

Tipo de artículo: artículo de investigación<https://doi.org/10.47460/uct.v29iSpecial.952>

Factores del talento humano y satisfacción del usuario en la gestión pública hospitalaria

*Dorila Eugenia Tapia Ugaz
<https://orcid.org/0000-0002-7747-3899>
tugazd@ucvirtual.edu.pe
Universidad César vallejo
Trujillo, Perú

Guillermo Segundo Ríos Alva
<https://orcid.org/0000-0003-4656-5309>
guillermor@ucvirtual.edu.pe
Universidad César vallejo
Trujillo, Perú

*Autor de correspondencia: tugazd@ucvirtual.edu.pe

Recibido (07/12/2024), Aceptado (20/02/2025)

Resumen: El presente estudio tuvo como objetivo determinar la implicancia de los factores del talento humano en la satisfacción del usuario en la gestión pública hospitalaria. La investigación fue aplicada, con diseño no experimental, correlacional, causal de corte transeccional y se utilizaron 4 cuestionarios. La muestra fue de 45 enfermeras asistenciales, 12 enfermeras jefas y 291 usuarios. Los resultados mostraron que el clima laboral no influye de forma directa en la satisfacción del usuario, sin embargo, el estrés y las características estresantes que pueda tener el personal de enfermería si contribuyen de forma directa en la satisfacción al usuario, demostrando la necesidad de políticas laborales que mejoren las condiciones del personal de salud.

Palabras clave: empoderamiento, satisfacción del paciente, estrés laboral, atención de enfermería, calidad de la atención de salud.

Human talent factors and user satisfaction in public hospital management

Abstract.- The objective of this study was to determine the implication of human talent factors on user satisfaction in public hospital management. The research was applied, with a non-experimental, correlational, causal cross-sectional design and 4 questionnaires were used. The sample consisted of 45 nurse practitioners, 12 head nurses and 291 users. The results showed that the work environment does not directly influence user satisfaction, however the stress and stressful characteristics that nursing staff may have do contribute directly to user satisfaction, demonstrating the need for labor policies that improve the conditions of health personnel.

Keywords: empowerment, patient satisfaction, work stress, nursing care, quality of health care.



I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, el personal de enfermería representa el grupo más numeroso dentro del talento humano que integra las instituciones de salud. Cuando su gestión se lleva a cabo de manera eficiente, se convierte en uno de los pilares estratégicos fundamentales para el funcionamiento de las organizaciones sanitarias. En los últimos años, la labor de enfermería ha sido reconocida como una de las más estresantes y desafiantes dentro del entorno hospitalario [1].

Actualmente, se estima que existen alrededor de 28 millones de profesionales de enfermería en todo el mundo, de los cuales aproximadamente el 30 %, es decir, unos 8,4 millones, se desempeñan en Latinoamérica. Una gran parte de estos profesionales ha señalado una sobrecarga laboral significativa, expresando que enfrentan una alta demanda de tareas y responsabilidades durante sus jornadas diarias [2]. En años recientes, el reconocimiento internacional hacia el trabajo del personal de enfermería ha mejorado, impulsado por la necesidad de optimizar la calidad de la comunicación entre enfermeros y pacientes. No obstante, persiste la necesidad de desarrollar cuestionarios o escalas que permitan medir y recolectar información de manera precisa sobre estas dimensiones [2]. De forma paralela, muchos profesionales de enfermería se han enfocado en identificar los comportamientos saludables de sus pacientes, con el fin de priorizar estrategias que respondan a sus necesidades específicas y, de esta manera, facilitar la adopción sostenida de dichos comportamientos saludables [3].

Actualmente, se observa una transición progresiva en el enfoque de la enfermería, que ha pasado de ser eminentemente biomédico a centrarse en la promoción de comportamientos saludables mediante interacciones que trascienden el entorno hospitalario [1]. En este contexto, las enfermeras deben reconocer el valor de su contribución dentro del sistema de salud y en su labor cotidiana orientada al fomento de cuidados integrales y humanizados. La satisfacción de los usuarios, en muchos casos, se ve afectada por la falta de una atención percibida como cálida y cercana [9]. En consecuencia, la tendencia actual muestra que los pacientes demandan cuidados de salud con mayores estándares de calidad y eficacia, junto con intervenciones de enfermería dirigidas a fortalecer comunidades saludables, con profesionales preparados y capacitados para responder a las necesidades particulares de cada individuo [4].

