

## Satisfacción de los prestadores que laboran en los consultorios médicos. Colón. 2015–2016

Satisfaction of the medical staff working at medical houses 2015-2016

Dr. Lázaro Suárez Isaqui<sup>1\*</sup>  
Dra. Sadys Lázara Rodríguez Ramos<sup>1</sup>  
Dra Judit Martínez Abreu<sup>2</sup>  
Lic Ernesto Alfonso González<sup>1</sup>  
Lic Tamay López Álvarez<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dirección Municipal de Salud Pública de Colón. Matanzas, Cuba.

<sup>2</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [lazarosi.mtz@infomed.sld.cu](mailto:lazarosi.mtz@infomed.sld.cu)

### RESUMEN

**Introducción:** la necesidad de lograr una mayor satisfacción de los servicios de salud, y, así proporcionar un estado de bienestar en todos los que los reciben; obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas que trabajan en el sector de la salud pública.

**Objetivo:** identificar el nivel de satisfacción de los prestadores que laboran en consultorios médicos en el municipio Colón, en el período 2015 – 2016.

**Materiales y métodos:** se realizó un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal. Universo y muestra estuvo constituido por los 123 médicos y enfermeras que se encontraban trabajando en los 62 consultorios médicos. Se estudiaron las siguientes variables: condiciones de los locales de atención, recursos necesarios para el trabajo, atención al capital humano y trato de la población.

**Resultados:** el 92,6 y el 90.2 % de los prestadores estuvieron satisfechos con la preocupación, la superación y la limpieza de los consultorios. Predominaron los trabajadores no satisfechos (52.0 %) por los recursos que poseen para los exámenes clínicos.

**Conclusiones:** Los prestadores que laboran en los consultorios médicos se encuentran insatisfechos. Las dimensiones estudiadas fueron evaluadas como no aceptables, solo las variables preocupación por la superación y existencia de agua para lavado de manos estuvieron por encima del estándar establecido.

**Palabras clave:** dimensiones; satisfacción; prestadores; consultorios médicos.

## **ABSTRACT**

**Introduction:** the necessity of reaching a higher satisfaction from the health services and, with that, providing welfare to everybody who receives them, makes it necessary to have transforming methods that allow to identify everything that having positive or negative influence on the performance of the people working in the public health field.

**Objective:** to identify the satisfaction level of people working in the medical houses of the municipality of Colon, in the period 2015-2016.

**Materials and methods:** a descriptive, cross sectional study was carried out, in a universe and sample composed by the 123 physician and nurses who were working at the 62 medical houses. The following variables were studied: conditions of the health care places, resources that are necessary for work, care to human capital and population handling.

**Results:** 92.6 % and 90.2 % of the medical staff were satisfied with the concern, upgrading and cleaning of the consulting rooms. Predominated workers unsatisfied (52.0 %) with the resources they have for the clinical examination.

**Conclusions:** the medical staff working at the medical houses is unsatisfied. The studied dimensions were evaluated as non-acceptable; only the variables concern for upgrading and existence of water for hand washing were above the established standard.

**Keywords:** dimensions; satisfaction; medical staff; medical houses.

Recibido: 06/04/2018.

Aceptado: 24/10/2018.

## INTRODUCCIÓN

En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas para incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones sanitarias con el servicio que se brinda. Toda ello obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.<sup>(1)</sup>

Un servicio de salud de calidad, además de ser accesible, debe estar en correspondencia con los avances tecnológicos existentes y conjuntamente contar con un personal calificado. Puede ocurrir que aún con la existencia de todas esas condiciones no se obtengan los resultados esperados, lo que puede estar dado por una incorrecta relación entre los que brindan el servicio y los que lo reciben. Es por eso que debe existir la voluntad de explorar sistemáticamente el nivel de satisfacción de los servicios de salud.<sup>(2)</sup>

La calidad posee una connotación histórico-cultural, es específica para una sociedad concreta, un momento histórico determinado y una institución en particular. En esta categoría desempeñan una función importante los factores subjetivos o psicosociales (creencias, idiosincrasia y valores, entre otros). La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución sanitaria.<sup>(3)</sup>

Se considera que se puede satisfacer realmente a los usuarios si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos. Esto hace más complejas aun las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para llegar a la excelencia.<sup>(4)</sup>

