

República Dominicana



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA – UNIBE

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela de Medicina

Trabajo Final para optar por el título de Doctor en Medicina

*Impacto en los servicios de los profesionales de la salud en Clínica Unión Médica del Norte,
Santiago entre mayo de 2021 hasta septiembre de 2021.*

Realizado por:

Carlos Mario Estrella Díaz

16-0315

Loida Elisabet Lizardo Guerrero

16-0368

Asesorado por:

Dra. Jenny Cepeda, Asesora Metodológica

Dra. Karla Martínez Rodríguez, Asesora Clínica

Los conceptos expuestos en la presente
investigación son de la exclusiva responsabilidad
de los autores.

Santo Domingo, Distrito Nacional

Noviembre, 2021

Resumen

Introducción: Procuramos evidenciar el impacto en los servicios de los profesionales de la salud abarcando las causas que motivan y desmotivan a los mismos, como lo son: el horario laboral, salario otorgado, ambiente de trabajo y disponibilidad de materiales y recursos. Se buscó examinar la relación directa que existe entre el desempeño laboral del profesional con respecto a los factores estresores que pudieran surgir, siendo esto crucial para una atención con calidad. **Objetivo:** Determinar y estudiar los factores influyentes en la calidad de servicio distribuida por los profesionales de la salud en la Clínica Unión Médica, Santiago entre el mes de mayo hasta septiembre del 2021. **Materiales y métodos:** Se optó por emplear un estudio observacional, con objetivo analítico de tipo transversal. Utilizamos una encuesta anónima, explicada al personal médico que accedió a contestar la misma. **Resultados:** Con un total de 57 participantes, el factor más influyente según las encuestas fueron los recursos disponibles (64.91%). Un 35.09% al terminar su jornada tiene energía para realizar algún pasatiempo, sin embargo, un 63.16% se levanta entusiasmado cuando acude al trabajo gracias al nivel de satisfacción laboral. **Discusión:** Al finalizar la recolección de datos, identificamos los factores más influyentes en la calidad del trabajo realizado por el personal médico para así elevar la misma. Hoy en día se pudiera suponer que el médico está movido por los incentivos económicos, sin embargo, lo que promueve un desempeño óptimo en nuestros participantes fueron aspectos que no están relacionados con los honorarios económicos.

Palabras clave: calidad, trabajo, recursos, desempeño, salario

Abstract

Introduction: This research sought to demonstrate the impact on the services of health professionals, including the causes that motivate and demotivate them, such as: working hours, salary awarded, work environment and availability of materials and resources. We sought to examine the direct relationship that exists between the professional's work performance in relation to the stressors that may arise, this being crucial for quality care.

Objective: To determine and study the factors influencing the quality of service distributed by health professionals at the Clínica Unión Médica, Santiago between the months of May and September 2021. **Materials and methods:** It were decided to use an observational study, with cross-sectional analytical objective. We used an anonymous survey, explained to the medical personnel who agreed to participate.

Results: With a total of 57 participants, the most influential factor according to the survey was the available resources (64.91%). 35.09% at the end of their day have energy to do a hobby, however, 63.16% wake up excited when they go to work thanks to the level of job satisfaction.

Discussion: At the end of the data collection, we identified the most influential factors in the quality of the work performed by the medical personnel to increase it. Nowadays, it could be assumed that the doctor is motivated by financial incentives, however, what promotes optimal performance in our participants are aspects that are not related to financial fees.

Key words: quality, work, resources, performance, salary

Dedicatoria

Primero que nada, le quisiera dedicar este trabajo final a Dios por darme la fuerza necesaria y ayudarme a adquirir los conocimientos requeridos y la estabilidad mental para poder terminar esta carrera. A mis padres quienes desde que mencione que mi sueño era ser doctor no dudaron ni un segundo en ayudarme y ayudarme a elegir el lugar correcto donde quería inculcar mis sueños. Quienes me han estado apoyando y apostando en mi en todo este arduo trayecto sin presión alguna incluso escuchando mis plegarias y dudas a lo largo de la carrera, pero siempre incitándome a seguir adelante y nunca dudar de mi potencial. Honestamente no tengo palabras exactas para agradecer todo al cien por ciento, solo me queda decir que los amo y espero que esto los haga orgullosos.

CARLOS MARIO ESTRELLA DIAZ

Agradecimientos

A mi papa, Carlos Estrella, porque desde que me aceptaron en la universidad no ha dejado de esforzarse ni un solo día para lograr que yo culmine estos estudios y siempre desde el primer semestre orgulloso del doctor que se convertiría su hijo más pequeño. A mi papa porque incluso luego de tantas batallas y pruebas que nos pone Dios en el camino siempre se presenta con la frente en alto. Por siempre estar buscando una manera de querer ayudarme... incluso mucho antes de tiempo, pero siempre intentando a que yo este cómodo en todos los hospitales que rotamos, y por apoyar y entender mis decisiones.

A mi mama, Marianela Díaz, porque en conjunto con mi papa ha estado conmigo desde el día uno soportando mis constantes altas y bajas en la casa y siempre diciéndome que si otros pueden que porque yo no. Esforzándose todas las mañanas para que llegara a tiempo a todas mis clases y rotaciones y siempre cumpliendo con su promesa de que no me falte nada a lo largo de la carrera, tanto con materiales como esos icónicos sándwiches y botellitas de agua. Tu sabes que te amo y París coming soon.

A mi abuela, Mama; Aura Estela, quien me llama todos los días para saber si ya estoy llegando a mi casa luego de un largo día en la biblioteca u hospital. Quien me pregunta todos los días si estoy acabando la carrera para saber cuándo viene a verme en mi acto de ceremonia. La que siempre me manda una comidita cuando puede para yo poder tener que comer mientras estoy en mis horas laborales. La que durante esta pandemia ha sido la que más se ha preocupado de mi seguridad en los centros y siempre me incentiva a cuidarme, ante todo. ¡Te amo mama, tu pirulito es doctor!

A Loida, mi compañera, mi parter desde el primer día de clases. La que ha sufrido conmigo tantas amanecidas para poder llegar a donde estamos. Pero más que nada la que ha hecho lo imposible para poder completar este trabajo después de tantas altas y bajas. Saranghae.

Por último, incluyo a todos los amigos que he ganado y perdido durante la carrera porque aprendí algo nuevo en cada uno de ellos. Ya sean atributos positivos o negativos estoy agradecido de haber conocido personas únicas que en algún momento de la vida tal vez hasta lleguemos a ser colegas, si algún día leen esto ustedes saben quiénes son. Gracias.

CARLOS MARIO ESTRELLA DIAZ

Dedicatoria

Llena de alegría y amor, le dedico este proyecto primero a Dios, mi guía, que por su gracia, me ha concedido el privilegio de terminar esta etapa con éxito. Sin Él, nada de esto hubiera sido posible. Luego a mis padres, que siempre me han dado un apoyo sin reservas y sobretodo, un amor que me da fuerzas para continuar. A mis abuelos, que aunque solo tengo a una conmigo, me regalaron un sinnúmero de oportunidades por su arduo esfuerzo y trabajo.

Escucha lo que te mando: Esfuérzate y sé valiente. No temas ni desmayes, que yo soy el Señor tu Dios, y estaré contigo por dondequiera que vayas» (Jos 1:9).

LOIDA ELISABET LIZARDO GUERRERO

Agradecimientos

A **Dios**, por siempre extenderme su mano y darme aliento. Las palabras no son suficientes para agradecer la miseriordia que tuvo conmigo y mi familia y por siempre recordarnos lo bueno y misericordioso que es su amor.

A **mi papá**, por todos los sacrificios hechos para mi educación y no poner objeción alguna a la hora de cumplir mis sueños. Por siempre verme con ojos de amor y estar orgulloso de mí.

A **mi mamá**, por ser mi confidente y vivir cada momento de la carrera conmigo. Por levantarme cuando no podía más y por sus oraciones sinfín.

A **mis hermanas**, por ser ejemplos de arduo trabajo y responsabilidad. Gracias por siempre estar a mi lado, ayudarme en el camino y quererme tanto.

A **mis amigos**, por verme como doctora cuando todavía no lo era, siempre hacerme reír y confiar en mí.

A la **Dra. Jenny Lujan** y la **Dra. Karla Martínez** por ayudarnos a llegar a la meta, por su disposición a ayudarnos y compartir sus conocimientos con nosotros.

LOIDA ELISABET LIZARDO GUERRERO

Tabla de contenido	
Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Introducción	9
Capítulo I: El Problema	11
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Preguntas de investigación	12
1.3 Objetivos	13
1.4 Justificación	13
1.5 Limitaciones	14
Capítulo II: Marco teórico	15
2.1 Antecedentes	16
2.3 Contextualización	25
Capítulo III: Diseño metodológico	27
3.1 Contexto y Modalidades de trabajo final.....	28
3.2 Tipo de estudio:.....	28
3.3 Variables y su operacionalización	29
3.4 Métodos y Técnicas de Investigación.....	30
3.5 Instrumentos para Recolección de Datos.....	30
3.6 Consideraciones éticas	30
3.7 Selección de Población y Muestra.....	31
3.8 Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos	31
Capítulo IV: Resultados	32
Capítulo V: Discusión	44
Capítulo VI: Recomendaciones	49
Páginas finales	51
Referencias	51
Anexos	54
Apéndice A- Encuesta	54
Apéndice B - Gastos.....	57
Apéndice C - Cronograma.....	58
Apéndice D - Aprobación del Hospital.....	59
Apéndice E - Aprobación del Comité de Ética	61

Introducción

Cuando se trata de otorgar una buena calidad dentro de los servicios de salud, podemos encontrar que esta puede verse dentro de dos puntos de vista: el punto de vista del paciente y el punto de vista del médico. Dentro del punto de vista del paciente, para que exista una buena atención médica, el mismo deberá de ser breve y dirigirse al punto problemático para así resolver el problema o condición que se presente. Por otro lado, desde el punto de vista del médico no se considera que exista un patrón que muestre una atención médica, sino procurar que exista una relación entre el estado de conocimiento actual y el empleo de este. (1)

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 riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (2)

A menudo la calidad se ve desafiada por un mal ambiente laboral. Esto afecta en un sinnúmero de maneras al paciente y hasta puede llegar a influir en su estado de salud. Si se mejora el marco laboral de los profesionales de la salud, la calidad del servicio brindado mejorará de manera exponencial.

Los principios del acto médico son: la Beneficencia o búsqueda del bien del paciente; la no maleficencia, obligación de no producir daño, prevenir el daño, eliminar lo que está haciendo daño y promover lo que hace bien al paciente; la autonomía que es el respeto por las decisiones del paciente informado; tiene derecho a decidir sobre sí mismo, de acuerdo a su personal proyecto de vida y código de valores; la Justicia es que todas las personas deben ser tratadas por igual; nadie debe ser discriminado por su raza, sexo, edad, ideas, creencias o posición social.

