

Influencia de los macroprocesos prestacionales en el factor humano de un hospital de nivel III-1, Lima (Perú) 2019

Influence of benefit macroprocesses on the human factor of a hospital level III-1, Lima 2019

MENESES LA RIVA, Mónica Elisa ¹; CARHUANCHO MENDOZA, Irma Milagros ²

Recibido: 21/11/2019 • Aprobado: 08/02/2020 • Publicado 20/02/2020

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El objetivo del estudio fue determinar la influencia de los macroprocesos prestacionales en el factor humano de un hospital de nivel III - 1, Lima 2019. El método fue hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 152 enfermeros, las hipótesis contrastaron con la Regresión ordinal. Se demostró que los macroprocesos influyen entre el 30.5% y el 34.9% en el factor humano, esto porque los procesos no son de conocimiento de todo el personal, hace falta el compromiso y responsabilidad los involucrados.
Palabras clave: Macroprocesos, factor humano, factor grupal, factor organizacional

ABSTRACT:

The objective of the study was to determine the influence of the benefit macro processes on the human factor of a level III - 1 hospital, Lima 2019. The method was hypothetical deductive, the population was made up of 152 nurses, the hypotheses contrasted with the ordinal Regression. It was shown that macro processes influence between 30.5% and 34.9% in the human factor, this is because the processes are not known to all personnel, it is necessary the commitment and responsibility involved.
Keywords: Macroprocesses, human factor, group factor, organizational factor.

1. Introducción

La calidad de atención a los usuarios del servicio de salud es un tema importante y delicado a la vez, es por esta razón que se exige la acreditación de las instituciones, la Organización Mundial de la Salud (2015) indicó que es un proceso cuyo objetivo es garantizar un servicio de calidad, además de utilizar correctamente los recursos que brinda el Estado (JCI, 2010 - 2014), sin embargo, la experiencia, propuestas técnicas y políticas de gestión, no han permitido alcanzar las metas trazadas en los diferentes países (OPS, 2013); por tal razón la Joint Commission International (JCI, 2014) estableció que es necesaria la medición de la calidad periódicamente a través de indicadores, con el fin de corregir los desfases en el proceso, y no al finalizar el periodo.

En el caso peruano, la Ley 29344 denominada Aseguramiento Universal en Salud aprobó la creación de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) con el único fin de velar por el cumplimiento con los estándares de calidad que brindan las instituciones de salud (El Peruano, 2015); sin embargo, los hospitales nacionales no logran alcanzar dichos estándares, básicamente por el incremento sustancial en las atenciones, solo como ejemplo: el Hospital Nacional Arzobispo Loayza atendió un diez por ciento más el año 2016 respecto al 2015, con un total de 41 574 usuarios, el mismo que genera un menor tiempo de atención por paciente, carencia de medicamentos, escasos insumos y reactivos para el laboratorio, traduciéndose la insatisfacción del usuario. En tal sentido, la acreditación de los establecimientos de salud tiene baja o escasa operatividad, porque el capital humano está centrado en las atenciones diarias, y no en cómo mejorar los procesos. Los macroprocesos prestacionales como tal fueron implementados en el 2009, con el fin de promover y lograr el mejoramiento continuo de la calidad (MINSAL, 2009).

Las teorías que sustentan el estudio corresponden a las Relaciones humanas, porque enfatiza en el aspecto psicológico y los patrones culturales como elementos que inciden en la productividad, a esto se añade el factor económico, aunque no determinante, pero si importante; otra teoría corresponde al desarrollo organizacional, por el compromiso que asume o debe asumir la alta organización para el logro de los objetivos. Los macroprocesos son procesos centrados en el bienestar de la organización, para lo cual articula los diferentes servicios que brinda el centro hospitalario (MINSAL, 2009). Las dimensiones establecidas para el estudio son: a) Atención ambulatoria, corresponde a la conformidad, seguridad y eficacia del servicio, con el objetivo de prevenir, recuperar y rehabilitar la salud del usuario; b) Atención de hospitalización, conformado por la atención médica y la bioseguridad que se tiene con el fin de evitar riesgos en la salud del paciente que está hospitalizado; c) Atención de emergencia, se evalúa la capacidad de atención y respuesta al usuario que tiene algún padecimiento agudo, por lo que requiere atención inmediata de los profesionales de la salud y la disponibilidad de los recursos; d) Atención quirúrgica, se evalúa el funcionamiento y respuesta del centro quirúrgico, el mismo que debe estar preparado en los servicios pre operativos, anestésicos, quirúrgicos y post operatorio; e) Docencia e investigación, se refiere a las actividades académicas que desarrolla el capital humano del hospital con el objetivo que los futuros profesionales adquieran las competencias requeridas en cada una de las materias que cursan (MINSAL, 2009).