Es responsabilidad de los profesionales actuar de manera competente en el desempeño de sus funciones como proveedor de salud. Sus comportamientos y aptitudes observables deben permitirle una respuesta eficaz y eficiente a las exigencias planteadas en cada situación o problema. La labor de los trabajadores que brindan los servicios sanitarios se evalúan con el uso de guías de observación, con el juicio de expertos en el correcto uso de manuales, protocolos y procedimientos, insumos y materiales.<sup>(5)</sup>

El investigador reconoce que el deterioro de la infraestructura de los consultorios, la carencia de materiales de trabajo, la ausencia del médico por estar cumpliendo otras funciones administrativas o nuevas tareas docentes, así como la salida masiva de médicos para cumplir misiones de colaboración en varios países, pudieran haber producido un incremento del número de insatisfacciones de los prestadores. Este artículo tiene como objetivo identificar el grado de satisfacción de los prestadores que laboran en los consultorios médicos, en el municipio Colón en el período 2015-2016.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal que se incluye en el campo de las investigaciones en sistemas y servicios de salud. Se incluyó en el estudio a los 123 médicos y enfermeras que se encontraban laborando en los 61 consultorios médicos en el momento del estudio, y que tuvieran 6 meses o más de experiencia laboral en la atención primaria de salud

Las dimensiones seleccionadas para evaluar satisfacción fueron: condiciones de locales de atención, recursos necesarios para el trabajo, atención al capital humano y trato de la población.

Para la evaluación de la satisfacción de los usuarios se utilizaron el cuestionario elaborado y validado por el equipo de expertos de la Escuela Nacional de Salud Pública, relacionados con la Evaluación de las Transformaciones en el Sistema Nacional de Salud en Cuba en el año 2011.<sup>(6)</sup>

Se aplicó el formulario para satisfacción de usuarios con la atención recibida en el consultorio médico.

Para el análisis de los resultados que arrojaron la aplicación de los instrumentos a usuarios y prestadores, se consideró las variables como aceptables si cumplieron con el estándar determinado (mayor o igual que el 90 %). Las dimensiones se consideraron aceptables si más del 60 % de sus variables fueron aceptables.

## **RESULTADOS**

En la tabla 1 se observa la percepción de los prestadores con las condiciones del ambiente de trabajo la cual fue evaluada de insatisfecha. Todas las variables analizadas, excepto la presencia de agua para el lavado de mano, con el 90,2 % y la limpieza, con un 86,1 %, estuvieron por debajo del estándar establecido.

**Tabla 1.** Prestadores según satisfacción con las condiciones del ambiente de trabajo

Variable n = 123	Respuestas					
	Buenas		Regular		Mala	
	No.	%	No.	%	No.	%
Limpieza	106	86,1	17	13,8	-	-
Estado de la infraestructura	81	65,8	35	28,4	7	5,7
Muebles de pacientes en la sala de espera	71	57,7	46	37,3	6	4,8
Muebles en consulta	72	58,5	49	39,8	2	1,6
Iluminación artificial	91	74,0	28	22,7	4	3,2
Estado y funcionamiento de los baños	79	64,2	42	34,2	2	1,6
Estado de la sábanas	82	66,6	38	30,8	3	2,4
Ventilación artificial	69	56,0	37	30,0	17	13,8
Agua para lavado de manos	111	90,2	13	9,8	-	-
Jabón	64	52,0	26	21,1	33	26,6
Estado de la toallas	76	61,7	29	23,5	18	14,6

En la tabla 2 se plasma la satisfacción de los prestadores con los recursos necesarios para el trabajo. La cifra más significativa (76,4 %) estuvo relacionada con la disponibilidad de los recursos para procedimientos de enfermería. Referido a la satisfacción con los recursos existentes para análisis y medios diagnósticos, un total de 81 prestadores expresaron estar satisfecho, para un 65,8 %. Mientras que casi la mitad de los encuestados (52,0 %) manifestaron su insatisfacción con los recursos para exámenes clínicos.

**Tabla 2.** Prestadores según satisfacción con los recursos necesarios para el trabajo

Variable n = 123	Respuestas					
	Siempre		A veces		Nunca	
	No.	%	No.	%	No.	%
Recursos para los exámenes clínicos (recetas, modelaje, hojas, bolígrafos)	59	48,0	64	52,0	-	-
Recursos para realizar curas, inyecciones, vacunas y otros procedimientos de enfermería	94	76,4	29	23,5	-	-
Recursos para análisis y medios diagnósticos	81	65,8	42	34,1	-	-

En la tabla 3 se aprecia la percepción de los prestadores con relación al capital humano, las cifras más altas estuvieron relacionadas con la preocupación constante (siempre) por la superación, seguida de la preocupación por los problemas de trabajo,

con un 92,6 % y 83,0 % respectivamente. La alimentación adecuada alcanzó valores de 19,5 % de criterios desfavorables.

