cursa estudios universitarios.

En cuanto al area de desempeño de sus labores, el 58% pertenecían al area asistencial; el 28% son administrativos y 14% son operativos. Según el tipo de contrato, el 52% tenían contrato por obra labor, el 42% por prestación de servicios y el 4% es tercerizado

### **7.5. Criterios de Inclusión:**

Que los pacientes hayan sido atendidos en el periodo enero – diciembre del año 2019.

Aquellos pacientes que sus problemas de salud mental no les permitiera diligenciar la encuesta, ésta debía ser diligenciada por sus padres o acompañantes. NO ser menor de edad.

Para los colaboradores que participaron, debían tener contrato activo durante el año 2019 y 3 meses o más de estar laborando en la institución, independientemente de la modalidad de contratación.

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

### **7.6. Técnicas**

Las fuente de información fue secundaria, dado que se obtuvo de la aplicación de los instrumentos por parte de la institución a los usuarios atendidos en los servicios de consulta externa y hospitalización y trabajadores asistenciales operativos y administrativos en una Clínica De Salud mental ubicada en Puerto Colombia. Para ello se contactó a los directivos de la Institución y se hizo la presentación del proyecto y como se generarían acciones de mejora para ellos al finalizar el mismo.

### **7.7. Instrumentos**

El instrumento que aplicó la institución fue la Encuesta De Satisfacción a pacientes basada en la Resolución 256 de 2016 con un IC de 95%, cuyos datos fueron tabulados por el departamenteo de calidad de la Clínica De Salud mental.

El cuestionario S21/26 utilizado por la empresa para evaluar la satisfacción de los colaboradores, está compuesto de 26 items de respuesta dicotómica en Falso y Verdadero, según lo descrito por (Meliá, 1990) , la escala total muestra un alfa de 0'90 otorgandole una consistencia interna apreciable y los factores oscilan entre 0'73 y 0,89 que por el numero de preguntas que tiene, se considera muy satisfactoria, mostrando unos niveles de validez satisfactorios con criterios externos. Además presenta correlaciones positivas y un nivel de significancia del 5%, indicando una relación positiva entre la satisfacción con los diversos contenidos.

Para la investigación se usaron la tabulación de los datos realizada por la empresa tablas estructuradas en Microsoft Excel.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 7.8. Análisis de la información

Teniendo en cuenta que la institución estableció como criterios de definición de la satisfacción de los usuarios un valor mínimo de 90% y para los trabajadores la institución definió el siguiente rango para determinar el grado de satisfacción: Insatisfecho (<80%). Satisfecho (80% - 89%). Muy satisfecho (90% - 100%), Se hizo un análisis descriptivo de la información suministrada en las bases de datos de las encuestas recibidas de la institución y que fueron aplicadas a pacientes hospitalizados, pacientes de consulta externa y grupo de colaboradores, a los datos se les realizó estadística descriptiva teniendo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión.

Esta fue agrupada en valores porcentuales de representación porcentuales cuales fueron comparados entre áreas y servicios, teniendo en cuenta separación de cliente interno, como de cliente externo. Se calcularon las diferencias estadísticamente significativas con un P valor de significancia al 0.05% como mínimo y esto se realizó en los softwares STATGRAPHICS PLUS® y R\_CRAN.

Para hacer la correlación espacial tanto de cliente interno como externo, satisfacción e insatisfacción, se realizó un análisis de correspondencia simple mediante el software llamado R\_CRAN, el cual toma las variables, hace una combinación ideal entre las mismas y determina cuál de ellas está más próxima a la otra.

### 7.9. Aspectos éticos

La presente investigación se ciñe a lo establecido en la Resolución de Helsinki de 1996 y la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, lo cual lleva a indicar que esta

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

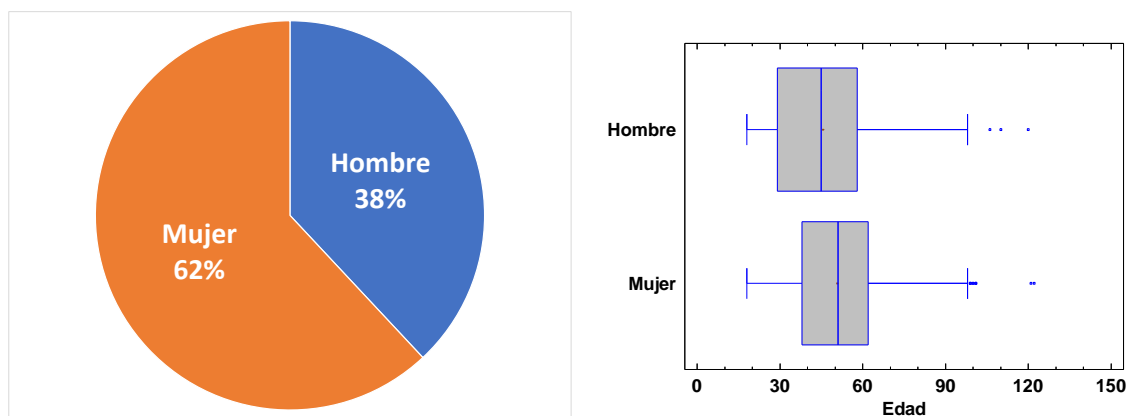
investigación es sin riesgo, ya que no tuvo una intervención directa ni al paciente ni a los trabajadores, solo se tomaron datos de la fuente secundaria, pero se mantiene el criterio de confidencialidad. Fue solicitado el permiso a la institución quienes autorizaron la entrega de la información y en análisis de la misma. Sin embargo, la institución no autorizó que apareciera el nombre de la entidad.