Por otra parte, el factor humano está inmerso en los diferentes procesos que corresponden a un centro hospitalario, el mismo que se refleja en ratios de desempeño laboral y productividad. Las dimensiones son: a) Factor individual, concierne a los aspectos biológicos, psicológicos y sociales de la persona que tienen incidencia directa en el logro de las metas y objetivos; b) Factor grupal, se refiere a los procesos internos entre los grupos informales y formales que intervienen para la toma de decisiones, la participación, el desarrollo de sentimientos, liderazgo, confianza, creatividad, entre otros que inciden en el clima organizacional; c) Factor organizacional, integrado por la cultura organizacional, el entorno laboral y el liderazgo que ejercen las autoridades.

Por lo tanto, el estudio plantea como hipótesis general: Los macroprocesos prestacionales influyen en el factor humano en el área de hospitalización en un hospital de nivel III - 1 de Lima - 2019; las hipótesis específicas: Los macroprocesos prestacionales influyen en el factor individual en el área de hospitalización en un hospital de nivel III - 1 de Lima - 2019; los macroprocesos prestacionales influyen en

2. Metodología

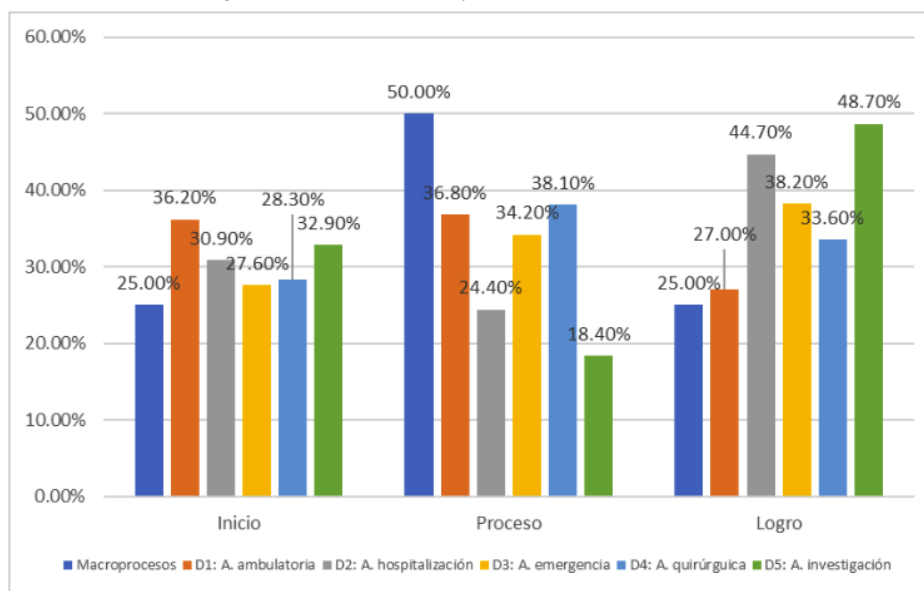
El estudio se desarrolló bajo el sustento teórico del enfoque cuantitativo, nivel explicativo, no experimental, transversal, de diseño causal (Concytec, 2017 y Hernández et al. 2014), para lo cual se determinó la población de estudio estaría constituida por 152 enfermeros que laboraban en un hospital nacional de nivel III – 1 en el área de hospitalización, en consecuencia se diseñaron dos instrumentos, el primero correspondió a Macroprocesos prestacionales, constituido por 45 ítems con sus respectivas dimensiones: atención ambulatoria, hospitalización, emergencia, quirúrgica, docencia e Investigación, con una escala de Likert, los niveles y rangos establecidos fueron de logro, proceso e inicio; el segundo fue en relación al factor humano conformado por 33 ítems que comprendió las dimensiones de los factores, como son: individuales, grupales y organizacionales, la escala de medición fue de Likert con los niveles alto, medio y bajo, en tal sentido ambos se sometieron a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach obteniéndose valores de .945 y .936 respectivamente; el análisis de datos se realizó con la prueba de Regresión Ordinal.