**Tabla 3.** Prestadores según percepción de la atención al capital humano

Variable n = 123	Respuestas					
	Siempre		A veces		Nunca	
	No.	%	No.	%	No.	%
Preocupación por los problemas de trabajo	102	83,0	14	11,3	7	5,6
Preocupación por los problemas personales	99	80,4	14	13,8	10	8,1
Alimentación adecuada	81	65,8	18	14,5	24	19,5
Preocupación por su superación	114	92,6	9	7,3	-	-
Se consulta y se toma en consideración sus criterios	79	64,2	38	30,8	6	4,8

En la tabla 4 se recoge la satisfacción de los prestadores con el trato de la población, se constata que el 78,6 % de los trabajadores de la salud que laboran en los consultorios médicos, del municipio Colón siempre recibieron un trato adecuado de los pacientes y de los familiares; solamente el 6,5 % de los prestadores manifestaron no haberlo recibido. Por otra parte, el 66,6 % de los prestadores se les ha reconocido su trabajo y el 18,6 % opina que solo a veces son reconocidos.

**Tabla 4.** Prestadores según satisfacción del trato de la población.

Variable N= 123	Respuestas					
	Siempre		A veces		Nunca	
	No.	%	No.	%	No.	%
Trato adecuado de pacientes y familiares	97	78,6	18	14,6	8	6,5
Reconocimiento de su trabajo	82	66,6	23	18,6	18	14,6

## DISCUSIÓN

Con respecto a los servicios de salud las buenas condiciones medioambientales de trabajo contribuyen a la satisfacción de prestadores y usuarios, disminuye el estrés médico, el desgaste profesional. Propicia una mejor actuación médica y favorece que el paciente sienta una atmósfera de privacidad y tranquilidad para expresarse y ser examinado y tratado.<sup>(6,7)</sup>

Los datos obtenidos coinciden con el estudio realizado en el 2012, por la Escuela Nacional de Salud Pública en la provincia Matanzas, que reporta que el 90 % de los usuarios considera buena la presencia de agua para el lavado de mano y la limpieza de los consultorios médicos. El resto de las variables fueron percibidas con insatisfacción por los pacientes.<sup>(8)</sup>

Los hallazgos de los estudios "Evaluación del clima organizacional en el Policlínico Universitario "Dr. Mario Muñoz" y "Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria" se asemejan con lo que se reporta en este trabajo.<sup>(9,10)</sup>

La falta de motivación de los trabajadores puede generar problemas de estabilidad laboral, automatismo en las actividades e inercia en el comportamiento, lo que puede ser expresión de un inadecuado ambiente laboral institucional. Todo ello atenta con la calidad en los servicios de salud.<sup>(11)</sup>

La insatisfacción relacionada con los recursos necesarios para los exámenes clínicos (recetas, modelaje, hojas, bolígrafos) mostró los resultados más desfavorables lo que coincide con lo expresado en la sesión de la 53.ª Conferencia Directiva 66.ª Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas donde se señala la importancia de incrementar la inversión en el primer nivel de atención, según corresponda, a fin de mejorar la capacidad resolutoria, aumentar el acceso y ampliar progresivamente la oferta de servicios.<sup>(12)</sup>

También existe similitud con la investigación "Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spiritus".<sup>(13)</sup>

Por otra parte, los resultados relacionados con la dimensión capital humano concuerdan con la investigación "Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial" en la que el 70,0 % de los encuestados expresan satisfacción por la preocupación de sus directivos por sus problemas de trabajo y situaciones personales.