El personal de enfermería constituye el pilar central del sistema de salud y representa una parte esencial del talento humano en las instituciones sanitarias. La globalización, sumada al impacto de la pandemia, ha generado transformaciones significativas, ante las cuales los profesionales de enfermería deben responder enfrentando nuevas exigencias. Actualmente, brindan atención a usuarios cada vez más demandantes, muchos de ellos con múltiples patologías, lo que incrementa la necesidad de cuidados complejos y personalizados, fundamentados en sólidos conocimientos y habilidades, ya que los pacientes tienen derecho a recibir una atención de la más alta calidad [3]. En este contexto, resulta fundamental una adecuada gestión de factores como el clima laboral y el estrés que enfrentan los enfermeros asistenciales, así como el fortalecimiento del liderazgo y empoderamiento de la enfermera jefe. Estos elementos son clave para el desarrollo de capacidades en la toma de decisiones, las cuales resultan determinantes para garantizar un cuidado efectivo que satisfaga al usuario y contribuya al éxito de las instituciones de salud [1].

El estudio del talento humano ha permitido identificar diversas características psicológicas y sociales que pueden afectar las interacciones con los equipos de trabajo, los sistemas, los procesos y otras personas. Estos aspectos, considerados como factores propios del talento humano, deben ser analizados y tomados en cuenta dentro de las organizaciones, ya que son las personas quienes, a través de su desempeño diario, toman decisiones y generan competitividad laboral [3]. En este marco, la presente investigación tuvo como propósito analizar la influencia de factores como el estrés, el clima laboral y el empoderamiento en el área de enfermería sobre la satisfacción de los pacientes en la ciudad de Trujillo, Perú. El estudio se estructuró en cuatro secciones: en primer lugar, la introducción, que expone las ideas centrales del problema investigado; en segundo lugar, el desarrollo, donde se abordan las bases teóricas del estudio; luego, la sección metodológica, que describe el enfoque utilizado; y finalmente, se presentan los resultados, las conclusiones y las referencias que sustentan el trabajo.

II. DESARROLLO

Estudios previos [4] han mostrado que la gestión del talento constituye un pilar fundamental para el éxito organizacional, además han destacado el papel estratégico que desempeña esta gestión en el logro de la efectividad institucional, el incremento de los índices de productividad y la creación de un entorno laboral atractivo que favorezca la retención del personal y reduzca los niveles de rotación. De ahí que una apropiada gestión del talento humano favorece grandemente la estabilidad y crecimiento de las instituciones, así como su participación y competitividad en los clústeres empresariales.

Estudios realizados en Corea [5] han identificado diversos factores asociados al estrés, la ansiedad y los síntomas depresivos en enfermeras que brindan atención directa a pacientes con COVID-19. Los resultados mostraron que el personal de enfermería enfrenta un alto riesgo de contagio debido al contacto continuo y cercano con personas infectadas, lo cual impacta negativamente en su salud mental. Este estudio reveló que el cuidado de pacientes con enfermedades contagiosas incrementa los niveles de estrés, ansiedad y depresión en el personal. Además, se destacó que la percepción de un entorno hospitalario seguro se asocia con una menor sintomatología psicológica. Por ello, se subraya la necesidad de continuar investigando sobre la salud mental del personal de enfermería en contextos de atención a pacientes con enfermedades altamente contagiosas.

Estudios previos [6] también han mostrado que el empoderamiento profesional en el ámbito de la enfermería se asocia positivamente con la satisfacción laboral, la valoración del rol desempeñado y la disminución del agotamiento emocional. Asimismo, se ha evidenciado que el fortalecimiento del sentido de autonomía y competencia en el personal de enfermería contribuye a mejorar los resultados en la atención a los pacientes, mientras que la falta de empoderamiento tiende a generar mayores niveles de insatisfacción, desgaste profesional y efectos negativos en la calidad del cuidado.