### 8. Resultados

**Objetivo 1: Determinar la relación entre la edad, servicio y área de atención que influyen en la mayor satisfacción o insatisfacción del usuario.**

Satisfacción de usuarios

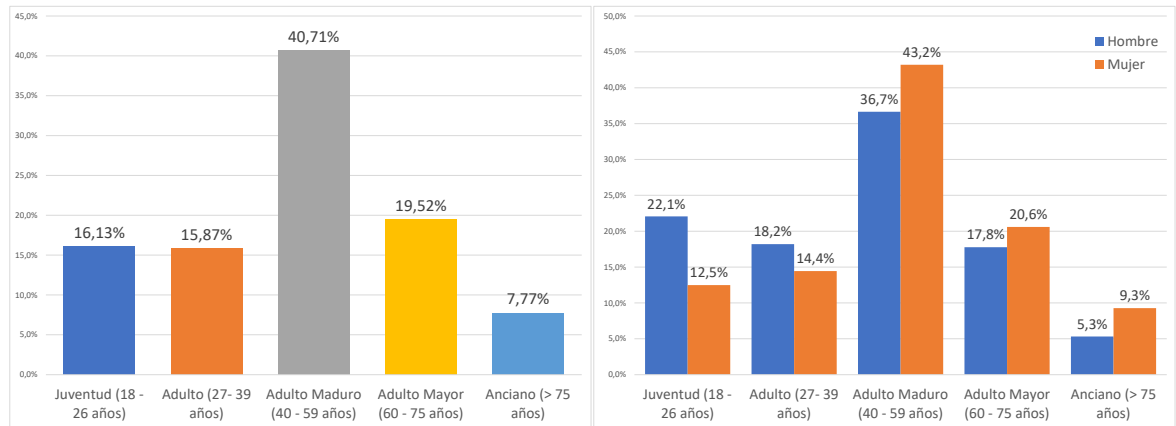
Durante el año en estudio se atendieron 8875 pacientes, se tomó una muestra de 3520 pacientes, de los cuales cumplieron los criterios de inclusión y exclusión 3063 pacientes. De estos el 62% eran mujeres, encontrándose diferencia significativa entre la proporción sexual de los pacientes ( $p: 0.0000$ ). (Ilustración 2).



Figuras 2. Distribución por Sexos (Izq) y Distribución por Edad por Sexos (Der) Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

La edad promedio de ambos sexos fue de  $48 \pm 18$  años, siendo la de los Hombres de  $45,6 \pm 1,1$  (IC 95% 44,6 – 46,7) y de las mujeres fue de  $50,6 \pm 0,8$  (IC 95% 49,8 – 51,5), encontrándose diferencia entre la edad por sexos ( $W: 1,2E6; p:0.0000$ ) (Ilustración 3).



*Figuras 3.* Distribución por grupo etario y por sexo *Fuente:* Base de datos encuesta de satisfacción de usuarios (pacientes) la Clínica de Salud mental 2019

El grupo etario dominante fue el Adulto Maduro (40 – 59 años), seguido por Adulto Mayor (60 – 75 años) y en tercer lugar el grupo Juventud (18 - 26 años).

Por Sexos hubo diferencias estadísticamente significativas entre el grupo Juventud (18 - 26 años) ( $p: 0,0022$ ) siendo predominante en esta categoría el sexo masculino y Adulto Maduro (40 - 59 años) ( $p: 0,0120$ ) con un mayor porcentaje en el sexo femenino. (Ilustración 3)

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

**Tabla 2.**

*Satisfacción por Servicio y Área de atención*

Servicio	Área de Atención	Concepto				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
<b>Hospitalización</b>	Ambulancia	45,54%	48,36%	4,69%	0,47%	0,94%
	Portería	50,80%	47,15%	2,05%	0,00%	0,00%
	Recepción/ Admisiones	45,80%	50,22%	3,10%	0,88%	0,00%
	Médicos	51,37%	45,24%	1,69%	1,69%	0,00%
	Enfermeras	51,69%	43,01%	4,66%	0,64%	0,00%
	Auxiliar de Enfermería	51,74%	44,78%	2,83%	0,65%	0,00%
	Imagenología / Laboratorio	49,84%	46,58%	1,63%	1,30%	0,65%
	Personal Administrati vo	48,92%	49,40%	1,44%	0,24%	0,00%
<b>Consulta Externa</b>	Portería	72,00%	26,90%	0,87%	0,12%	0,12%
	Recepción/ Admisiones	67,36%	30,32%	2,04%	0,20%	0,08%
	Médicos	76,45%	21,31%	1,71%	0,20%	0,33%
	Enfermeras	84,78%	15,22%	0,00%	0,00%	0,00%
	Auxiliar de Enfermería	90,91%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
	Personal Administrati vo	56,04%	43,96%	0,00%	0,00%	0,00%

*Fuente:* Base de datos encuesta de satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Al evaluar la satisfacción por Servicio y Área de Atención más de 80% de las respuestas fueron positivas (Muy Buena y Buenas), lo que indica que tanto en consulta externa y hospitalización hay buena percepción de la calidad de la atención.

En Consulta externa el área de atención con mejor calificación fue el Staff de Auxiliares de Enfermería y el que tuvo una buena calificación, pero no tan alta, para este servicio fueron las personas de recepción / admisiones. (Tabla 2).

Tabla 3.

### *Tiempos de espera por servicio*

Servicio	Concepto			
	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Consulta Externa	46,70%	37,51%	11,76%	2,04%
Hospitalización	35,00%	46,43%	15,48%	2,38%
Total	44,83%	38,94%	12,36%	2,09%

*Fuente:* Base de datos encuesta de satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

En general ambos servicios tuvieron un buen concepto, de hecho, superaron el 80% de satisfacción, denotando la buena percepción que tienen. Siendo mayor para el servicio de Consulta externa con un 84.20% sobre un 81.43% del servicio de Hospitalización (Tabla 3)



## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Tabla 4.

*Preguntas por Servicio de Hospitalización*

Preguntas	Grupo Etario				
	Juventud (18 - 26 años)	Adulto (27- 39 años)	Adulto Maduro (40 - 59 años)	Adulto Mayor (60 - 75 años)	Anciano (> 75 años)
¿Conoce los derechos y deberes que tiene como usuario de la Clínica De Salud mental?	69,4%	78,5%	71,2%	81,4%	100,0%
¿El personal asistencial que lo atendió se presentó con su nombre y especialidad?	96,2%	94,6%	96,8%	95,3%	100,0%
¿Le hablaron claramente acerca de su condición de salud y le dieron respuesta a sus preguntas relacionadas con la enfermedad atendida?	92,3%	97,8%	92,8%	86,0%	100,0%
¿Le explicaron todos los riesgos y le solicitaron autorización para iniciar el tratamiento?	89,5%	94,6%	94,4%	81,4%	100,0%
¿Le dieron información acerca de los medicamentos administrados?	74,2%	80,6%	76,8%	88,4%	100,0%
¿Se sintió Discriminado(a) en algún momento?	2,9%	3,2%	6,4%	2,3%	0,0%
¿Respetaron su privacidad y confidencialidad al realizar examen físico o practicado un examen?	85,6%	91,4%	88,8%	79,1%	71,4%
¿Le informaron acerca de la libertad de recibir o no visitas y los horarios de las mismas?	95,7%	97,8%	98,4%	95,3%	71,4%
¿Le explicaron acerca de las normas de ingreso de alimentos, medicamentos, equipos	93,3%	96,8%	98,4%	100,0%	100,0%

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

electrónicos y otras restricciones de ingreso en la Institución?