Nuestra finalidad era el poder utilizar estos datos para elevar la calidad brindada y, por ende, aumentar la seguridad del paciente ya que es de suma importancia investigar con mayor profundidad el origen de esta situación para así poder mejorar la misma.

El presente trabajo de grado se realizó con el propósito de examinar la relación directa que existe entre la calidad de servicio que emplea el profesional con respecto a los factores estresores que pudieran surgir en el marco laboral. Reconocimos los factores principales que influyen en la calidad del servicio de los profesionales de la salud, abarcando las causas que motivan y desmotivan su desempeño laboral y cuáles tienen más relevancia.

Capítulo I: El Problema

1.1 Planteamiento del Problema

Procuramos evidenciar los factores influyentes en la calidad de servicio de los profesionales de la salud en la Clínica Unión Médica, Santiago entre el mes de mayo 2021 hasta septiembre 2021, abarcando las causas que motivan y desmotivan a los mismos. Entre ellos pudimos identificar: el horario laboral, salario otorgado, ambiente de trabajo y disponibilidad de materiales y recursos necesarios.

Si el marco laboral es inadecuado, el servicio es deficiente. En nuestro interés está el mejorar la situación laboral de los mismos para obtener un mejor resultado en su desempeño y, por ende, una mejor calidad en sus servicios.

Si un empleado no se siente a gusto con varios aspectos de su trabajo, se dificulta la realización de sus funciones con excelencia. Podríamos describir esta situación como una reacción en cadena. Al proporcionar un ambiente laboral con condiciones óptimas a nuestros profesionales de la salud, brindamos una mejor calidad de servicio a nuestros pacientes.

Uno de los factores predisponentes de la violencia hacia los pacientes es el alto grado de estrés causado por la sobrecarga de trabajo, por la falta de elementos y recursos, y los conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo. Partiendo de estas premisas, nuestro objetivo es eficientizar el servicio mediante la reducción de los factores estresores de nuestros profesionales de la salud. (3)

1.2 Preguntas de investigación

En este trabajo se tratará de contestar las preguntas de formulación basadas en el objetivo general, utilizando las preguntas siguientes como guía para esquematizarlas.

1. ¿Cuáles son los factores principales que influyen en la calidad del servicio de los profesionales de salud?

2. ¿Cuáles factores motivan y desmotivan al personal de salud en su desempeño laboral?
3. ¿Qué factores tienen más relevancia en cuanto a la labor desempeñada por el personal de salud?
4. ¿Cuáles áreas necesitan fortalecimiento para que los empleados se sientan más conformes con su jornada laboral?
5. ¿Cuáles beneficios podríamos obtener si implementaran las recomendaciones como resultado de esta investigación?

1.3 Objetivos

- Objetivo General

Determinar y estudiar los factores influyentes en la calidad de servicio distribuida por los profesionales de la salud.

- Objetivos Específicos

1. Reconocer los factores principales que influyen en la calidad del servicio de salud.
2. Analizar cuáles factores motivan y desmotivan al personal de salud en su desempeño laboral.
3. Identificar los factores más relevantes en cuanto a la labor desempeñada por el personal de salud.
4. Identificar las áreas que necesitan fortalecimiento para que los empleados se sientan más conformes con su jornada laboral.
5. Poder utilizar estos datos para obtener mejores resultados en los servicios brindados.

1.4 Justificación

La razón que nos motivó a realizar esta investigación sobre los factores influyentes en la calidad de servicio de los profesionales de la salud fue tratar de que los mismos estén motivados y satisfechos en su ámbito laboral para que con los elementos previamente mencionados, su desempeño y atención a los pacientes sean óptimos.

Consideramos que, dentro del análisis laboral realizado en la Clínica Unión Médica, Santiago encontramos factores determinantes en la motivación del personal del sector salud. Al mejorar los factores del ambiente laboral, traerá una cadena de reacción de levante haciendo a los empleados más motivados y proactivos, dando la milla extra, procurando así que los pacientes sientan que sus necesidades están siendo tomadas en cuenta de una forma proactiva, cálida y personalizada. Será este uno de los factores que influirá en un resurgimiento para una mayor rentabilidad del centro, junto a otros factores que influyen en esta área.

Se pretende entonces ayudar a alertar acerca de esto al centro para crear conciencia sobre la inconformidad que pudiera presentar algún miembro del equipo de trabajo, así como generar conocimientos que ayuden a la mejoría de un buen ámbito laboral, poner como prioridad su salud, al igual de motivar a la administración a la implementación de cambios positivos a favor del desempeño de su equipo, siempre velando por el bienestar de estos.

1.5 Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se presentaron limitaciones como:

- Preocupaciones de salud y seguridad con respecto a COVID-19 ya que Santiago fue una de las ciudades más afectadas durante la pandemia en la República Dominicana. Dado que se trata de un punto vulnerable al virus, el personal médico no pudo dedicarnos tanto tiempo para disminuir la probabilidad de contagio.
- Tensión económica porque como estudiante teníamos recursos limitados para movilidad y alojamiento en Santiago, porque no residimos en la ciudad.
- Preocupación por el tiempo: dado que tenemos poco tiempo para los estudios y las rotaciones clínicas, se nos dificultó organizar las fechas para viajar por el horario.
- El poder conseguir el consentimiento de los doctores de la Clínica Unión Médica para participar en el estudio por motivos ajenos a nuestra voluntad.
- Muchas secretarías de los doctores no fueron de gran ayuda, estas representaron una barrera de comunicación, con una mínima cooperación.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes

A continuación, se presentan los resultados de investigaciones relacionadas directamente a la calidad de servicio de los profesionales de la salud, con objetivo de establecer el estado de conocimiento de esta.

Investigación sobre los factores que influyen en la calidad de servicio

En la universidad CES, Medellín, Colombia, realizaron un estudio en el Hospital San Juan de Dios con el objetivo de Detectar las acciones que influyen en la calidad de la atención de salud los hospitales y retroalimentar con el personal correspondiente las diferentes conductas que las promuevan. Se encuestaron a 30 personas del personal administrativo, 50 del personal asistencial y 200 pacientes. Entre sus resultados lograron identificar diversos aspectos que conectan el área administrativa con la calidad de la atención en el servicio de la salud, entre ellos: la falta de agilidad en la atención como la queja más frecuente manifestada por el usuario. (4)

El Dr. Armando Martínez- Ramírez junto con otros doctores, realizaron un estudio en los hospitales públicos y privados del estado de Jalisco, México, evaluando los factores inhibidores de la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva de los hospitales. En el estudio participan 18 directores de hospitales; nueve de ellos representan a hospitales privados y los restantes, a hospitales públicos. Por la homogeneidad de los participantes se utilizó la técnica de grupo nominal y la principal actividad de los participantes fue señalar en forma individual, los factores que desde su punto de vista no permitían brindar a los usuarios un servicio de calidad. Como resultados se encontraron como factores: infraestructura deficiente, limitantes culturales y organizacionales; marco laboral inadecuado; gestión inadecuada; gestión del talento humano deficiente (Gestión de recursos humanos) y falta de apego a la normatividad hospitalaria.(5)

Un estudio en University of South Africa (Sudáfrica) con el objetivo de identificar los factores que afectaban positiva y negativamente el desempeño del trabajo de las enfermeras en Namibia. En el estudio participaron 180 enfermeras, elegidas de seis hospitales de tres regiones de Namibia, a los cuales se les encuestaron. Entre los resultados se identificaron factores que inciden negativamente en el desempeño de las enfermeras como: falta de reconocimiento de los

empleados que se desempeñan bien, resultados de desempeño de calidad y ausencia de un sistema formal de evaluación del desempeño y malas condiciones de trabajo. (6)

Otro estudio realizado para el Instituto Mexicano del Seguro Social (Culiacán, Sinaloa, México) con el objetivo de determinar los factores que influyen en la atención del personal de enfermería del Hospital General Regional 1. Se incluyó a 71 enfermeras de ambos sexos, todos los turnos, de Urgencias Adultos y UCIA. La variable principal fue factores que influyen en la calidad de atención. En los resultados se pudo apreciar que los factores más relevantes que influyeron en la atención de enfermería fueron la capacitación (92.96 %), la asignación enfermera paciente (76.06 %) y el conocimiento (25.35 %). El nivel académico fue uno de los factores que más influyó en la calidad de atención. (7)

Investigación sobre la teoría de la calidad de la atención en salud

En la universidad de CES (Medellín, Colombia) realizaron una revisión de la literatura científica con la finalidad de identificar las herramientas que han surgido desde la teoría de sistemas como propuestas de solución a problemas de calidad en la atención en salud, describiendo los métodos y estrategias utilizados y cuales resultados se han obtenido ante la utilización de estos. Se recolecto la información mediante una revisión de la literatura acerca de aspectos relacionados con la calidad de la atención sanitaria; de los cuales se incluyeron 31 estudios. Se encontraron herramientas y métodos que utilizan conceptos de la teoría de sistemas, aplicadas en la calidad de la atención; en sus dimensiones de efectividad clínica, seguridad asistencial y satisfacción de los usuarios. Y en otras áreas relacionadas como: como la planificación de los servicios, los modelos de atención, la evaluación de prácticas y sistemas y la formación de competencias profesionales del talento humano en salud.(8)

Se realizo un estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima, Perú) con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo. Se utilizo la recolección de datos y estudios previamente realizados en el centro para comprobar la hipótesis de que la calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario, la cual

fue comprobada. Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios. (9)

Se realizó una investigación en la Universidad de Zulia (Maracaibo, Venezuela) sobre la calidad en la prestación de servicios de salud, con el objetivo de proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud, desde la perspectiva del usuario en relación a dos dimensiones: percepción y expectativas. La investigación se realizó en el servicio de consulta de medicina interna (CMI) en un hospital en la ciudad de Maracaibo, el cual fue seleccionado en forma aleatoria dentro de la red hospitalaria de la ciudad. Se aplicó un cuestionario tomando una muestra de la población atendida en el servicio de consulta de medicina interna del hospital seleccionado, y para la sistematización de la data se utilizó el software SPSS V.15. Como resultado se encontró que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación de servicios de salud y se concluye sobre la importancia del establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud, que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio. (10)

Investigación sobre el síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral

Pedraza realizó un estudio en la Universidad del Rosario (Bogotá, Colombia), con el objetivo de describir el Síndrome de Burnout y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel y observar si existe relación entre estos constructos. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach [MBI] y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35] que fueron aplicados a 62 trabajadores asistenciales. Los resultados indicaron una severidad alta y moderada del síndrome en el 38.7% de los participantes; no obstante, el alto nivel de realización personal unido a la motivación intrínseca constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. La fatiga emocional correlacionó directamente con la carga laboral e inversamente con la motivación intrínseca. (11)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Calidad

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín “qualitas” o “qualitatis”, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Según ISO 9000 es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.(12)

No obstante, una de las definiciones más clásicas sobre lo que representa la calidad en la atención médica fue propuesta por Lee y Jones; quienes la refieren como el “conjunto de juicios de valor aplicados a diversos aspectos, propiedades, ingredientes o dimensiones del proceso llamado atención médica”.