Otras investigaciones [7] han evidenciado que la percepción de satisfacción con los servicios de salud varía significativamente entre los usuarios, influida por diversos factores sociodemográficos y contextuales. Aunque una parte considerable de la población manifiesta niveles positivos de satisfacción, ciertos grupos presentan valoraciones menos favorables respecto a la atención recibida. Estos hallazgos destacan la importancia de considerar las particularidades de cada población para promover una mejora equitativa en la calidad del servicio ofrecido. Otros autores [8] han mostrado que el clima laboral guarda una relación significativa con la satisfacción de los usuarios en los servicios de atención institucional. Se ha identificado que, cuando el ambiente organizacional es percibido como adecuado, existe una mayor valoración por parte de los usuarios respecto al servicio recibido. Estos hallazgos resaltan la importancia de fomentar un entorno laboral saludable como factor clave para fortalecer la calidad del servicio ofrecido.

Así también, otras investigaciones [7] han señalado que los usuarios presentan altos niveles de exigencia al momento de seleccionar y evaluar un servicio de salud. La percepción de calidad varía en función de la experiencia individual con el servicio y del grado en que este logra satisfacer sus expectativas. Desde la perspectiva del usuario, la calidad se vincula directamente con la capacidad del servicio para resolver sus necesidades, generar beneficios tangibles y brindar una atención que supere sus percepciones iniciales. Por tanto, garantizar la calidad implica no solo la excelencia técnica, sino también la capacidad de cumplir con las expectativas del paciente.

A. Teorías relacionadas

De acuerdo con el modelo de disconformidad de las expectativas propuesto por Oliver, la satisfacción del usuario trasciende el simple cumplimiento de necesidades y expectativas, ya que la ausencia de disconformidad no garantiza, por sí sola, una experiencia satisfactoria. La satisfacción depende tanto de la calidad percibida del servicio como de los deseos individuales del cliente. Se ha establecido que los usuarios satisfechos son aquellos cuyas expectativas han sido cumplidas o superadas, y este estado incorpora no solo un componente cognitivo, sino también una dimensión emocional. En este sentido, los usuarios satisfechos tienden a mantener su vínculo con los servicios de salud y con quienes les generan experiencias positivas. Esta visión coincide con el planteamiento de Donabedian, quien considera la satisfacción del usuario como la expresión última de la calidad de la atención, entendida como la capacidad de responder adecuadamente a sus necesidades [7]. Por otro lado, Tapia [9] indica que la satisfacción del usuario no depende de un único factor (figura 1), sino que está influida por múltiples variables. En el estudio citado, se consideró particularmente la gestión del talento humano y el empoderamiento profesional como elementos relevantes en esta percepción.



Fig. 1. Factores que influyen en la satisfacción del usuario [9].

La gestión del talento humano se entiende como la capacidad estratégica de potenciar el capital humano con el fin de incidir positivamente en la productividad y el desarrollo organizacional. En este sentido, los responsables de recursos humanos tienen la tarea de identificar, desarrollar y vincular con la misión institucional a aquellos empleados considerados como los más talentosos, con la expectativa de que su desempeño contribuya significativamente al logro de los objetivos. Los gestores públicos del talento humano deben ser capaces de reconocer momentos clave en el devenir organizacional para diseñar, implementar o adaptar modelos de gestión alineados a las necesidades institucionales, sin perder de vista que todo modelo de gestión de procesos encuentra su sentido último en la experiencia del usuario [4]. Entre los factores que condicionan la gestión del talento humano y que son abordados en el presente estudio, se encuentran el clima laboral y el estrés. El clima laboral puede entenderse como el conjunto de condiciones y dinámicas que definen el entorno en el que se desarrollan las tareas dentro de una organización, influyendo directamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores. Este clima se manifiesta en el grado de compromiso del personal, en su interacción con los líderes o supervisores, y en la percepción general del ambiente de trabajo. Un entorno laboral adecuado promueve el bienestar del trabajador, favorece su motivación y contribuye a un desempeño sostenido, lo que a su vez impacta en la satisfacción del usuario. Asimismo, un ambiente organizacional saludable permite al trabajador expresar su capacidad competitiva y gestionar de manera adecuada sus emociones en función del cumplimiento de metas [8].

La teoría del clima organizacional propuesta por Rensis Likert [10] sostiene que la conducta de los miembros de una organización está influenciada por el ambiente en el que se desempeñan. En esta línea, se han identificado cinco dimensiones relevantes en la configuración del clima laboral. La autorrealización hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre las oportunidades de desarrollo personal que la institución puede ofrecerle. El involucramiento laboral se relaciona con el grado de compromiso del empleado con la cultura organizacional y su identificación con los objetivos institucionales. La supervisión evalúa la capacidad de los líderes para orientar, apoyar y facilitar el desempeño de sus equipos de trabajo. La comunicación, por su parte, abarca la fluidez, coherencia y precisión de la información sobre las operaciones internas, siendo fundamental para el funcionamiento organizacional. Finalmente, las condiciones de trabajo comprenden los factores físicos, financieros y psicosociales que la institución proporciona para el adecuado desarrollo de las actividades.