¿Le informaron los valores a pagar por conceptos de Copagos, Cuotas moderadoras y otros valores?

	87,6%	89,2%	91,2%	90,7%	100,0%
--	-------	-------	-------	-------	--------

¿Le explicaron acerca de los cuidados que se debe tener en el hogar para el manejo de su enfermedad o de su familiar?

	90,9%	92,5%	90,4%	90,7%	71,4%
--	-------	-------	-------	-------	-------

¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en esa clínica?	Muy Buena	45,9%	48,4%	40,7%	46,5%	14,3%
	Buena	48,8%	51,6%	47,2%	41,9%	85,7%
	Regular	4,4%	0,0%	9,8%	11,6%	0,0%
	Mala	1,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%
	Def SI	66,3%	87,9%	61,8%	62,8%	71,4%
¿ Recomendaría a sus familiares y amigos esta clínica?	Prob SI	31,7%	11,0%	30,9%	32,6%	28,6%
	Prob NO	1,0%	1,1%	4,9%	4,7%	0,0%
	Def NO	1,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%

---

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción de (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

En cuanto a los procesos críticos en Hospitalización se observó un alto número de cumplimiento, sin encontrarse diferencias entre los grupos etáreos por cada ítem de interés ( $p>0.05$ ). Se observó que los usuarios son informados de sus estados de salud, procesos terapéuticos y manejos posteriores. (Tabla 4)

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

**Tabla 5.**

*Preguntas por Servicio de Consulta Externa*

Preguntas	Grupo Etario					
	Juventud (18 - 26 años)	Adulto (27- 39 años)	Adulto Maduro (40 - 59 años)	Adulto Mayor (60 - 75 años)	Anciano (> 75 años)	
¿Conoce los derechos y deberes que tiene como usuario de la clínica de Salud mental?	50,0%	51,9%	54,9%	62,3%	60,6%	
¿El personal asistencial que lo atendió se presentó con su nombre y especialidad?	75,4%	76,6%	76,3%	73,7%	77,9%	
¿Le hablaron claramente acerca de su condición de salud y le dieron respuesta a sus preguntas relacionadas con la enfermedad atendida?	89,4%	87,3%	87,2%	86,3%	90,9%	
¿Le explicaron todos los riesgos y le solicitaron autorización para iniciar el tratamiento?	66,2%	74,0%	71,4%	67,4%	69,7%	
¿Le dieron información acerca de los medicamentos administrados?	2,8%	2,5%	3,1%	3,6%	2,2%	
¿Le explicaron acerca de los cuidados que se debe tener en el hogar para el manejo de su enfermedad o de su familiar?	90,9%	92,5%	90,4%	90,7%	71,4%	
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de	Muy Buena	42,0%	55,2%	53,5%	56,2%	63,0%
	Buena	49,3%	38,4%	41,1%	39,7%	35,7%
	Regular	7,6%	5,9%	4,6%	3,6%	1,3%

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

salud que ha recibido en esa Clínica?	Mala	1,1%	0,3%	0,7%	0,6%	0,0%
	Def SI	48,6%	62,6%	65,2%	68,7%	72,4%
¿ Recomendaría a sus familiares y amigos esta clínica?	Prob SI	43,8%	33,3%	31,2%	28,1%	25,3%
	Prob NO	5,4%	1,6%	1,2%	1,3%	0,9%
	Def NO	2,2%	2,6%	2,5%	1,9%	1,4%

Fuente: *Base de datos encuesta de satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019*

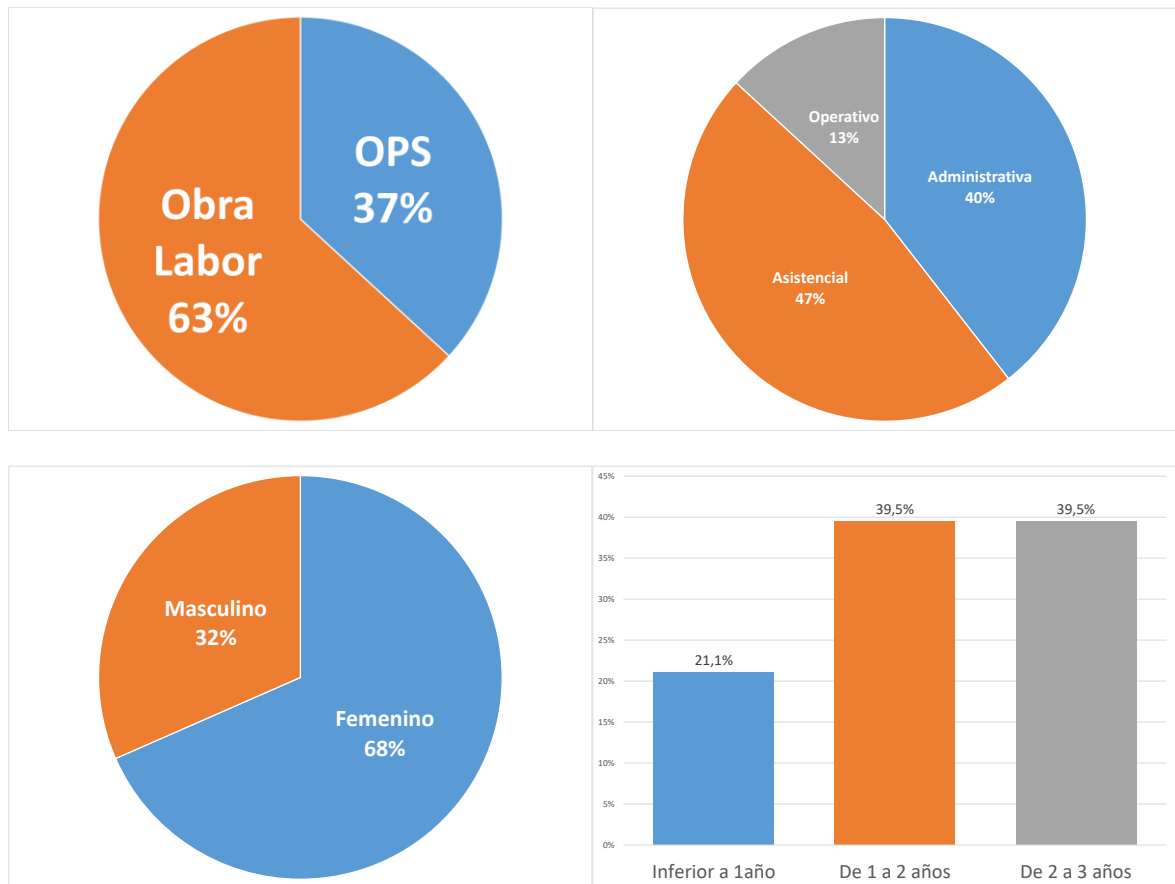
Los puntajes obtenidos en el proceso de consulta externa, estos fueron mucho más bajos a pesar de ser menos procesos, especialmente en los procesos informativos tales como ¿Le dieron información acerca de los medicamentos administrados? (Tabla 5)