Para evaluar la calidad en los servicios de salud, se tiene como referencia obligatoria la propuesta del médico Avedis Donabedian. Donabedian (1984) define calidad de la atención en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud.

También En 1966, Donabedian, define la calidad en salud, circunscribiéndola a la perspectiva de la atención médica y recomendó que debiese de medirse en tres áreas: estructura (en la que se encuentran las características de las instalaciones y el personal que atiende a los pacientes); proceso (método de entrega) y resultados (de las intervenciones).(13)

2.2.2 Síndrome de Burnout

Para conocer mejor estos factores que pudieran estar afectando la calidad del servicio de salud tenemos que empezar con la definición del Síndrome de Burnout, definido por el psiquiatra Herbert Freudenberger, como un proceso en el cual las personas pierden interés en su trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a la muerte. (12)

También fue descrito por Maslach y Jackson, como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. (13)

Teniendo esto en cuenta pasamos a conocer lo que son los factores influyentes en la calidad del servicio más comunes:

2.2.3 Jornada laboral

De acuerdo con Henao, la jornada de trabajo se define como “el tiempo de labor que transcurre mientras el trabajador no disfrute de él, por haberse puesto a disposición del empleador”. (14)

Según nuestra legislación laboral la duración normal de la jornada de trabajo no puede ser mayor de 8 horas por día ni de 44 horas por semana. Las horas trabajadas en exceso de 44 horas semanales deberán ser pagadas con un aumento de un 35 % de la hora normal. Las horas trabajadas en exceso de 68 horas serán pagadas con un 100% de aumento. (15)

Estudios realizados en la Habana demuestran como este no es siempre el caso, especialmente en profesionales de la salud ya que han revelado que las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; sino un síndrome que transcurre y se instala por etapas, como lo es el síndrome de burnout. (16)

2.2.4 Salario

De acuerdo con lo establecido por la Universidad Nacional Autónoma de México, el salario es un rédito o ingreso: el que corresponde al trabajador subordinado por la prestación de su trabajo; de modo semejante a como el “beneficio” es el rédito o ingreso peculiar del titular que ofrece el servicio. (17)

El Código de trabajo dominicano establece la retribución del salario como lo que el empleador debe pagar al trabajador como compensación del trabajo realizado. El pago de salario constituye una obligación esencial del contrato de trabajo cuyo cumplimiento está rigurosamente reglamentado por la ley. El salario debe ser pagado por hora, por día, por semana, por quincena o por mes al trabajador y por cualquier otro beneficio que obtenga por su trabajo. (18)

El pago del salario debe ser completo, sin otros descuentos que los permitidos por la ley. (Art. 198 del Código de Trabajo), no permite que el salario sea pagado por periodos mayores de un mes. La misma ley establece que los trabajadores que devengan salarios por hora o por día deben ser pagados semanalmente. También el empleador debe, salvo convención en contrario, pagar semanalmente al trabajador ocupado en trabajos por obra determinada, “el valor proporcional a la labor realizada”, pero la ley le permite retener como garantía una cantidad no mayor de la tercera parte de ese valor” (Art.199, del Código de Trabajo). (18)

Los tipos de salarios son en:

- En moneda. Es el que se paga en moneda de curso legal.
- En especie. Por medio de productos, servicios, etc.
- Pago Mixto. Es aquel que se paga una parte en moneda y otra en especie.

También no está de más saber lo que es el salario ordinario y extraordinario. El ordinario es el que percibe el trabajador como remuneración por los servicios prestados dentro de su jornada ordinaria de trabajo. El extraordinario, es el que se remunera por horas extras o

suplementarias trabajadas. También Por el monto de retribución puede ser Salario fijo, variable, básico o complementario. (18)

2.2.5 Condiciones de trabajo

Las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidos por los factores sociotécnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Existe entonces una relación estrecha entre el proceso de trabajo y la salud, y esto es lo que vuelve fundamental la actividad de prevención para aislar a los trabajadores del riesgo y evitar que estos repercutan también en las ventajas competitivas del sistema productivo. (19)

Condición de trabajo también indica cualquier característica de este, que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Partiendo de esta definición, podemos incluir dentro de la misma:

Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.

La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia. Los procedimientos para la utilización de los agentes que influyan en la generación de los riesgos mencionados. Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

El resultado del trabajo depende en gran medida del ambiente en que se desarrolla: el clima entre compañeros, también la correcta iluminación y una temperatura agradable. Disponer

de herramientas adecuadas, contar con medidas de protección al trabajador y condiciones adecuadas para su uso son fundamentales para la calidad del resultado final.

Los cuidados dependen de la actividad que desempeñe: guantes, anteojos, sogas de seguridad, calzado y vestimenta apropiada, faja, tapones para los oídos entre otros muchísimos implementos. También influye en la salud las condiciones de empleo, el modo en que se presta el trabajo asalariado: los tipos de contratos, la jornada, el reparto de género de las tareas, la doble jornada. Todos estos aspectos tienen mucho que ver con la calidad de vida y la salud. Cuando hablamos de salud laboral y, por lo tanto, de salud en el trabajo, no nos podemos olvidar de todos estos temas. (20)

2.2.6 Acto Médico

El acto médico comprende mucho más que solo acciones para encontrar y tratar un diagnóstico. Según el Dr. Oscar Carrasco, el acto médico se refiere a lo que realiza el profesional de la medicina en el desempeño de su profesión frente al paciente (Ética Médica Individual) y a la sociedad (Ética Médica Social). Es toda acción o disposición que el médico realiza en el ejercicio de su profesión en el proceso de diagnóstico, tratamiento y pronóstico, así como los que se deriven directamente de éstos. (21)

Los principios del acto médico son: la Beneficencia o búsqueda del bien del paciente; la no maleficencia (*primum non nocere*), obligación de no producir daño, prevenir el daño, eliminar lo que está haciendo daño y promover lo que hace bien al paciente; la autonomía que es el respeto por las decisiones del paciente informado; tiene derecho a decidir sobre sí mismo, de acuerdo a su personal proyecto de vida y código de valores; la Justicia es que todas las personas deben ser tratadas por igual; nadie debe ser discriminado por su raza, sexo, edad, ideas, creencias o posición social. (21)

Por otro lado, también se entiende como acto médico al conjunto de acciones que van desde un simple diagnóstico hasta la más compleja intervención quirúrgica, y que lleva una

sobrecarga de riesgos, en la medida que no se puede contar con elementos concretos y objetivos que permitan dar un resultado exacto. (22)

2.2.7 Negligencia Medica

En ese sentido, entenderemos por mal praxis o negligencia médica a toda infracción de parte del médico del deber propio de su profesión y más concretamente del deber de actuar con la diligencia objetivamente exigida por la naturaleza del acto médico que se ejecuta, según las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar. Se requiere a la responsabilidad profesional por los actos realizados sin seguimiento a la diligencia o el beneficio del paciente y se identifica frecuentemente a partir de uno o más errores injustificados, por lo que implica culpa y, por tanto, responsabilidad de parte del médico. (22)

2.2.8 Estrés

El estrés se define como la respuesta del cuerpo a una presión física, mental o emocional. El estrés produce cambios químicos que elevan la presión arterial, la frecuencia cardíaca y las concentraciones de azúcar en la sangre. También suele producir sentimientos de frustración, ansiedad, enojo o depresión. Las actividades de la vida cotidiana o determinadas situaciones, como un acontecimiento traumático o una enfermedad producen estrés (Martínez y Díaz). (23)

Teniendo esto presente proseguimos a lo que es el estrés laboral, éste se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del personal de la salud. (23)

Esto sucede producto de una mala organización laboral, exceso de exigencias y presiones. Cuando se está sometido a estos cambios laborales, el individuo o trabajador, en este caso el médico o enferma, este puede estar cada vez más angustiado sin poder relajarse, puede

presentar dificultades a la hora de tomar decisiones y pensar con lógica, puede pasarse la mayor parte del tiempo sintiéndose cansado ya que esto puede aumentar las dificultades para dormir.

El estrés laboral puede ocasionar problemas físicos como cardiopatías, trastornos digestivos, dolores de cabeza e incluso trastornos musculo esqueléticos como lumbalgias. (23)

2.3 Contextualización

Población para estudiar: médicos y enfermeras de la Clínica Unión Médica, Santiago.

La Clínica Unión Médica surge de la iniciativa de un grupo de médicos jóvenes de esta ciudad, quienes tuvieron la idea de crear un proyecto diferente a lo que hasta ese momento existía en la Región Norte. Esta idea comienza a hacerse realidad en agosto del 1994, con la construcción de la Torre Clínica.

La constitución legal de la compañía fue realizada el 25 de junio de 1995 y en noviembre del 1997 es cuando físicamente inicia sus operaciones. Actualmente, es una entidad organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con domicilio social y estructural en la Ave. Juan Pablo Duarte No. 176, en la ciudad de Santiago de los Caballeros, República Dominicana.

Dentro de su visión está ser la institución líder en República Dominicana en el sector salud, que, a través de la más moderna tecnología, un personal altamente calificado logra la satisfacción de los usuarios, creando cultura de calidad en los servicios de salud.

Por lo tanto, está compuesta por múltiples valores ética; porque nos debemos a nuestros clientes y ellos esperan un servicio excelente, por eso contamos con un equipo médico que abarca todas las especialidades médicas. Calidad en los servicios, actuamos apegados a una conducta basada en principios compromiso, identidad, trabajando con rectitud interponiendo los intereses de los usuarios y comunidad. Todos nuestros pacientes son tratados de igual forma, a

la altura de sus exigencias. Respeto, brindamos la cortesía, atención y consideración que merecen nuestros usuarios en cuanto a su tiempo, opiniones y necesidades, espíritu de servicio ofreciendo a nuestros empleados seguridad laboral lo que se refleja en productividad y la mejor disposición de brindar la mejor de las atenciones a nuestros pacientes, lealtad, compromiso

Por último, tiene como misión proveer servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios, sustentado en las competencias profesionales de sus recursos humanos, garantizando la calidad con eficiencia, eficacia y efectividad. (24)

Capítulo III: Diseño metodológico

3.1 Contexto y Modalidades de trabajo final

Esta investigación tuvo como propósito analizar los factores que afectan el desempeño de un profesional de la salud en su campo de trabajo, con un enfoque en las causas que motivan y desmotivan a los mismos interesados en mejorar la situación laboral de los mismos para obtener un mejor resultado en su desempeño y, por ende, una mejor calidad en sus servicios en la clínica Unión Medica en Santiago.

La modalidad de este proyecto fue de evaluación dirigido a la examinación de la relación directa que existe entre la calidad de servicio que emplea el profesional con respecto a los factores estresores que pudieran surgir en el marco laboral, reconociendo los factores principales que influyen en la calidad del servicio de los profesionales de la salud, abarcando el análisis de su desempeño laboral. Tomando en cuenta estos datos, se tuvo un enfoque en la mejora de la atención usuario.