Por otra parte, el estrés laboral, como factor del talento humano, se presenta de manera constante en el entorno de enfermería, lo cual resalta la necesidad de desarrollar estrategias saludables y eficaces para afrontarlo. El modelo transaccional de Lazarus y Folkman [11] concibe el estrés como una interacción entre la persona y su entorno, en la que las demandas percibidas superan los recursos individuales para adaptarse, generando una amenaza al bienestar y a la salud. Este enfoque destaca que las características personales del profesional influyen directamente en la manera en que se perciben y evalúan las situaciones estresantes, condicionando así el impacto emocional de dichas experiencias.

Desde esta perspectiva, el estrés puede entenderse como una respuesta humana ante situaciones nuevas o desafiantes. Sin embargo, cuando dicha respuesta se intensifica y se prolonga en el tiempo, puede derivar en alteraciones físicas y mentales. Se estima que ocho de cada diez personas experimentan estrés en el ámbito laboral, convirtiéndolo en una de las afecciones más comunes a nivel mundial [12]. Este fenómeno guarda relación con el ausentismo, la disminución de la productividad y la merma en la capacidad funcional de los trabajadores. Entre los síntomas más frecuentes se encuentran la incapacidad para relajarse, irritabilidad, ansiedad, dificultad para tomar decisiones, disminución del compromiso con las tareas, así como fatiga, estados depresivos, trastornos del sueño, debilitamiento del sistema inmunológico y otros problemas físicos relevantes.

La última variable considerada en este estudio es el empoderamiento, entendido como la expansión de la autonomía personal y la capacidad de decisión en el ámbito del ser y el hacer. Este concepto implica fortalecer la autoridad de las personas para que puedan ejercer control sobre los medios y decisiones que afectan su bienestar. En el contexto de la enfermería, el empoderamiento profesional requiere de personal debidamente formado, con competencias actualizadas, capaz de asumir responsabilidades, tomar decisiones fundamentadas y afrontar los desafíos propios del entorno clínico mediante el uso de conocimientos y habilidades técnicas. En este sentido, la teoría del empoderamiento de Zimmerman, basada en los planteamientos de Rappaport, lo define como un proceso mediante el cual los individuos, grupos y comunidades adquieren control sobre sus propios asuntos [13]. Desde la psicología social, este enfoque se estructura en tres niveles: el personal, el grupal y el comunitario. A nivel individual, el empoderamiento se manifiesta en el fortalecimiento de la autoconfianza, la percepción de competencia personal y la capacidad para actuar ante situaciones adversas. Asimismo, incluye la comprensión crítica del entorno político y social, lo que permite al individuo reconocer su posición dentro de las dinámicas de poder y derechos, y desarrollar así una disposición activa para transformar su realidad.

III. METODOLOGÍA

Este trabajo fue cuantitativo, correlacional y causal. La muestra estuvo conformada por 12 enfermeras jefas que direccionaron al personal durante la pandemia y 45 enfermeras asistenciales que atendieron a pacientes hospitalizados en los servicios de medicina interna y especialidades del Hospital Alta Complejidad La Libertad, ubicado en Perú. El número total correspondió a los egresos hospitalarios de pacientes mayores de 18 años en condición de alta médica durante el primer trimestre de 2023, con un total de 1187 personas. Se seleccionó una muestra probabilística de 291 pacientes, utilizando WinEpi, asumiendo una distribución simétrica para una población de 1187 individuos, lo que representa una proporción estimada del 50 %, con un error aceptado del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Posteriormente, se llevó a cabo un muestreo sistemático.

Se tomaron como criterios de inclusión a profesionales que trabajaban en la institución con por lo menos un año de antigüedad, que laboraban en los servicios de medicina interna y especialidades, y los pacientes adultos atendidos en hospitalización de medicina. Como criterios de exclusión se consideró tener algún tipo de enfermedad que le impidiera responder adecuadamente la encuesta y el rechazo a participar voluntariamente en el estudio.