### **Objetivo 2 Determinar la relación de la edad, salario, área de atención y el tipo de contratación que influyen en el nivel de satisfacción del cliente interno**

#### Satisfacción laboral

Los clientes internos estuvieron representados por la totalidad de los trabajadores de la institución. Esta fue mayoritariamente femenina (68%). Ninguno tenía contrato fijo y el 80% tenía más de un año de experiencia, es decir, la inmensa mayoría de los trabajadores conocían la encuesta. El 60% de los clientes internos tiene contacto directo con los pacientes y sus acompañantes. (Ilustración 4).

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD



Figuras 4. Caracterización del Cliente Interno

Al evaluar la satisfacción del cliente interno, el puntaje global fue de 85.3%, para los del nivel Operativo fue del 87,7%, para el Administrativa del 88,4% y el Asistencial que fue el más bajo con 79,8%, sin diferencia estadísticas entre ellos ( $p > 0.05$ ). (Ilustración 4)

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD****Tabla 6.***Satisfacción Personal De Salud*

<b>Preguntas Satisfacción Personal De Salud</b>	<b>Operativo</b>	<b>Administrativa</b>	<b>Asistencial</b>
1. Me gusta mi trabajo	100%	100%	100%
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	100%	100%	100%
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	60%	93%	100%
4. Mi salario me satisface	60%	60%	22%
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	100%	73%	67%
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	100%	100%	67%
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	80%	73%	72%
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	100%	87%	78%
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	80%	67%	44%
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	100%	73%	67%
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	100%	100%	94%
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	80%	73%	83%
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	100%	100%	94%
14. Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	80%	87%	50%
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	100%	100%	94%

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	80%	100%	94%
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	80%	100%	83%
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspecto de mi trabajo	100%	100%	100%
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	100%	100%	94%
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	100%	100%	89%
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	100%	100%	100%
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	80%	100%	100%
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	40%	40%	44%
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	60%	93%	67%
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	100%	87%	94%
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	100%	93%	78%

---

*Fuente:* Base de datos encuesta de satisfacción laboral de la Clínica de Salud mental 2019

En el nivel operativo los ítems que menos satisfacción fueron: *Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan, Mi salario me satisface, Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios*, los tres con un 60% de satisfacción y la más baja fue *Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan* con un 40% de satisfacción.

En el nivel administrativo los ítems con menor satisfacción fueron: *En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso* con un porcentaje del 67%,

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

seguido de *Mi salario me satisface* con un 60% y la puntuación más baja fue para *Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan* con un 40%,

En lo que respecta al nivel asistencial fue el que presentó más ítems bajos en relación a la Satisfacción. Los ítems que menos satisfacción fueron: *Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios* con un 67%, *Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales* con un 50%, seguido de *Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan* y *En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso* con un 44% y en último lugar, *Mi salario me satisface* con un 22%, siendo esta la calificación más baja obtenida en la encuesta. (Tabla 6)

**Tabla 7.**

*Satisfacción por Tipo de Contrato para los Asistenciales*

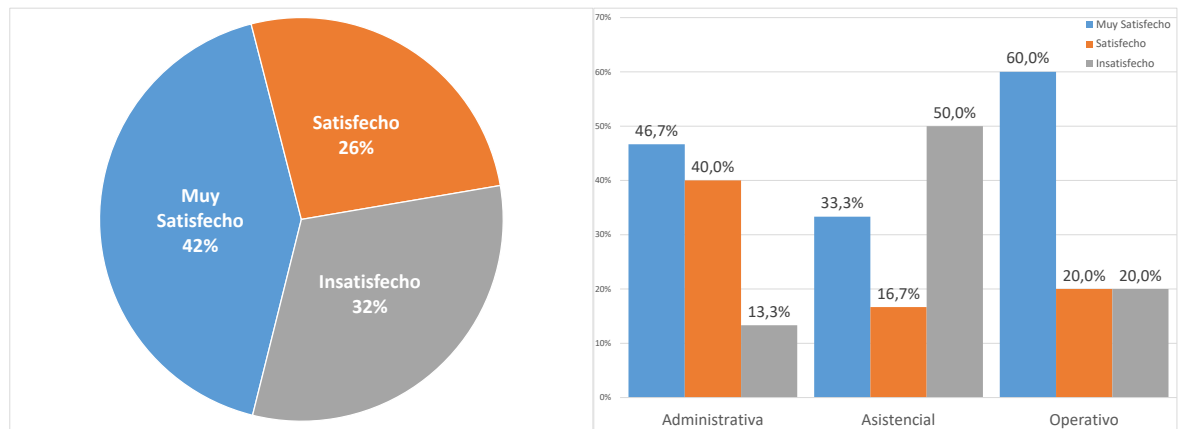
	OPS	Obra Labor	Total
INSATISFECHO	6 (33.3%)	3 (16.7%)	9 (50.0%)
MUY SATISFECHO	5 (27.8%)	1 (5.6%)	6 (33.3)
SATISFECHO	1 (5.6%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)
Total	12 (66.7%)	6 (33.3%)	18 (100%)