3.2 Tipo de estudio:

Optamos por emplear un estudio observacional, con objetivo analítico de tipo transversal donde describimos con relación a los resultados obtenidos, la interacción que existe entre la calidad del servicio brindado por los profesionales de la salud y los factores que influyan estos dentro del trabajo laboral y descubriendo su relación con las variables de investigación.

3.3 Variables y su operacionalización

Variable	Tipo y Subtipo	Definición	Indicador
Horario laboral	Cuantitativa continua	Tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Diurna - Nocturna - Mixta
Salario	Cuantitativa continua	Cantidad de dinero que recibe regularmente un trabajador, a cambio de un tiempo de trabajo estipulado.(26)	<ul style="list-style-type: none"> - Nominal - Por unidad de obra - Por unidad de tiempo - Mixto
Ambiente laboral	Cualitativa nominal	El concepto se emplea en el momento que surgen imprevistos o problemas o incluso conflictos laborales, es entonces cuando ese entorno del que hablamos puede verse influido negativamente durante un tiempo o hasta que se soluciona el problema.(27)	<ul style="list-style-type: none"> - Autoritario - Paternalista - Consultivo - Participativo(28)
Disponibilidad de materiales	Cuantitativa continua	Tanto a la infraestructura física como al equipamiento disponible para efectuar las actividades necesarias en la unidad académica.(29)	<ul style="list-style-type: none"> - Abundancia - Escases
Calidad de servicio	Cualitativa ordinal	La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.(30)	<ul style="list-style-type: none"> - Malo - Regular - Bueno - Excelente
Desempeño laboral	Cualitativa ordinal	El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.(30)	<ul style="list-style-type: none"> - Malo - Regular - Bueno - Excelente

3.4 Métodos y Técnicas de Investigación

Se realizó una encuesta como fuente primaria realizándose una observación directa de los resultados de esta. La encuesta se puede encontrar en los anexos.

3.5 Instrumentos para Recolección de Datos

Se utilizó una encuesta la cual fue anónima para que el personal no se sintiera intimidado y así poder obtener datos fehacientes, la encuesta fue explicada al personal médico que accedió a contestar la misma. Esta consistió en 11 preguntas, tomando en cuenta los objetivos del presente estudio. Se mantuvo la confidencialidad no divulgando nombres ni ningún dato personal de los participantes. Los únicos que tuvieron acceso a esta información fueron los investigadores y los asesores.

3.6 Consideraciones éticas

El estudio fue realizado con la aprobación del comité de Ética Institucional de la Universidad Iberoamericana UNIBE para llevarla a cabo. Lo cual aseguró que el estudio se realizó bajo las normas establecidas por el mismo para guardar la integridad, confidencialidad y privacidad de los datos de los sujetos de nuestro estudio.

Así mismo, fue realizada con la aprobación del Hospital Unión Médica, específicamente por el departamento de Recursos Humanos de dicha institución, lo que nos garantizó el acceso a los individuos que cumplieran con los requisitos de nuestra investigación. Se respetaron los principios éticos fundamentales: justicia, beneficencia, no malevolencia y respeto por la dignidad humana.

No se presionó a ningún participante, ni se manipuló la información obtenida. Previo al desarrollo de las encuestas, los involucrados fueron informados de la finalidad del estudio y se les presentó la posibilidad de disentir de su participación. Igualmente, se respetaron los derechos de autor y licencias de los respectivos softwares empleados.

3.7 Selección de Población y Muestra

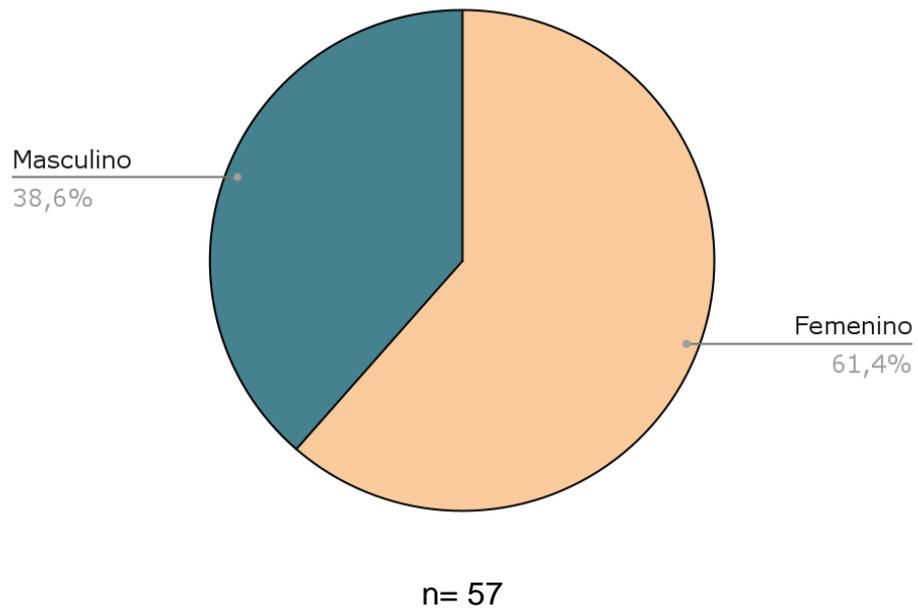
En la población objeto de estudio se encuentra incluido el personal médico desde residentes hasta médicos de base que han sido contratados por el centro escogido. Tomando en cuenta que, si no cumplían con todos los criterios, no podían formar parte de este estudio. Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia.

Nuestra muestra no probabilística consistió en 57 médicos.

3.8 Procedimientos para el procesamiento y análisis de datos

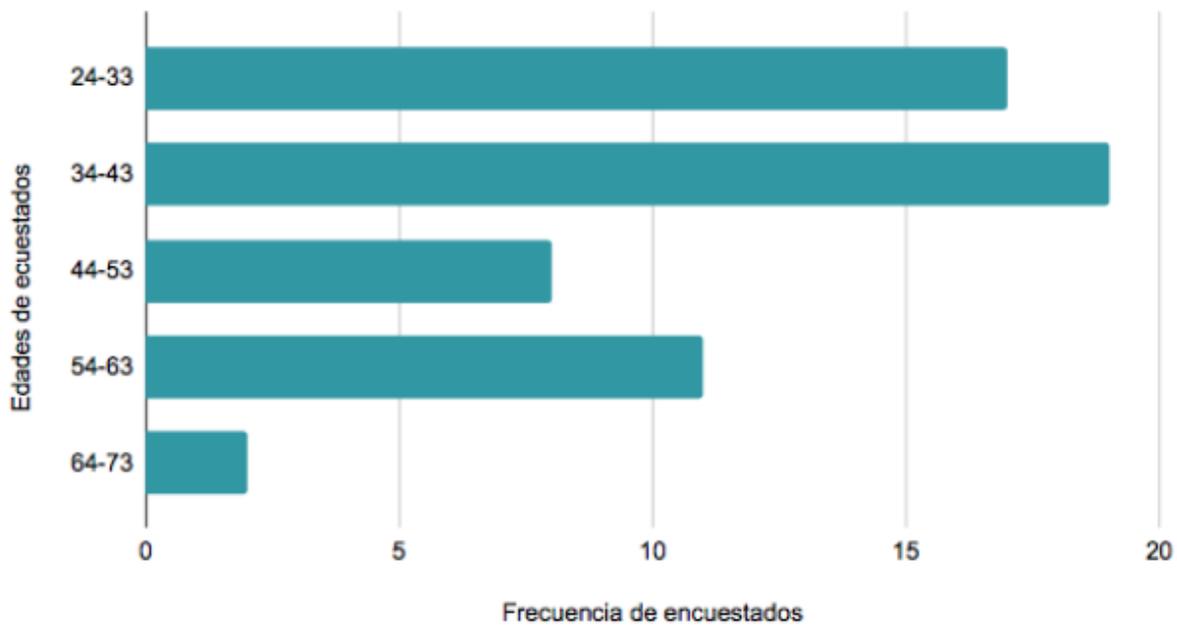
A medida que los participantes fueron llenando las encuestas, los datos obtenidos mediante las mismas y las mediciones realizadas, fueron siendo tabulados en el Microsoft Office Excel 2018, donde se realizó la base de datos inicial. Luego, se realizó un control de calidad de los datos registrados. Los datos obtenidos se analizaron en el programa SPSS 20.0.1 y Microsoft Office Excel 2018, realizando un análisis univariado descriptivo, obteniendo porcentajes y promedios. Asimismo, se realizó un análisis multivariado y se presentaron gráficos de barra y tablas para un mejor análisis de estos mismos.

Capítulo IV: Resultados



Gráfica 1: Distribución de la muestra de población del personal médico de la Clínica Unión Medica del Norte basada en el periodo mayo hasta septiembre del año 2021.

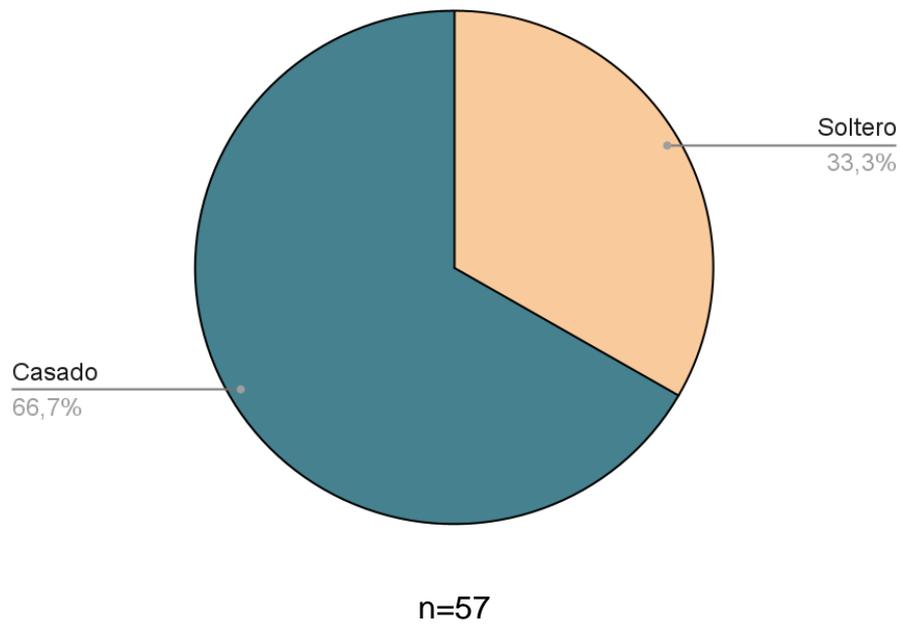
Fuente: Datos obtenidos por los autores.