La variable factor del talento humano, con sus subgrupos de variables (clima laboral, estrés y empoderamiento) fueron medidas a través de tres instrumentos cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta autoaplicada. El primer instrumento fue la Escala de Clima Laboral utilizado para medir el clima laboral, compuesto de 50 indicadores con 5 dimensiones (supervisión, involucramiento, comunicación, condiciones laborales y autorrealización). Teniendo la valoración de 1 a 5, con el valor mínimo de 50 puntos y el máximo de 250 puntos [10]. El segundo instrumento fue la Escala de Valoración de Estrés, utilizado para medir el estrés laboral a través de 15 indicadores basados en sus cinco dimensiones (estilo de dirección, diseño del trabajo, impacto en el organismo, relaciones interpersonales y condiciones laborales), siendo el valor mínimo de 15 puntos y el máximo de 45 puntos [12].

Asimismo, para medir el empoderamiento se utilizó el Cuestionario de Empoderamiento Profesional, con 19 indicadores basados en sus tres dimensiones (personal, organizacional y colectiva), siendo el valor mínimo de 19 puntos y el máximo de 57 puntos [13]. Para medir la variable satisfacción, se utilizó la Escala de Satisfacción del Paciente, con 23 indicadores basados en sus seis dimensiones (comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, responsabilidad y seguridad), siendo el valor mínimo de 23 puntos y el máximo de 69 puntos [9].

Se realizó la validación de consistencia interna, validez de constructo, validez predictiva y fiabilidad de cada instrumento. Los instrumentos fueron validados mediante una prueba piloto y la revisión de tres jueces expertos. La consistencia interna se evaluó a través de la correlación de Pearson, considerándose favorable a partir de 0,3. La validez predictiva se evaluó a través del porcentaje de la varianza. La fiabilidad de los instrumentos se determinó mediante el alfa de Cronbach, con resultados por encima de 0,8.

La información fue debidamente codificada e ingresada en una base de datos utilizando el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 29.0 para su procesamiento, y se presentó en tablas de doble entrada. Para establecer la relación entre las variables de estudio, se utilizó la prueba D de Somers. En el rigor ético de la investigación, se tomó en cuenta la confidencialidad de los participantes y la credibilidad.

IV. RESULTADOS

La tabla 1 muestra que existe un predominio de un clima laboral favorable, respecto al factor estrés laboral, se encontró que las enfermeras asistenciales reportan niveles de estrés que van desde el bajo, moderado y alto. Con relación al empoderamiento de las enfermeras jefes, se evidenció un empoderamiento adecuado en término global a nivel personal y organizacional, con énfasis en afianzar el empoderamiento colectivo, lo cual se relaciona con una mayor confianza en las propias capacidades y una mejor comprensión del entorno laboral.

Tabla 1. Factores del talento humano: Nivel de clima laboral, estrés laboral y empoderamiento.

Factores de Talento Humano		Frecuencia	%
Clima Laboral	Muy desfavorable	0	0 %
	Desfavorable	18	6,2 %
	Medio	65	22,4 %
	Favorable	155	53,2 %
	Muy favorable	53	18,2 %
Estrés Laboral	Bajo	145	49,8 %
	Moderado	65	22,4 %
	Alto	81	27,8 %
Empoderamiento profesional	Adecuado	166	57,0%
	Inadecuado	125	43,0%
Total		291	100 %

La tabla 2 en cuanto a la satisfacción del usuario hospitalizado, mostró un predominio de satisfacción alta a nivel global en sus dimensiones de comunicación, competencia, cortesía, credibilidad y seguridad.

Tabla 2. Nivel de Satisfacción global y por dimensiones del usuario hospitalizado.

Satisfacción del usuario, según dimensiones		Frecuencia	%
Satisfacción Global	Bajo	20	6,8 %
	Medio	69	23,7 %
	Alto	202	69,5 %
Comunicación	Bajo	42	14,4 %
	Medio	49	16,8 %
	Alto	200	68,8 %
Competencia	Bajo	5	1,7 %
	Medio	50	17,2 %
	Alto	236	81,1 %
Cortesía	Bajo	18	6,2 %
	Medio	44	15,1 %
	Alto	229	78,7 %
Credibilidad	Bajo	24	8,2 %
	Medio	49	16,8 %
	Alto	218	75,0 %
	Bajo	86	29,6 %
Responsabilidad	Medio	85	29,3 %
	Alto	120	41,1 %
Seguridad	Bajo	38	13,1 %
	Medio	73	25,2 %
	Alto	180	61,7 %
Total		291	100,0 %

En la tabla 3, se muestra que el factor clima laboral influye indirectamente en la satisfacción del usuario con un $p < 0,05$ según prueba estadística de D de Somers.