3. Resultados

3.1. Descripción de las variables de estudio

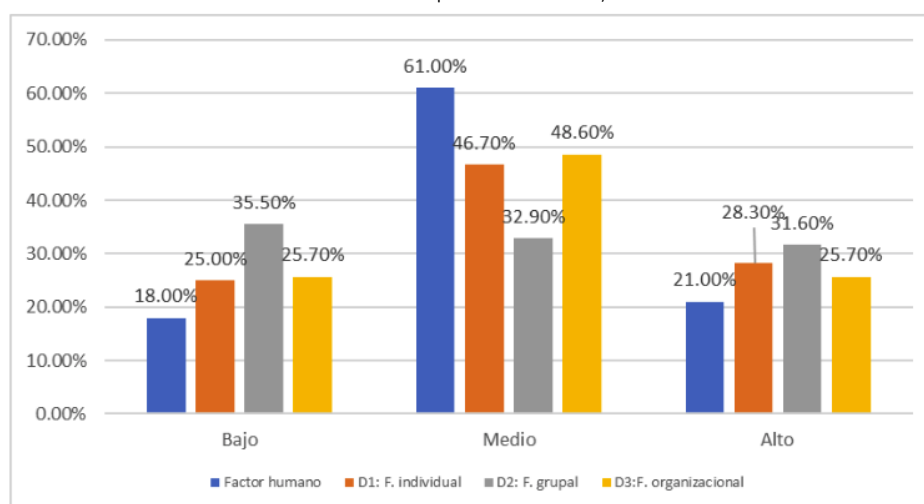
En lo que respecta a los macroprocesos prestacionales en el hospital nacional del nivel III -1, según los enfermeros se determinó que aún estos se encuentran en proceso (50%), mientras que en logro e inicio se distribuye el 50% equitativamente, asimismo al realizar el análisis por dimensiones en atención ambulatoria y quirúrgica se encuentra en proceso con el 36.8% y 38.1% respectivamente, mientras que en atención de hospitalización y emergencia en inicio el 44.7% y 38.2% respectivamente, como se aprecia en la figura 1.

Figura 1
Niveles de los macroprocesos prestacionales con sus respectivas dimensiones según los enfermeros en el hospital de nivel III – 1, Lima – 2019.



En este sentido, al evaluar el nivel de factor humano destaca el nivel medio con el 61%, en consecuencias al realizar la descripción por cada factor, destaca en el nivel medio el factor individual y organizacional con el 46.7% y 48.6% respectivamente, mientras que el factor grupal se ubica en el nivel bajo con el 35.5%, como se aprecia en la figura 2.

Figura 2
Niveles del factor humano con sus respectivas dimensiones según los enfermeros en el hospital de nivel III – 1, Lima – 2019



3.2. Contrastación de las hipótesis

Para el estudio se planteó la hipótesis nula 1: Los macroprocesos prestacionales influyen en el factor humano en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019. Los resultados demostraron que el modelo planteado se ajusta a los datos obtenidos según la prueba de Chi-cuadrado (55.326, p=.000), en consecuencia, al determinar el Pseudo R cuadrado del modelo se

encontró que los macroprocesos individuales influyen en el factor humano entre el 30.5% (Cox Snell = .305) y el 34.9% (Nagelkerke = .349) en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019.