n=57

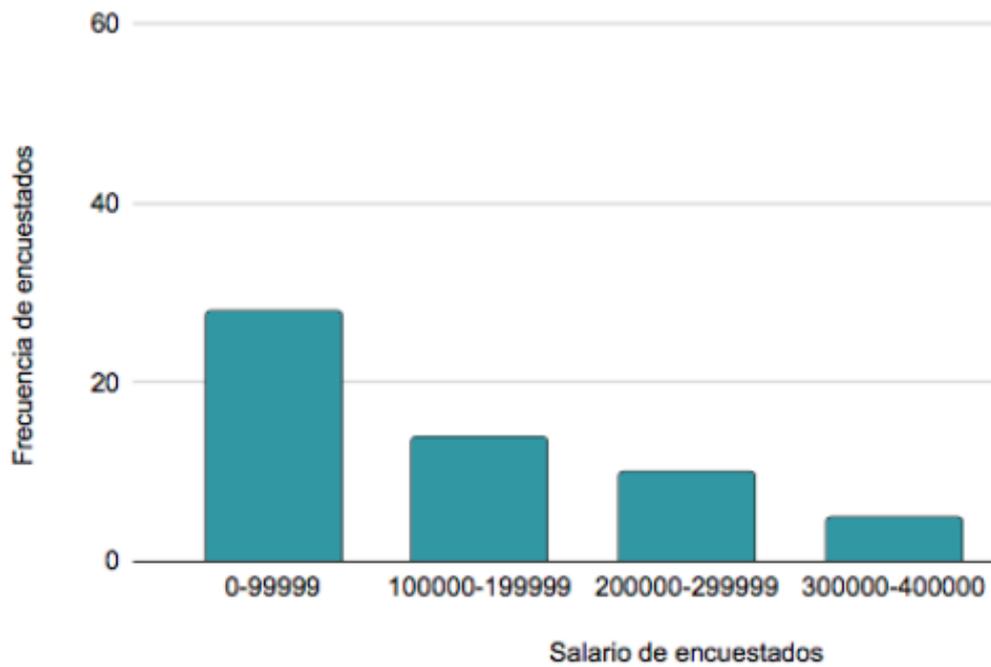
Gráfica 2: Distribución de la edad de los doctores encuestados de la Clínica Unión Medica del Norte en el periodo mayo hasta septiembre del año 2021.

Fuente: Datos obtenidos por los autores.



Gráfica 3: Distribución del estado civil de los doctores encuestados de la Clínica Unión Medica del Norte en el periodo mayo hasta septiembre del año 2021.

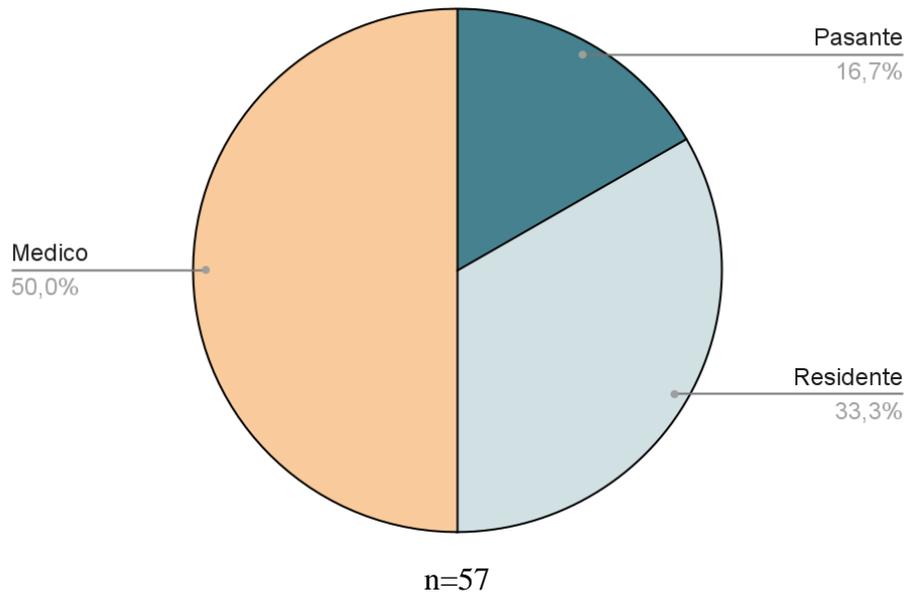
Fuente: Datos obtenidos por los autores.



n=57

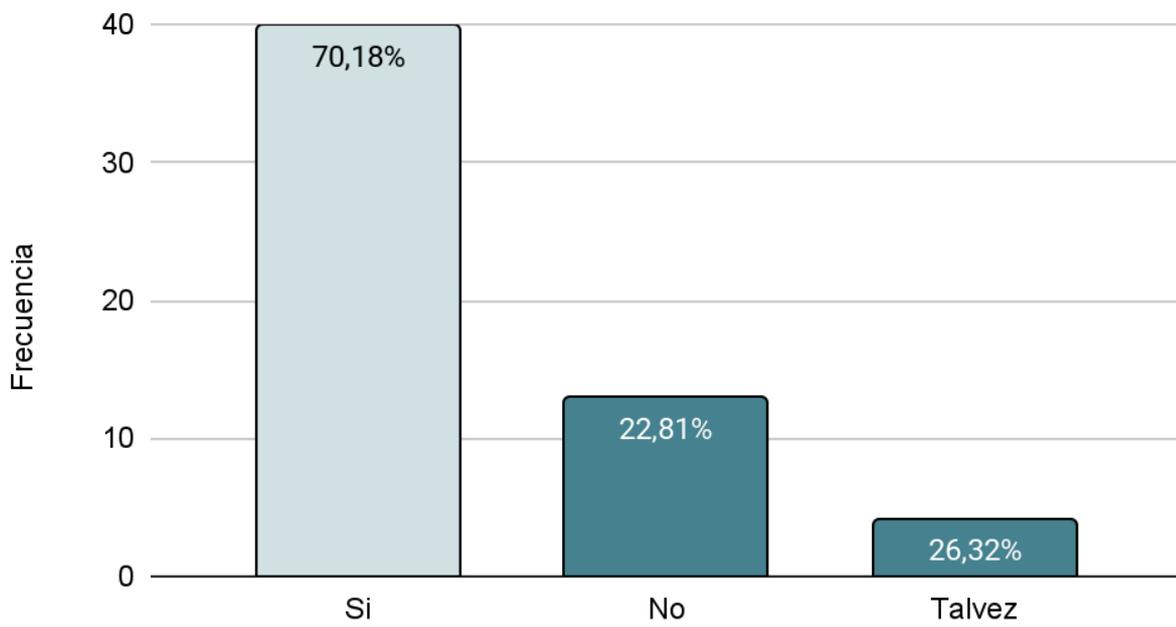
Gráfica 4: Distribución del salario de los doctores encuestados de la Clínica Unión Medica del Norte en el periodo mayo hasta septiembre del año 2021.

Fuente: Datos obtenidos por los autores.



Gráfica 5: Distribución del estatus laboral de personal de salud encuestados en la Clínica Unión Médica del Norte entre el periodo mayo hasta septiembre de 2021.

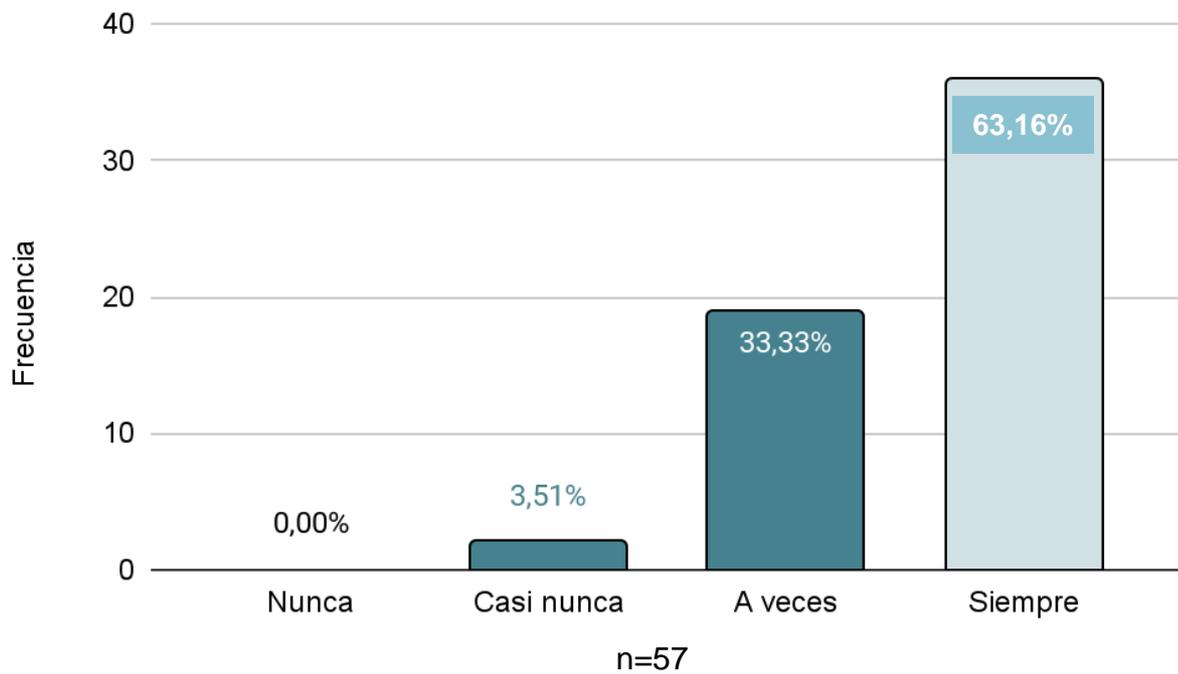
Fuente: Datos obtenidos por los autores.



n=57

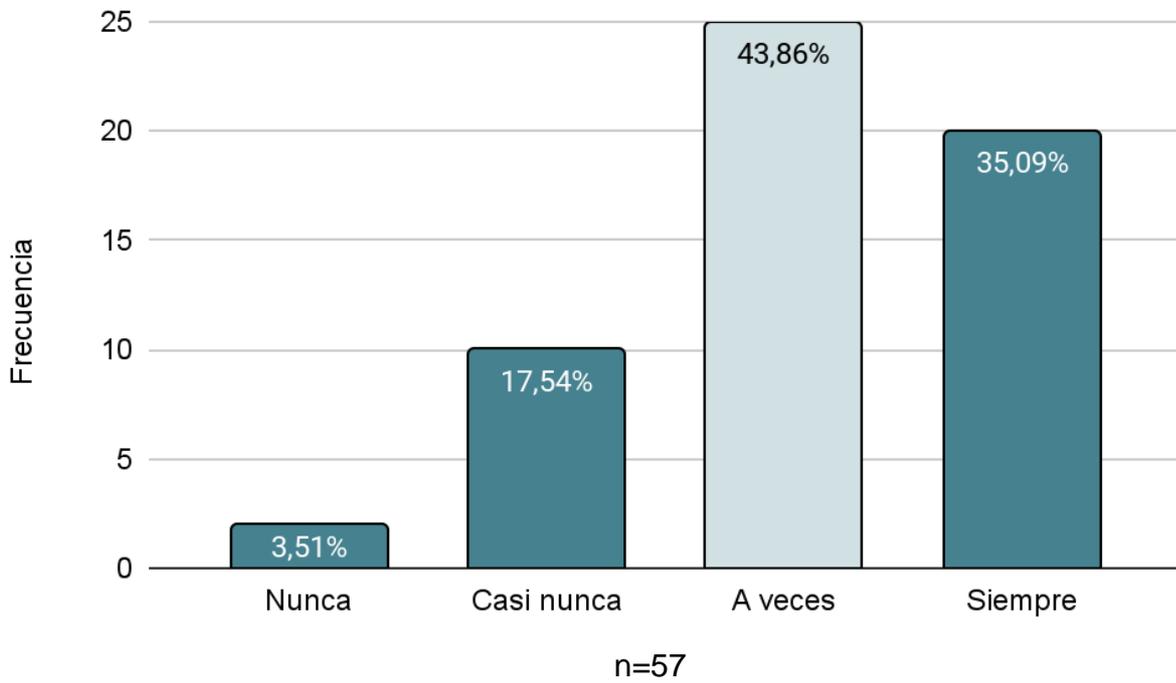
Gráfica 6: Encuesta si en el trabajo alguien estimula su desarrollo como profesional. Realizado en la Clínica Unión Medica del Norte entre el periodo de mayo hasta septiembre del 2021.