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción laboral de la Clínica de Salud mental 2019

Al hacer la evaluación del grado de Satisfacción por Tipo de Contrato para los Asistenciales a través de un  $\chi^2$ , se observó que no hay relación entre el Tipo de Contrato y el Grado de Satisfacción, es decir, que ambas variables son independientes ( $\chi^2$ : 2,250; p: 0.3247). (Tabla 7)



## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD



Figuras 5. Distribución de la Satisfacción por nivel Administrativo, Asistencial y Operativo Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción laboral y de satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

**Tabla 8.**

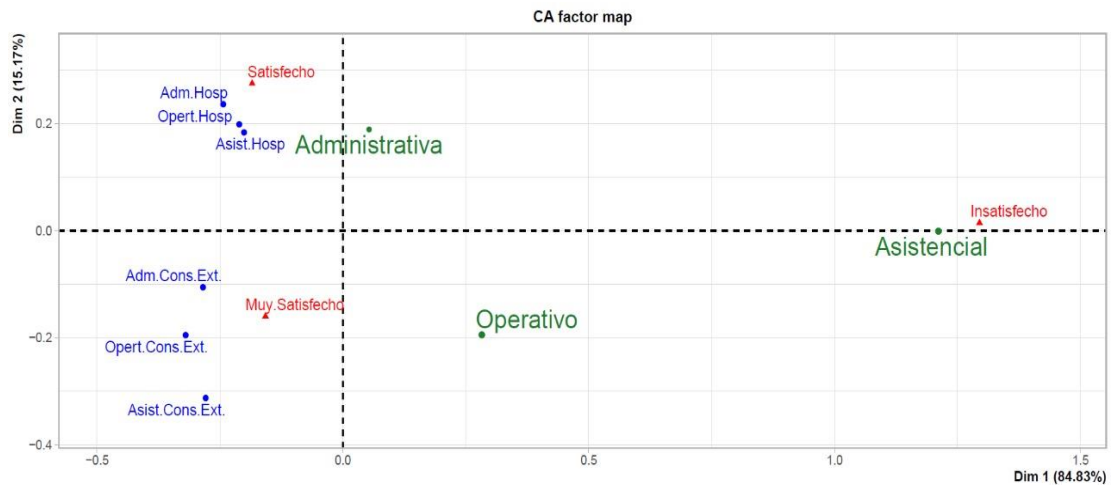
*Grado de Satisfacción por Tipo de Personal De Salud y Área*

Tipo de Cliente	Área	Grado de Satisfacción		
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Cliente Externo	Adm.Cons.Ext.	66,65%	31,05%	2,29%
	Adm.Hosp	50,22%	45,85%	3,93%
	Asist.Cons.Ext.	<b>76,01%</b>	21,72%	2,27%
	Asist.Hosp	51,78%	42,98%	5,24%
	Opert.Cons.Ext.	<b>71,35%</b>	27,52%	1,13%
	Opert.Hosp	51,34%	43,75%	4,91%
Cliente Interno	Administrativa	<b>46,67%</b>	40,00%	13,33%
	Asistencial	33,33%	16,67%	<b>50,00%</b>
	Operativo	<b>60,00%</b>	20,00%	20,00%

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción laboral y de satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Al evaluar el grado de satisfacción por tipo de cliente externo el área asistencial con un 76,01% y el nivel operativo 71.36%. En cuanto al cliente interno, el nivel Operativo con un nivel de satisfacción del 60%. Se observa un descontento en el Cliente Interno, con el personal Asistencial con un 50,00% de insatisfacción por Área, este es un resultado, esperado porque ha sido el nivel que más insatisfacción presentó con respecto a la percepción del cliente externo. (Ilustración 5) (Tabla 8).



Figuras 6. Análisis de Correspondencia Simple (ACS) del nivel de Satisfacción por área y nivel.

El ACS muestra la marcada insatisfacción del nivel asistencia, Se observa que hay una Satisfacción para el Área Administrativa con los tres niveles de Hospitalización y Muy Satisfecho con el Operativo con el servicio de Consulta Externa. (Ilustración 6)

### **Objetivo 3. Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del personal de salud y la calidad del servicio percibida por el usuario en consulta externa y hospitalización**

Se realizó una correlación de rangos de Spearman, relacionando los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos con satisfacción de colaboradores. El valor de correlación entre insatisfacción de los Colaboradores con respecto a los usuarios fue de 1 con p-valor de 0.000, es decir, muy significativo. Dado que ambos valores tuvieron un  $r^2$  positivo indica que la correlación fue directamente proporcional, es decir aquel a mayor el grado de insatisfacción

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

del Cliente Interno crecía en igual proporción la Insatisfacción del Cliente Externo, esta relación tiene una confianza de 95%. (Tabla 9)

**Tabla 9.**

*Análisis correlacional entre Satisfacción del personal de salud y satisfacción de los usuarios*

		Cliente Externo		
		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
<b>Cliente Interno</b>	MUY SATISFECHO	-1,0	-1,0	-1,0
		0,0	0,0	0,0
	SATISFECHO	-1,0	-1,0	-1,0
		0,0	0,0	0,0
	INSATISFECHO	1,0	1,0	1,0
		0,0	0,0	0,0

*Fuente:* Base de datos encuesta de satisfacción del personal de salud y satisfacción de usuarios (pacientes) de la Clínica de Salud mental 2019

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### 9 Discusión

La calidad en la atención en salud no solo depende de los líderes de las instituciones, sino que involucra a todo el personal y a toda la comunidad. Cuando se evalúa la satisfacción de los usuarios, estamos ante la percepción de aquellos factores tangibles e intangibles que se entregan al usuario al momento de la atención, en otras palabras, el usuario compara sus expectativas de la atención con la realidad de la misma. Según la revisión teórica realizada, algunos estudios muestran que existe relación entre la calidad de los servicios de salud con el clima organizacional, evidenciando que aspectos propios al entorno laboral, tales como satisfacción del personal, liderazgo y motivación, se relacionan directamente con la calidad de los servicios prestados en salud.