La hipótesis nula 2 planteada fue que: Los macroprocesos prestacionales influyen en el factor individual en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019. Los resultados evidenciaron que el modelo planteado se ajusta a los datos obtenidos según la prueba de Chi-cuadrado (26.532, $p=.000$), en consecuencia, al determinar el Pseudo R cuadrado del modelo se encontró que los macroprocesos individuales influyen en el factor individual entre el 26% (Cox Snell = .260) y el 30.3% (Nagelkerke = .303) en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019

La hipótesis nula 3 planteada fue que: Los macroprocesos prestacionales influyen en el factor grupal en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019. Los resultados evidenciaron que el modelo planteado se ajusta a los datos obtenidos según la prueba de Chi-cuadrado (31.976, $p=.000$), en consecuencia, al determinar el Pseudo R cuadrado del modelo se encontró que los macroprocesos grupales influyen en el factor grupal entre el 19% (Cox Snell = .190) y el 31.7% (Nagelkerke = .317) en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019.

La hipótesis nula 4 planteada fue que: Los macroprocesos prestacionales influyen en el factor organizacional en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019. Los resultados evidenciaron que el modelo planteado se ajusta a los datos obtenidos según la prueba de Chi-cuadrado (15.447, $p=.000$), en consecuencia, al determinar el Pseudo R cuadrado del modelo se encontró que los macroprocesos organizacionales influyen en el factor grupal entre el 22.5% (Cox Snell = .225) y el 32.8% (Nagelkerke = .328) en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019.

4. Conclusiones

Los macroprocesos aún no son de conocimiento de todo el personal que labora en el hospital de nivel III – 1, además que carecen de los recursos para brindar una atención de calidad a los usuarios en las diferentes atenciones como ambulatoria, hospitalización, emergencia, quirúrgico, docencia e investigación.

En lo que respecta a los factores individuales, destaca el hecho que los colaboradores no asumen con responsabilidad y compromiso sus actividades, razón por la cual luego tienen problemas legales por atenciones inadecuadas, sin embargo, existe cohesión grupal, manejo de conflictos y grupos.

Finalmente, los macroprocesos individuales, grupales y organizacionales influyen en el factor humano en el área de hospitalización en un hospital de nivel III – 1 de Lima – 2019.

Referencias bibliográficas

Concytec. (2017). *Reglamento de calificación y registro de investigadores en ciencia y tecnología del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - SINACYT. CONCYTEC*. Lima: Editora Perú.

El Peruano. (2015). *Resolución de superintendencias N°114-2014-SUSALUD*. Recuperado de:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-el-registro-de-unidades-de-gestion-de-instituciones-p-resolucion-n-114-2014-susaluds-1191084-1/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill

Joint Commission International (2010). *Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International*. ISBN: 978-1-59940-141-6. Disponible en:

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/seguridad_paciente/es_def/adjuntos/2_Doc_referencia/JCI%204a%20Edicion%20EstandaresHospitales2011.pdf

Joint Commission International. (2014). *Estándares de acreditación para hospitales de 2014*. ISBN: 978-1-59940-836-1. Recuperado de: https://www.jcinc.com/assets/1/14/EBJCIH14S_Sample_Pages.pdf

Ministerio de Salud del Perú. (2009). *Listado de estándares de acreditación para establecimientos de salud con categoría I-3 y servicio médicos de apoyo 2009. Norma técnica N°050- MINSA/DGSP.V2*. Recuperado de:

http://www.minsa.gob.pe/comisiones/acreditacion/Archivos/estandares/Listado_Estandares_AcreditacionESI-3.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Instrumento de calidad y derechos de la OMS: evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social. 2015*. Disponible en:

https://www.who.int/topics/human_rights/Instrument_derechos_OMS_spa.pdf?ua

Organización Panamericana de Salud. (2013). *Las redes de atención de Salud Vilaca 2013*. Disponible en:

<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3147/LAS-REDES-DE-ATENCION-DE-SALUD-web3%5B1%5D.pdf?sequence=1>

1. Catedrática universitaria. Escuela de Post grado. Universidad César Vallejo. mmeneseslariva@yahoo.com

2. Catedrática universitaria. Escuela de Post grado. Universidad César Vallejo. irmamilagros@yahoo.com

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 41 (Nº 05) Año 2020

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International License