Los estudios sobre nivel de satisfacción de la estancia revertida en Pediatría y "La satisfacción estudiantil en el Policlínico Universitario", plasman que un 95,0 % y 93,0 % de los prestadores, respectivamente estuvieron satisfechos con la preocupación con la superación lo que armoniza con lo encontrado en este trabajo.<sup>(11)</sup>

De las variables estudiadas en los trabajadores la dimensión trato de la población fue apreciada con insatisfacción, entre ellas, el reconocimiento de su trabajo fue la de peores resultados. Otros estudios realizados en Cuba, muestran cifras más altas relacionadas con esta dimensión.<sup>(13)</sup>

El autor, igualmente que otros investigadores considera que los ejemplos apreciados en la práctica sanitaria indican que priorizar recursos para un buen mantenimiento de las instalaciones, garantizar buena iluminación, crear condiciones adecuadas en los baños, garantizar insumos que respondan a las necesidades de diagnóstico, tratamiento e incluso seguridad del propio prestador, es más conveniente que destinarlos a la compra de un equipo médico, necesario; pero no imprescindible, ya que con los existentes se puede continuar prestando servicios".<sup>(7)</sup>

Los prestadores que laboran en los consultorios médicos se encuentran insatisfechos con la atención recibida. Las dimensiones estudiadas fueron evaluadas como no aceptables, solo las variables preocupación por la superación y existencia de agua para lavado de manos estuvieron por encima del estándar establecido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Segredo Pérez LM, García Milian AJ, López Puig P, et al. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev Cubana de Salud Pública [Internet]. 2015 [citado 16/03/2016]; 41(1): 8-10. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010)
2. Navarro Arias Y, Louro Bernal L, Pérez Piñero J, et al. Satisfacción de usuarios y prestadores con los servicios de salud en el contexto de las transformaciones. "Jesús Menéndez", Las Tunas, Cuba. 2013. Rev Cubana de Salud y Trabajo [Internet]. 2016 [citado 16/03/2017]; 17(2): 36-41. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol17\\_2\\_16/rst06216.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol17_2_16/rst06216.htm)
3. Berenguer Gouarnaluses MC, Mediaceja Álvarez NR, Montoya Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN [Internet]. 2014 [citado 16/03/2017]; 18(7): 14-8. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192014000700006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006)
4. García Saiso A, Ortega Andeane P, Reyes Lagunes I. Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. Acta de Investigación Psicol [Internet]. 2014 [citado 16/03/2017]; 4(1): 1370-84. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007)
5. Arocha Mariño C, Castillo Guzmán A, Castillo Arocha I, et al. Transformaciones que sirvieron de base para la creación del sistema único de salud en Cuba. 1959 – 1970 [Internet]. La Habana: Infomed; 2015 [citado 16/03/2017]. Disponible en: <http://www.convencionalidad2015.sld.cu/index.php/convencionalidad/2015/paper/view/1242/475>
6. Escuela Nacional de Salud Pública. Indicadores para medir las transformaciones del Sistema Nacional de Salud. Segunda aproximación, abril 2012. La Habana: ENSAP; 2012.
7. Castell-Florit Serrate P. Saber qué hacer en la dirección de Salud Pública. La Habana: Editora Política; 2013.
8. Escuela Nacional de Salud Pública. Evaluación de las transformaciones en el Sistema Nacional de Salud. Provincias seleccionadas (Matanzas). La Habana: ENSAP; 2012.



9. Alvarez Santos L, De Miguel Guzmán M, Noda Hernández ME, et al. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 [citado 16/03/2017]; 42(3): 407-17. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21446738008>
10. Organización Mundial de la Salud. 53.º Consejo Directivo. 66ª Sesión del Comité Regional de la Américas. Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud [Internet]. Washington, D.C: OMS; 2014 [citado 16/03/2017]. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/7652/CD53-R14-s.pdf>
11. López Gómez Y, Pérez García LM, Garmas Castillo Y, et al. Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. Gac Méd Spirit [Internet]. 2014 [citado 16/03/2017]; 16(2): 13-14. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212014000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000200010)
12. Fernández Argüelles R, Anahí Cobos Díaz P, Figueroa Varela MR. Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2015 [citado 16/03/2017]; 41(4): 14-6. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000400003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400003)
13. Fanjul Losada N, Vera Noda C, Castellanos Oñate CM, et al. Nivel de satisfacción de la estancia revertida en Pediatría durante el curso 2013-2014. EduMeCentro [Internet]. 2016 [citado 16/03/2017]; 8(3). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=67292>

#### **Conflicto de intereses:**

El autor declara que no existen conflictos de intereses.

#### **CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO**

Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J, Alfonso González E, López Álvarez T. Satisfacción de los prestadores que laboran en los consultorios médicos. Colón. 2015–2016. Rev Méd Electrón [Internet]. 2018 Nov-Dic [citado: fecha de acceso]; 40(6). Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2716/4074>