Fuente: Datos obtenidos por los autores.



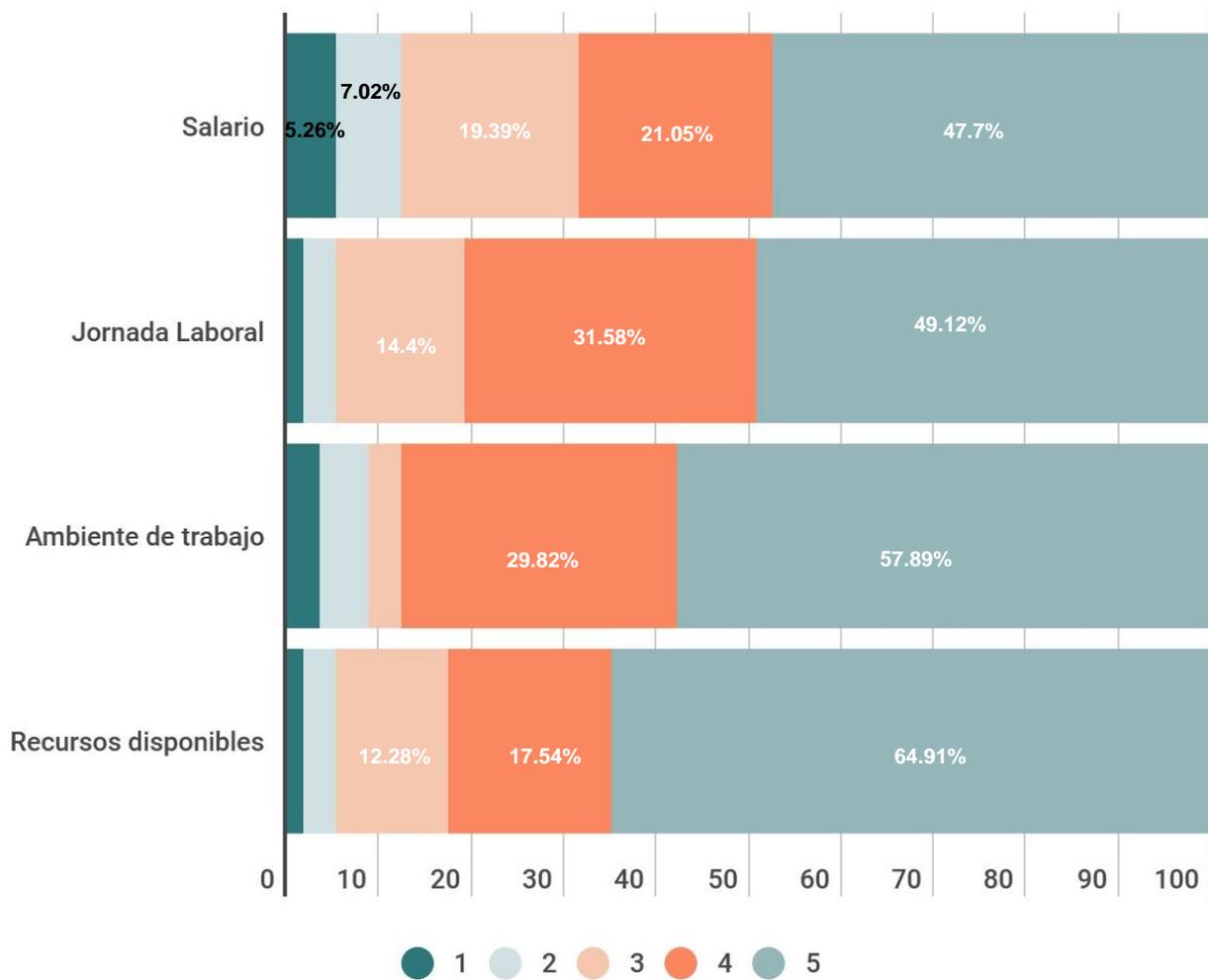
Gráfica 7: Distribución de respuestas del personal de salud al preguntar si se levanta entusiasmado los días que tienen que trabajar. Realizado en la Clínica Unión Medica del Norte entre el periodo de mayo hasta septiembre del 2021.

Fuente: Datos obtenidos por los autores.



Gráfica 8: Distribución de respuestas del personal de salud al preguntar si al terminar su jornada, tiene energía para realizar algún pasatiempo. Realizado en la Clínica Unión Medica del Norte entre el periodo de mayo hasta agosto del 2021.

Fuente: Datos obtenidos por los autores.



n=57

Gráfica 9: Distribución de respuestas del personal de salud al calificar del 1 al 5 la importancia de estos factores al elegir un trabajo. Realizado en la Clínica Unión Médica del Norte entre el periodo de mayo hasta septiembre del 2021.
Fuente: Datos obtenidos por los autores.

Tabla 1: Distribución de respuestas del personal de salud. Realizado en la Clínica Unión Medica del Norte entre el periodo de mayo hasta septiembre del 2021.

Preguntas	Si		No		Tal vez	
	%	n	%	n	%	n
¿Siente que pudiera hacer más en el área que trabaja o en otra área?	56.14%	32	17.54%	10	26.32%	15
¿Cree usted que esto pudiera mejorar con una mejor administración o comunicación con el centro?	75.44%	43	5.26%	3	26.32%	11
Siente usted que para poder ser un mejor profesional y brindar una mejor atención a su paciente, necesita ver cambios en su área de trabajo.	63.16%	36	22.81%	13	14.03%	8

Fuente: Datos obtenidos por los autores.

Tabla 2: Distribución de respuestas del personal de salud. Realizado en la Clínica Unión Medica del Norte entre el periodo de mayo hasta septiembre del 2021.

Preguntas	Nunca		Casi Nunca		A veces		Siempre	
	%	n	%	n	%	n	%	n
¿Está usted conforme con sus tareas diarias?	0.0%	0	1.75%	1	38.60%	22	59.65%	34
He tenido oportunidades en la jornada laboral para aprender y crecer.	0.0%	0	5.26%	3	26.32%	15	68.42%	39
¿Dispone usted de todo el equipo necesario para realizar su trabajo?	0.0%	0	10.53%	6	29.82%	17	59.39%	34

Fuente: Datos obtenidos por los autores.

Capítulo V: Discusión

Esta investigación se ha enfocado en el impacto de los servicios brindados por los profesionales de la salud en la Clínica Unión Médica del Norte, Santiago, dentro de un periodo estimado de mayo hasta septiembre 2021, donde el objetivo principal fue determinar y estudiar los factores influyentes en la calidad de servicio distribuida por los médicos de este centro.

Se plantearon objetivos específicos como reconocer los factores principales que influyen en la calidad del servicio de salud, analizar cuáles factores motivan y desmotivan al personal de salud en su desempeño laboral, identificar los factores más relevantes en cuanto al labor desempeñado por el personal de salud y las áreas que necesitan fortalecimiento para que los empleados se sientan más conformes con su jornada laboral y poder utilizar estos datos para obtener mejores resultados en los servicios brindados.

Durante este estudio se identificó una población total de 624 doctores que actualmente se encuentran trabajando en el centro, de los cuales pudimos obtener una muestra de 57 doctores que cumplieron correctamente con el llenado de las encuestas realizadas. De los resultados obtenidos en la gráfica 1, se obtuvo una distribución de género de un 61.4% (35) del sexo femenino y un 38.6% (22) del sexo masculino.

Al analizar la distribución de las edades de los médicos encuestados, el rango de edad está comprendida entre los 24 hasta los 69 años. Los rangos de más prevalencia fueron de 31-40 años representando un 26.32% (15) de la población (Gráfica 2).

La gráfica 4 representa los resultados de los salarios de los doctores encuestados. Los rangos están comprendidos entre 15,000 pesos hasta 400,000 pesos. Dicho gráfico demuestra que un 40.35% gana alrededor de 50,000 pesos mensuales. Dentro del análisis realizado por el Dr. Armando Martínez-Ramírez y Dr. Salvador Chávez Ramírez en los hospitales privados y públicos de Jalisco (5), en la categoría de marco laboral insuficiente, el salario insuficiente obtuvo

un total de 44.44%, siendo este un elemento desmotivante para realizar la jornada laboral, creando discrepancia con nuestros resultados vistos en la gráfica 9, que este no es un factor determinante dentro del marco laboral.

Dentro del mismo estudio, al evaluar la gestión inadecuada, 55.6% indicó deficiente comunicación en los centros privados y un 33.3% en los hospitales públicos situándose dentro de los factores más altos en su categoría. Entre las respuestas de los encuestados en nuestro estudio un 63.16% (tabla 1) indica que necesitan ver mejoras en la gestión hospitalaria dentro del centro, siendo esta un área que necesita fortalecimiento en el centro.

En un estudio realizado por Magdalena H. Awases, Marthie Bezuidenhout, Janetta Roos en el departamento de recursos humanos en la Universidad de Sudáfrica (6), el 57.7% de la población encuestada negó que presentaba materiales y recursos suficientes para trabajar. Por lo tanto, difiere con respecto a los cálculos obtenidos en nuestra investigación, en la cual notamos que un 59.39% (tabla 2) de los encuestados hace mención a que siempre dispone de materiales necesarios para realizar su labor.

Por otro lado, se puede confirmar una de nuestras variables, ambiente de trabajo, es un factor importante a la hora de demostrar la calidad de servicio ya que se comprobó en esta investigación que un 70.18% (gráfica 6) si encuentra que un compañero de trabajo impulsa y estimula su desarrollo como profesional de salud. Comparando esto con los resultados obtenidos en el estudio previamente mencionado, donde un 47.9% si presenta a alguien dentro del ambiente laboral que estimula su desempeño (6).