En el presente estudio, el 97.6% de los pacientes encuestados en los servicios de consulta externa y hospitalización, están satisfechos con la atención. Consideran que la calidad de la atención es muy buena el 62% y el 35.6% la considera buena, el 3.53% la consideran regular, el 0.82% mala y el 0.29% muy mala, ubicándose en esta categoría médicos, recepción y portería. Estos resultados no difieren con el estudio realizado por Messarina Santolalla P (2015), en el que, el (49.1%) de los pacientes consideran que la calidad de la atención es muy buena, y el 41.1% la considera buena, solo el 0.4% consideran mala la calidad de atención y no hay reporte de muy mala.

Nuestra investigación guarda mucha similitud con la realizada por Messarina Santolalla P (2015) y de Ruiz Gómez (2019), concluyeron que existe una alta correlación estadísticamente significativa al nivel 0,01 entre la variable Satisfacción del usuario y la calidad de atención, basados en los resultados obtenidos en las variables de tangibilidad, empatía, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y calidad de la atención.

Mientras que otros estudios como Calle & Galves (2017) realizado en el departamento de ginecología y obstetricia en el hospital regional docente las Mercedes – Chiclayo, encontró que no existe una relación importante del nivel de satisfacción laboral con la calidad de atención ( $p= 0,730 > 0.05$ ), donde no es obligatorio que el profesional esté satisfecho para

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

que pueda brindar una buena atención, contrario a los resultados que nuestra nuestra investigación. .

Por otro lado, se pudo evidenciar que los resultados del estudio realizado por Urriago Niño (2018) son contrarios al nuestro, ya que, muestra que si bien no hay correlación laboral intrínseca, a nivel extrínseco hay una aparente relación inversamente proporcional y señala que factores como las finanzas, recreación, vivienda y seguridad de sus familia determinan la satisfacción del médico; y, nuestra investigación, existe relación directamente proporcional entre las variables en estudio, donde las finanzas entendidas como el salario en nuestro estudio, son el factor que más baja satisfacción tiene y que afecta de manera importante ambas variables.

En los estudios de Morales Carcelén (2016), Rodriguez (2016), Bravo Yanez I. y Guzmán Jacome *H*, Rodriguez (2016), Bonifaz (2016), Quintana, Sáez, Figueroa, García, Salazar, Tinajero González, Padilla & Figueroa (2016), Fontova, Juvinyá & Suñer (2015), Figueroa (2013), si hayan relación significativa en la satisfacción laboral relacionada con la satisfacción de los usuarios, o en su defecto, mencionan los aspectos laborales que las instituciones de salud deben mejorar y que afectan alguna de las dimensiones de calidad establecidas por Avedis Donabedian. En nuestra investigación pudimos observar que si bien no se estudiaron factores intangibles puntualmente como en los estudios referidos en este parrafo (seguridad, empatia, sensibilidad, seguridad, etc), el cuestionario indagó sobre: capacidad para toma de decisiones, posibilidades de ascenso, autonomía, supervisión, relaciones interpersonales y también hubo preguntas enfocadas en medir aspectos tangibles como dotación, limpieza, iluminación, ventilación del area de trabajo y cantidad de trabajo, brindando un panorama mas amplio de la satisfacción. En cuanto a los usuarios presentan mayor grado de insatisfacción con el personal asistencial tal como se puede observar en el analisis multifactorial, lo contrario ocurre para las areas operativas y administrativas.

Si bien el presente estudio no es extensible a todas las instituciones de salud, pues son condiciones muy propias de la institución, si se constituyen sus resultados en un referente de

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

importancia a tener en cuenta por las instituciones de salud, para replicar este tipo de estudios y que lleven a un plan de mejora hacia la satisfacción del cliente interno y externo.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Conclusión

Los resultados obtenidos muestran la importancia que, un buen ambiente laboral, remuneración y condiciones laborales impactan en los niveles de satisfacción de los clientes internos (colaboradores), mientras que el nivel de autonomía y toma de decisiones en cada cargo, el conocimiento del rol dentro de la organización, generan bienestar en todos sus integrantes y como estos factores influyen en el grado de satisfacción del usuario (cliente externo).

De acuerdo a los resultados encontrados, podemos afirmar que, la edad y el sexo de los usuarios no es factor determinante que guarde relación con la satisfacción de los usuarios, como si lo es el área con la que presenta contacto el usuario al momento de la atención, para este caso asistencial. Los servicios de consulta externa y hospitalización obtuvieron buenos resultados de manera general.

En lo que respecta a los colaboradores, de las variables estudiadas, el salario guarda relación directa con el proceso de atención asistencial, presentando el resultado más bajo de la encuesta realizada, Para las otras variables como tipo de contrato, edad y sexo de los colaboradores, no tienen impacto en el grado de Satisfacción laboral.

El análisis correlacional, muestra que, si existe una relación directamente proporcional entre la satisfacción laboral y la satisfacción de los usuarios, dado por el valor obtenido de correlación de 1 con p-valor de 0.000.

La institución de salud en la que se practicó la encuesta, tiene en su misión incluida la calidad de la atención y satisfacción de usuarios, sin embargo, los resultados de este estudio, muestran que el grupo de colaboradores que mayor satisfacción muestran en su orden es: el grupo operativo, seguido de administrativo y por último el personal asistencial.

En cuanto a la mayor satisfacción del personal está dado en aspectos como les gusta el trabajo que realiza, la autonomía y la participación en la toma de decisiones, factores importantes

## **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

que marcan el desempeño laboral y que van de la mano con las competencias y preparación que tienen en sus diferentes áreas para poder influir en el buen funcionamiento de los procesos institucionales.



## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda a la Clínica de Salud mental:

Plantear estrategias que le permitan contar con empleados cada vez más satisfechos y comprometidos con la labor que realizan, para que esto se vea reflejado en un mejor resultado de la satisfacción de los usuarios.