También pudimos comparar otra variable muy importante; el desempeño laboral. Dentro del estudio realizado en la Universidad de Sudáfrica (6) se evidenció que el 47.9% decía que no tenían oportunidad de crecer en su ámbito laboral. Esto refuta los resultados obtenidos ya que un 68.42% si presenta motivación con respecto a oportunidades para aprender y crecer.

Del mismo modo en un estudio realizado al personal de salud del Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral por Henry Alberto Berrio Ocampo, Luisa Fernanda Cano Pulgarin,

July Carolina Franco Mejía y María Isabel Posada Arbelaez (4). El personal encuestado manifiesta un 66.7% no percibir interés por parte del ente administrativo. En comparación con nuestra investigación un 75.44% de los encuestados (tabla 2) denoto que es necesaria la mejoría de la comunicación con la administración para poder ver cambios positivos en el centro.

Dentro del mismo estudio un 77.8% de la población consideró la intensidad laboral adecuada, y en comparación con nuestra investigación 56.14% (tabla 2) de los encuestados corroboró con los resultados obtenidos evidenciando este como un factor motivante a la hora de realizar las tareas diarias.

La Gráfica 8 muestra la distribución de respuestas del personal de salud al preguntar si al terminar su jornada, tiene energía para realizar algún pasatiempo. Nosotros estuvimos impresionados al ver que un 43.83% menciona que a veces no encuentra el tiempo para realizar actividades extracurriculares a la hora de acabar su jornada laboral. Esto es un factor importante a la hora de la motivación de esta donde solo un 35.09% si encuentra tiempo para lograr sus quehaceres.

En la gráfica 9 se le pidió a los encuestados que calificaran del 1 al 5 la importancia de estos factores a la hora de elegir una motivación para desarrollar su desempeño laboral. Nos sorprendió ver que el factor más influyente han sido los recursos disponibles (64.91%) un total de 37 personas.

Denotando que es de suma importancia que los profesionales de la salud necesitan de insumos suficientes para poder realizar su labor e influyendo directamente en la calidad de su trabajo.

Continuando con el ambiente de trabajo (57.89%) donde 33 personas lo calificaron con un 5, jornada laboral (49.12%) donde 28 personas lo calificaron con un 5 y por último el salario (47.37%) donde 3 personas lo calificaron con 1 siendo esta la puntuación más baja.

En el estudio realizado por Pedraza en la Universidad del Rosario, Bogotá (11) se pudo indicar una severidad alta y moderada del síndrome de burnout en el 38.7% de los participantes, no obstante, el alto nivel de realización personal unido a la motivación intrínseca constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo (11). Siendo este un resultado asertivo en comparación con nuestro estudio, al identificar cierto grado de burnout en nuestra muestra, ya que solo un 35.09% (gráfica 8) al terminar su jornada tiene energía para realizar algún pasatiempo, pero a pesar de este resultado, un 63.16% (gráfica 7) se levanta entusiasmado cuando acude al trabajo gracias al nivel de satisfacción laboral.

Culminamos de manera satisfactoria esta investigación porque pudimos cumplir con los objetivos estipulados al inicio de este proyecto. Hoy en día se pudiera suponer que el médico está movido por los incentivos económicos, sin embargo, lo que promueve un desempeño óptimo en nuestros participantes fueron aspectos que no están relacionados con los honorarios económicos.

Es evidente que luego de la obtención de estos resultados existen muchos aspectos que se deben de tomar en cuenta para disminuir el estrés laboral y así mejorar situaciones que influyen en el mismo. Existen situaciones que no podemos controlar, tales como lo son; cantidad de pacientes, defunciones y falta de recursos, habiendo dicho esto, dentro de las cosas que sí se pueden controlar, debemos de hacer lo posible para que estos aspectos estén acorde al acto médico.

Se pretende entonces alertar al centro para crear conciencia sobre la inconformidad que pudieran presentar los miembros del equipo de trabajo, así como generar conocimientos que ayuden a la mejoría de un buen ámbito laboral.

También poner como prioridad su salud, al igual que motivar a la administración a la implementación de cambios positivos a favor del desempeño de su equipo, siempre velando por el bienestar de estos y promover un ambiente acomodado a las necesidades de los que laboran.

Capítulo VI: Recomendaciones

Este estudio muestra que existe una relación directa entre el desempeño diario del profesional con respecto a los factores influyentes que surgen en el marco laboral. En nuestro proyecto de grado pudimos definir los factores principales que influyen en la calidad del servicio de los profesionales de la salud y la importancia de estos conocimientos para su buen rendimiento y motivación.

Luego de analizar las discusiones y concluir con la realización de este proyecto de investigación pudimos llegar a las siguientes recomendaciones:

- La implementación de un horario esquematizado de consultas para minimizar el tiempo de espera entre cada paciente y así disminuir la jornada de trabajo y permitir que los médicos puedan disponer de más tiempo libre.
- Aplicar un diálogo estandarizado para los doctores, al comunicarse con los pacientes durante la consulta para que estas sean más objetivas y rápidas.
- Los establecimientos también deben disponer de los medicamentos adecuados y de poder contar con los suministros y materiales necesarios.
- Motivar a los profesionales de salud del centro mediante beneficios establecidos por el mismo para garantizar la satisfacción y un mayor rendimiento productivo creando estrategias que permitan reconocer y recompensar a sus empleados bajo un sistema de inspiración y valoración hacia los mismos.
- Implementar un programa de reconocimiento a los empleados con el objetivo de influenciar y crear su permanencia en el centro. Esto ayudaría en la motivación y lealtad de los doctores para seguir realizando correctamente sus labores. Con el fin de agradecer y demostrar su valor en la institución.
- Fomentar un ambiente laboral sano donde se puedan expresar los inconvenientes dentro del centro y así poder solucionarlos para poder brindar un mejor servicio. De esta forma, podría trabajarse las principales necesidades demandadas por los doctores y así observarse cambios interesantes en los niveles de satisfacción y de rotación de este personal, contribuyendo, además en el crecimiento y desarrollo operativo del hospital.
- Crear un formulario de quejas y sugerencias anónimo para que los integrantes de la institución puedan expresarse sin prejuicios y así visualizar sus fortalezas y debilidades.

Páginas finales

Referencias

1. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual [Internet]. [cited 2021 Apr 6]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
2. Naut N, Calderon V, Lopez E, Baez K, Guzman M, Navarro E. Publicación _ Metodología para la Observación de los Procesos de Atención y Humanización en los Servicios Materno. 2018 Oct 31 [cited 2021 Feb 20]; Available from: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/1086/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20Observaci%C3%B3n%20de%20los%20Procesos%20de%20Atenci%C3%B3n%20y%20Humanizaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20Materno.pdf>
3. BURGOS MORENO MDC, PARAVIC KLIJN TM. PERCEPCION DE VIOLENCIA DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA Y CIRUGIA DE UN HOSPITAL PUBLICO. Ciencia y enfermería [Internet]. 2003 Dec [cited 2021 Feb 20];9(2):29–42. Available from: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
4. Los Usuarios El Hospital San Juan De Dios De El Carmen De Viboral Henry Alberto Berrío Ocampo Luisa Fernanda Cano Pulgarín July Carolina Franco Mejía DE. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. 2017.
5. Martínez-Ramírez A, Chávez-Ramírez S, Enriqueta L, Cambero-González G, Erika L, Ortega-Larios K, et al. the public and private hospitals perspective. Vol. 14, Revista CONAMED.
6. Awases MH, Bezuidenhout MC, Roos JH. Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia. Curationis. 2013;36(1):E1–8.
7. Augusto Flores-Alpizar C, Ponce-Moreno R, del Refugio Ruíz-Jalomo M, de Jesús Corral-Quiroz R, Ponce-Moreno Correo electrónico R. Investigación Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Vol. 23, Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015.
8. GRANDA CARVAJAL PAULA ANDREA. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, UNA MIRADA DESDE LA TEORÍA DE SISTEMAS. REVISIÓN DE LA LITERATURA. 2017;

9. Redhead García Rossana María. Aceptación o veredicto de la tesis por los miembros del jurado examinador. Lima, Peru; 2015.
10. González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. Vol. XIX, Revista de Ciencias Sociales (RCS). 2013.
11. Caballero Pedraza IM, Contreras Torres F, Vega Chávez EP, Gómez Shaikh JJ. Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. Informes psicológicos. 2017;17(1):87–105.
12. En M, Coronado-Zarco R, Eva Cruz-Medina C, Salvador C, Macías Hernández I, Arellano Hernández DA, et al. 26 Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación Recibido para publicación: mayo. Rev Mex Med Fis Rehab [Internet]. 2013 [cited 2021 Oct 24];25(1):26–33. Available from: www.medigraphic.org.mxhttp://www.medigraphic.com/medicinafisica
13. Torres Samuel M, Luisa Vásquez Stanescu C, Superior Politécnico I, Antonio Echeverría J, Habana Cuba L. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. COMPENDIUM. 2015;
14. Carlin Maico, Garcés de los Fayos Ruiz Enrique. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo | Anales de Psicología / Annals of Psychology [Internet]. [cited 2021 Apr 4]. Available from: <http://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
15. Gutierrez GA, Axayacalt G, Aceves G, Ángel M, López C, Moreno Jiménez S, et al. medigraphic.com Síndrome de burnout Tema selecto E Artemisa medigraphic en línea. Vol. 11, Arch Neurocien (Mex). 2006.
16. Oliveros R. El trabajo y la jornada laboral. Caso de estudio: Operadores de Subestaciones Eléctricas del Estado Carabobo. Visión Gerencial [Internet]. 2012 [cited 2021 Apr 4];0(2):369–91. Available from: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/view/5448>
17. Código de Trabajo. República Dominicana: Secretaría de Estado de Trabajo. Santo Domingo; 1992.
18. Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención [Internet]. [cited 2021 Apr 4]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000200002
19. EL DERECHO DEL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL EN LA ENCRUCIJADA: RETOS PARA LA DISCIPLINA LABORAL.
20. UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS ESCUELA DE DERECHO.

21. Tomás MM, Taboada MA, Toledo MD. LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO EN EMPRESAS ESTATALES Y SUS EFECTOS SOBRE LA SALUD DE LA POBLACIÓN [Internet]. 2004 [cited 2021 Apr 4]. p. 339–57. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/185/18502223.pdf>
22. Condiciones de trabajo y salud | ISTAS [Internet]. [cited 2021 Apr 4]. Available from: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
23. Carrasco V. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL ACTO MÉDICO [Internet]. 2013 [cited 2021 Apr 4]. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582013000200010
24. Fernández Cantón SB. Acto Médico: Error y la mal praxis. Ciudad de Mexico; 2016 Mar.
25. Rodríguez Carvajal R, Rivas Hermosilla S de. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo [Internet]. 2011 [cited 2021 Apr 4]; 57:72–88. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
26. Clinica Union Medica – La Excelencia al Alcance de Todos [Internet]. [cited 2021 Apr 4]. Available from: <https://clinicaunionmedica.com/>
27. ¿Qué es el ambiente laboral o clima laboral? | Diccionario laboral [Internet]. [cited 2021 Apr 3]. Available from: <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/ambiente-laboral/>
28. Los diferentes tipos de ambiente laboral en las empresas | Eden Springs [Internet]. [cited 2021 Apr 3]. Available from: <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-ambiente-laboral-en-las-empresas>
29. Disponibilidad de recursos materiales (Pedagogía) [Internet]. [cited 2021 Apr 3]. Available from: <https://glosarios.servidor-alicante.com/pedagogia/disponibilidad-de-recursos-materiales>
30. Calidad de los Servicios - EcuRed [Internet]. [cited 2021 Apr 3]. Available from: https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
31. Desempeño laboral: características y ejemplos [Internet]. [cited 2021 Apr 3]. Available from: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Anexos

Apéndice A- Encuesta

Encuesta a Personal de Unión Médica

Impacto en los servicios de los profesionales de la salud en Clínica Unión Médica del Norte, entre mayo 2021 hasta septiembre 2021

- ¿Cuál es su edad? _____

- ¿Con cuál género te identificas?

a. Mujer

b. Hombre

- ¿Cuál es tu estado civil?

a. Solter@

b. Casad@

- ¿Cuántas personas viven en tu hogar? _____

- ¿Cuál es su ingreso laboral? _____

- ¿Cuál es su estado académico o laboral?

a. Pasante

b. Residente

c. Médico

Circule la letra de la respuesta deseada.

1. ¿Siente que pudiera hacer más en el área que trabaja o en otra área?

a. Si

b. No

c. Tal vez

2. ¿Alguien en el trabajo estimula mi desarrollo como profesional?

a. Si

b. No

c. Tal vez

3. ¿Cree usted que esto pudiera mejorar con una mejor administración o comunicación con el centro?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

4. Siente usted que para poder ser un mejor profesional y brindar una mejor atención a su paciente, necesita ver cambios en su área de trabajo

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

Marque con una X en la casilla la respuesta deseada.

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
1. ¿Se levanta entusiasmado los días que tiene que trabajar?				
2. ¿Está usted conforme con sus tareas diarias?				
4. Al terminar su jornada, ¿tiene energía para realizar algún pasatiempo?				
5. ¿Alguien en el trabajo estimula mi desarrollo como profesional?				
6. He tenido oportunidades en la jornada laboral para aprender y crecer				
7. ¿Dispone usted de todo el equipo necesario para realizar su trabajo?				

Del 1 al 5 calificar la importancia de estos factores al elegir un trabajo:

- a. Salario _____
- b. Jornada laboral _____
- c. Ambiente de trabajo _____
- d. Recursos disponibles _____

Apéndice B - Gastos

Actividades	Presupuesto	Descripcion
Transporte	RD\$6,500.00	Para viaje al hospital
Almuerzo	RD\$1,980.00	
Material gastable	RD\$700.00	Hojas, lapiceros, impresión de consentimiento informado y encuesta para personal medico
Total	RD9,180.00	

Apéndice C - Cronograma

2021		Mayo				Junio				Julio				Ago.				Sept.				Oct.				Nov.				Dic.						
A N T E P R O Y E C T O	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
	Realización encuesta al personal medico																																			
	Tabulación y clasificación de datos																																			
	Analizar las conclusiones y recomendaciones																																			
	Elaboración del informe																																			
	Presentación																																			

Apéndice D - Aprobación del Hospital

4



Ivelisse Hernandez <ivelisse.hernandez@clinicaunionmedica.com>
para mí ▾

mié, 28 abr 16:48 ☆ ↶ ⋮

Buenas Tardes querida Loida aprobaron la investigacion , favor llamarme mañana 829-659-0072

Licda. Ivelisse Hernandez

Gerente de Gestion Humana / Unión Médica del Norte, S.A.S. Clínica Universitaria.



UNIÓN MÉDICA DEL NORTE S.A.S.
CLÍNICA UNIVERSITARIA
LA EXCELENCIA AL ALCANCE DE TODOS

T: (809) 226 8686 EXT. 2305 M: (829) 659 0072
Av. Juan Pablo Duarte No. 176, Santiago, R.D.



Loida Lizardo <loldalizardog@gmail.com>
para Carlos ▾

vie, 30 abr 14:55 ☆ ↶ ⋮



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA • UNIBE •

RNC 401 05232-6

A la : Lcda. Ivelisse Hernández
Directora de Área de Recursos Humanos
Clínica Unión Médica del Norte

De : Escuela de Medicina

Fecha : 31 de Marzo, 2021

Asunto : Solicitud autorización a estudiantes

Luego de un cordial saludo, la presente es para solicitarle en la medida de sus posibilidades permita a los estudiantes citados a continuación la recolección de datos dentro de su Institución para el proyecto de investigación "CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD EN CLÍNICA UNIÓN MÉDICA DEL NORTE, ENTRE FEBRERO 2021 HASTA AGOSTO 2021" SANTIAGO, REP., DOM. bajo la asesoría clínica de la Dra. Karla Martínez.

- Loida Lizardo 16-0368
- Carlos Mario Estrella 16-0315

Sin ningún otro particular por el momento, queda de usted muy atentamente:

Mra. Carolina Valdez V.
Mra. Carolina Valdez
Coordinadora de Internados
UNIBE



Recibido y autorizado
Dr. [Signature]
31/03/2021

Apéndice E - Aprobación del Comité de Ética

Fwd: APLICACIÓN AL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN APROBADO CEI2021-154

JENNY LUJAN CEPEDA MARTE <j.cepeda@prof.unibe.edu.do>

Tue 7/20/2021 12:02 AM

To: CARLOS MARIO RAFAEL ESTRELLA DIAZ <cestrella@est.unibe.edu.do>; LOIDA ELISABET LIZARDO GUERRERO <llizardo2@est.unibe.edu.do>

FYI

Felicidades

Obtener [Outlook para iOS](#)

De: JotForm <noreply@jotform.com>

Enviado: lunes, julio 19, 2021 11:01 p. m.

Para: JENNY LUJAN CEPEDA MARTE

Asunto: APLICACIÓN AL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN APROBADO CEI2021-154

Hola Jenny Cepeda,

Ha sido **Aprobada** la Aplicación al Comité de Ética de Investigación del proyecto *Impacto en los servicios de los profesionales de la salud en Clínica Unión Médica del Norte, entre marzo 2021 hasta agosto 2021*:

Autor/es:

Carlos Mario Estrella 160315

Loida Lizardo160368

Pueden proceder a la recolección de datos.

Saludos,

Rosa Hilda Cueto

Coordinadora del Comité de Ética de Investigación

r.cueto@prof.unibe.edu.do



 **APLICACION SCREENER ESTUDIANTIL AL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN**

Código de Aplicación CEI2021-154

21/10/21 14:26

Mail - LOIDA ELISABET LIZARDO GUERRERO - Outlook

Cantidad de Estudiantes en la Investigación	2
Nombre del Estudiante #1	Carlos Mario Estrella
Matrícula del Estudiante #1	160315
Correo Electrónico del Estudiante #1	cestrella@est.unibe.edu.do
Teléfono del Estudiante #1	(809) 6032863
Nombre del Estudiante #2	Loida Lizardo
Matrícula del Estudiante #2	160368
Correo Electrónico del Estudiante #2	llizardo2@est.unibe.edu.do
Teléfono del Estudiante #2	(829) 8726316
Carrera:	Medicina
Nombre del Profesor o Asesor:	Jenny Cepeda
Correo Electrónico del Profesor o Asesor:	j.cepeda@prof.unibe.edu.do
Nombre del Proyecto	Impacto en los servicios de los profesionales de la salud en Clínica Unión Médica del Norte, entre marzo 2021 hasta agosto 2021
El estudio es:	Prospectivo
El estudio tiene un enfoque:	Cualitativo
El diseño del estudio es:	No Experimental
La selección de la muestra será:	No probabilística
La muestra está conformada por:	Mayores de 18 años
Describe brevemente el procedimiento que utilizará en su investigación	Procuramos evidenciar los factores influyentes en la calidad de servicio de los profesionales de la salud en la Clínica Unión Médica, Santiago entre el mes de marzo 2021 hasta agosto 2021, abarcando las causas que motivan y desmotivan a los mismo. Entre ellos pudimos identificar: el horario laboral, salario otorgado, ambiente de trabajo y disponibilidad de materiales y

21/10/21 14:26

Mail - LOIDA ELISABET LIZARDO GUERRERO - Outlook

recursos necesarios.

Buscamos examinar la relación directa que existe entre la calidad de servicio que emplea el profesional con respecto a los factores estresores que pudieran surgir en el marco laboral. Reconocer los factores principales que influyen en la calidad del servicio de los profesionales de la salud, abarcando las causas que motivan y desmotivan su desempeño laboral y cuáles tienen más relevancia. Tenemos como finalidad el poder utilizar estos datos para elevar la calidad brindada y, por ende, aumentar la seguridad del paciente ya que es de suma importancia investigar con mayor profundidad el origen de esta situación para así poder mejorar la misma.

Se utilizará una encuesta la cual será anónima para que el personal no se sienta intimidado y así poder obtener datos fehacientes, la encuesta será explicada al personal médico que accedió a contestar la misma. La encuesta consiste de 11 preguntas, tomando en cuenta los objetivos del presente estudio. Se mantendrá la confidencialidad no divulgando nombres ni ningún dato personal de los participantes. Los únicos que tendrán acceso a esta información serán los investigadores y los asesores.

Describa si existe algún riesgo para los participantes y como protegerá a los participantes del mismo

A nuestro entender no existe ningún riesgo para los participantes. Existe riesgo de exposición de datos.

Describa el mecanismo a través del cual asegurará la confidencialidad de los datos

- Se asegurará la confidencialidad de los datos mediante un consentimiento informado estipulando que el encuestado no utilizara su nombre y estas encuestas no serán divulgadas al público.

Fecha estimada de recolección de datos

02/08/2021

Formulario de consentimiento informado

[CONSENTIMIENTO.docx](#)

Carta de clínicas/hospitales o instituciones externas

[Captura de pantalla 2021-07-19 a la\(s\) 11.46.01 a.m..jpg](#)

21/10/21 14:26

Mail - LOIDA ELISABET LIZARDO GUERRERO - Outlook

(Puede subir varios documentos)

Necesita una carta de pre-aprobación para solicitar la carta de la institución externa?

No

Cuestionarios, escalas u otros anexos

[Cuestionario tesis.docx](#)

ESTADO DE LA APLICACIÓN

APROBADO

Signature

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. Lizardo Guerrero', written in a cursive style.

Fecha de revisión

19-07-2021