Replantear los rangos salariales a todos los colaboradores y principalmente al personal asistencial, ya que su satisfacción está afectando la percepción de calidad de la atención en los usuarios y ellos son los que brindan atención directa y tienen mayor contacto con los usuarios

Impartir cursos de humanización a todos los colaboradores, fomentando la cultura del buen trato a los usuarios

Establecer jornadas de capacitación que sean impartidas por un equipo de capacitadores externos y se elaboren planes de acompañamiento y seguimiento a los colaboradores.

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Referencias

1. Orozco B. Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas-ESE [Internet]. Universidad Católica de Manizales; 2011. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/90>
2. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud uninorte [Internet]. 2010;26(1):143-54. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
3. De la Torre R, Oyola Aldzedo E, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología Del Hospital Central De La Fuerza Aérea Del Perú Mayo 2014 [Internet]. Universidad de San Martín de Porres. 2014. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2211/la\\_torre\\_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2211/la_torre_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. MinSalud. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) [Internet]. 2017. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>
5. Supersalud. Supersalud - Superintendencia Nacional de Salud. Superintendencia Nacional de Salud.
6. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León [Internet]. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2012. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
7. Messarina Santolalla P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Ucv - Sci. 2016;8(2):119-23.

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

8. Maggi W. *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. Univ Católica Santiago Guayaquil [Internet]. 2018;109. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976%0Ahttp://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>*
9. *Gonzales Reyes JV, Paredes Nuñez MA, Nuñez López R, Paredes Nuñez V, Paredes Nuñez II. La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas [Internet]. Vol. 42, Revista de Investigación. 2018. p. 1-10. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376160247012>*
10. *Sauceda-Valenzuela AL, Wirtz VJ, Santa-Ana-Téllez Y, De La Luz Kageyama-Escobar M. Ambulatory health service users' experience of waiting time and expenditure and factors associated with the perception of low quality of care in Mexico. BMC Health Serv Res [Internet]. 2010;10. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/1472-6963-10-178.pdf>*
11. *México IN de SP de. Encuesta Nacional De Salud Y Nutrición Encuesta Nacional [Internet]. Centro de Investigación en Evaluación y Encuestas (CIEE). 2016. Disponible en: <https://ensanut.insp.mx/encuestas/ensanut2016/index.php>*
12. *De la Torre R, Oyola Aldzedo E, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Rev Gerenc y Políticas Salud. 2018;17(34).*
13. *Orozco-Urbina JF. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar «Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños» [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, Managua. 2017. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>*

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

14. Caminal J. *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Rev Calid Asist. 2001;16(4):276-9.*
15. Calle Perales DA, Gálvez Díaz EG. *Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio de Salud. TZHOECOEN Rev científica [Internet]. 2017;9(3):1-9. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592/articulo167pdf>*
16. Monteza E. *Clima laboral y satisfaccion dee las enfermeras Chanduvi\_Nancy [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2010. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/595/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/595/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)*
17. Ruíz Gómez FC. *Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019 tesis. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>*
18. Rodriguez Vargas MC. *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clinica odontológica universitaria. Rev Científica Alas Peru. 2016;4(1):15.*
19. Cardenas Rosario CM. *Grado de satisfacción sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en pacientes post quirúrgicos [Internet]. USMP San Martín de Porres Lima- Perú; 2016. Disponible en: [https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6069/Cadenas\\_RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6069/Cadenas_RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
20. Erazo L. *Planificación estratégica y optimización de la gestión administrativa del distrito de salud no.06d01 chambo riobamba". Universidad Regional Autonoma De Los Andes Ambato. ecuador; 2014.*

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

21. *Morales E, Loli R. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren . EsSalud . 2016. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2016;90. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales\\_cm.pdf?squence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf?squence=1)*
22. *Olga M, Zavala Q, Carrillo KS, Ibarra CF, Alfredo J, Puga G, et al. Un Hospital Privado. Rev ciencias biológicas y la salud. 2016;18(e2):34-8.*
23. *Fontova-Almató A, Juvinyà-Canal D, Suñer-Soler R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Rev Calid Asist. 2015;30(1):10-6.*
24. *Figueroa A. Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo servqual dirigido al hospital Jose Garces Rodriguez del canton salinas de la provincia de santa Elena [Internet]. Repositorio DSPACE. 2013. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/2100>*
25. *Ministerio de salud y protección social; decreto 1011 DE 2006 (abril 3) [Internet]. Ministerio de salud y protección social; 2006. Disponible en: <https://www.ins.gov.co/TyS/programas-de-calidad/Documentos Programa EDDCARIO/DECRETO 1011 DE 2006.pdf>*
26. *Caparó L. Quality , more than word in the medical training. Horiz Med. 2015;15(1):4-5.*
27. *Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud | Salud | Apuntes empresariales | ESAN [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>*
28. *Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo [Internet]. Unidades Didácticas de la ENS. 2014. Disponible en: [http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)*

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

29. Vargas Quiñones ME. *Calidad y servicio Conceptos y herramientas Colección estudios. Calid y Serv [Internet]. 2014;3:366-7. Disponible en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=calidad+de+servicio&ots=ES14r2W5CT&sig=eXVh5J\\_SJhjMd7ng5zqLITGL9qA#v=onepage&q=calidad+de+servicio&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=calidad+de+servicio&ots=ES14r2W5CT&sig=eXVh5J_SJhjMd7ng5zqLITGL9qA#v=onepage&q=calidad+de+servicio&f=false)*
30. Vargas Rozo OBG. *La medicion de la percepcion de la calidad de los servicios odontologicos como herramienta para su mejoramiento, aplicacion en las clinicas odontologicas integradas de Bogota [Internet]. Universidad Nacional de Colombia; 2016. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/>*
31. Valdes S, Medina S, Ordoñez J. *Guía Práctica Del Sistema Obligatorio De Garantía De La Calidad En Salud Sogc. Miinisterio Protección Soc [Internet]. 2011;1-100. Disponible en: [https://www.boyaca.gov.co/SecSalud/images/Documentos/cartilla\\_didactica.pdf%0A%0A](https://www.boyaca.gov.co/SecSalud/images/Documentos/cartilla_didactica.pdf%0A%0A)*
32. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M. *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Inf tecnológica. 2020;31(1):161-70.*
33. Manosalvas Vaca CA, Manosalvas Vaca LO, Nieves Quintero J. *Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. AD-minister. 2015;(26):5-15.*
34. Fajardo-Zapata ÁL, Montejo-Angel F, Molano-Vargas G, Hernández-Niño J, Quintero-Guzmán A. *Correlación entre los Factores de Riesgo Intralaboral y los Niveles Séricos de Cortisol en Docentes Universitarios. Cienc Trab. 2013;15(46):1-6.*
35. Pando Orellana LA, Salazar BL. *¿Salud mental? Rev Mex Neurocienc. 2012;13(3):168-9.*

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

36. *Constitucion Politica de Colombia [Internet]. 1991. Disponible en: [http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/MacroprocesoDisciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/MacroprocesoDisciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)*
37. *Ministerio de Salud y Protección Social. Ley 10 De 1990. Colomb (Bogotá DC) [Internet]. 1990;1990(enero 10):31. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%7B%5C\\_%7DNuevo/LEY%0A0010%0ADE%0A1990.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%7B%5C_%7DNuevo/LEY%0A0010%0ADE%0A1990.pdf)*
38. *Congreso de Colombia. Ley 60 de 1993. Ley 60 1993 Por la cual se dictan normas orgánicas sobre la Distrib competencias Conform con los artículos 151 y 288 la Const Política y se Distrib Recur según los artículos 356 y 357 la Const Política y se di [Internet]. 1993;27. Disponible en: <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1789477%0Ahttps://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=274>*
39. *Congreso de la República de Colombia. Ley número 100 (1993/12/23) «Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones». República Colomb. 1993;1993(41):1-500.*
40. *Ley 872 de 2003. 2015 p. 1-4.*
41. *Congreso de Colombia. Ley 1122 de 2007. 2007.*
42. *LEY 1438 DE 2011. Colombia.*
43. *La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014*
44. *Ministerio de Salud y Protección Social. INCAS. Colomb (Bogotá DC) [Internet]. 2009; Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/informe-incas-calidad-atencion-salud.pdf>*

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD**

45. *Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. 2002*



## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

### Anexos

#### 12.1. Cuestionario de satisfaccion laboral

Cuestionario S21/26. J. Melia. Universidad Valencia España.

#### Datos de identificación del cliente interno (Colaborador)

<b>Edad:</b>		<b>Sexo:</b>	M	F
<b>Antigüedad:</b>	< 3 meses	3 - 6 meses	6 meses - 1 año	> 1 año
<b>Cargo</b>	Auxiliar	Jefe de Enfermería	Medico	Profesional
	Coordinador	Líder	Gerencia	
<b>Área de atención</b>	a. Administrativa	b. Asistencial	c. Operativa	
<b>Tipo de contrato</b>	a. Directo	b. Obra Labor	c. Prestación de servicios (OPS)	

CUESTIONARIO	RESPUESTAS	
1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

### 12.2. Cuestionario de satisfacción del usuario consulta externa

Identificación del usuario	Mes					
	Fecha de atención					
	Documento					
	# Identificación					
	Fecha de nacimiento					
	Sexo					
	Nombre					
	Empresa					
1. ¿Cómo le pareció la atención recibida por los servicios:	Portería	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
	Recepción/Admisiones	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
	Médicos	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
2. ¿Cómo le pareció los tiempos de espera?						
3. Responda Negativa o afirmativamente a las siguientes preguntas	¿Conoce los derechos y deberes que tiene como usuario Del Centro Terapéutico Nuevo Ser?	Si	No	N/A		
	¿El personal asistencial que lo atendió se presentó con su nombre y especialidad?	Si	No	N/A		

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

	¿Le hablaron claramente acerca de su condición de salud y le dieron respuesta a sus preguntas relacionadas con la enfermedad atendida?	Si	No	N/A		
	¿ Le informaron los valores a pagar por conceptos de copagos , cuotas moderadoras y otros valores?	Si	No	N/A		
4. ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en esa clínica de Salud mental?	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	
5. ¿ Recomendaría a sus familiares y amigos esta clínica de Salud mental?	Definitivamente sí	probablemente sí	Definitivamente no	probablemente no		

### 12.3. Cuestionario de satisfacción del usuario hospitalización

Identificación del usuario	Mes						
	Fecha de la encuesta						
	Documento						
	# Identificación						
	Fecha de nacimiento						
	Sexo						
	Nombre						
	Empresa						
	Servicio que desea evaluar						
1. ¿ Cómo le pareció la atención recibida por los servicios:	Ambulancia	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
	Portería	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
	Recepción/ Admisiones	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
	Médicos	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
	Enfermeras	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

	Auxiliar de Enfermería	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
	Imagenología / Laboratorio	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
	Personal Administrativo	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N/A
2. ¿Cómo le pareció los tiempos de espera?							
3. Responda Negativa o afirmativamente a las siguientes preguntas	¿Conoce los derechos y deberes que tiene como usuario de la clínica de Salud mental?	Si	No	N/A			
	¿El personal asistencial que lo atendió se presentó con su nombre y especialidad?	Si	No	N/A			
	¿Le hablaron claramente acerca de su condición de salud y le dieron respuesta a sus preguntas relacionadas con la enfermedad atendida?	Si	No	N/A			
	¿Le explicaron todos los riesgos y le solicitaron autorización para iniciar el tratamiento ?	Si	No	N/A			
	¿Le dieron información acerca de los medicamentos administrados ?	Si	No	N/A			
	¿Se sintió Discriminado (a) en algún momento ?	Si	No	N/A			

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

	¿Respetaron su privacidad y confidencialidad al realizar examen físico o practicado un examen?	Si	No	N/A		
	¿ Le informaron acerca de la libertad de recibir o no visitas y los horarios de las mismas?	Si	No	N/A		
	¿ Le explicaron acerca de las normas de ingreso de alimentos, medicamentos , equipos electrónicos y otras restricciones de ingreso en la Institución?	Si	No	N/A		
	¿ Le informaron los valores a pagar por conceptos de Copagos, Cuotas moderadoras y otros valores?	Si	No	N/A		
	¿Le explicaron acerca de los cuidados que se debe tener en el hogar para el manejo de su enfermedad o de su familiar?	Si	No	N/A		
4. ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	

## SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

recibido en esa clínica de Salud mental?					
5. ¿ Recomendaría a sus familiares y amigos esta clínica de Salud mental?	Definitivamente si	probablemente si	Definitivamente no	probablemente no	