Tabla 3. Influencia del factor clima laboral en la satisfacción del usuario.

Satisfacción según dimensiones		Factor talento humano: Clima Laboral				Total	D de Somers	p
		Desfavorable	Medio	Favorable	Muy favorable			
Satisfacción global	Bajo	0	0	6	14	20	-0,134	0,004
	Medio	0	20	42	7	69		
	Alto	18	45	107	32	202		
Comunicación	Bajo	0	7	14	21	42	-0,137	0,005
	Medio	0	13	36	0	49		
	Alto	18	45	105	32	200		
Competencia	Bajo	0	0	0	5	5	-0,174	< 0,001
	Medio	0	7	27	16	50		
	Alto	18	58	128	32	236		
Cortesía	Bajo	0	0	4	14	18	-0,147	0,001
	Medio	0	13	24	7	44		
	Alto	18	52	127	32	229		
Credibilidad	Bajo	0	3	7	14	24	-0,157	< 0,001
	Medio	0	10	32	7	49		
	Alto	18	52	116	32	218		
Credibilidad	Bajo	0	3	7	14	24	-0,157	< 0,001
	Medio	0	10	32	7	49		
	Alto	18	52	116	32	218		
Responsabilidad	Bajo	0	20	46	20	86	-0,127	0,006
	Medio	9	21	29	26	85		
	Alto	9	24	80	7	120		
Seguridad	Bajo	0	7	12	19	38	-0,136	0,009
	Medio	0	22	43	8	73		
	Alto	18	36	100	26	180		
Total		18	65	155	53	291		

*D de Somers, $p < 0.05$ significativo.

Para establecer la relación entre el clima laboral del personal de enfermería asistencial y la satisfacción del usuario hospitalizado, se ha considerado la aplicación de un modelo estadístico de tipo regresión logística ordinal, mostrado en la ecuación (1). Este tipo de modelo resulta apropiado cuando tanto la variable independiente como la dependiente son de naturaleza ordinal, como es el caso del presente estudio, en el que el clima laboral se clasifica en cuatro niveles (desfavorable, medio, favorable y muy favorable) y la satisfacción del usuario se evalúa también en niveles jerárquicos (bajo, medio y alto), tanto en su dimensión global como en dimensiones específicas: comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, responsabilidad y seguridad. El modelo de regresión logística ordinal, también conocido como modelo de regresión proporcional de odds, permite estimar la probabilidad acumulada de pertenecer a una categoría de satisfacción igual o inferior a cierto nivel, en función del nivel de clima laboral reportado.

$$\text{logit}(P(Y \leq j)) = \alpha_j + \beta \cdot X \quad (1)$$

donde Y representa la categoría ordinal de satisfacción del usuario, j los distintos niveles de dicha variable, X el nivel del clima laboral, α_j las intercepciones específicas para cada punto de corte, y β el coeficiente estimado que refleja la dirección y magnitud del efecto del clima laboral sobre la satisfacción. Los coeficientes de asociación obtenidos mediante la medida de Somers' d, reportados para cada dimensión de la satisfacción del usuario, muestran valores negativos con significación estadística ($p < 0,05$), lo cual sugiere una relación inversa entre ambas variables. En otras palabras, un clima laboral percibido como más favorable por parte del personal de enfermería no se asocia necesariamente con un incremento proporcional en la satisfacción del usuario. Esta evidencia respalda la idea de que la satisfacción del usuario está influenciada por múltiples factores, y que su percepción puede responder a otros elementos más allá del ambiente interno del equipo de salud.

En este sentido, la regresión logística ordinal permite modelar dicha complejidad, revelando que la relación entre clima laboral y satisfacción del usuario no es lineal ni directamente proporcional, y que la interpretación de la calidad del servicio por parte del usuario puede depender de factores contextuales, sociales o individuales distintos a la experiencia interna del personal asistencial. Sin embargo, en la tabla 4, se observa que el factor estrés laboral influye directamente en la satisfacción del usuario externo con un $p < 0,05$ según prueba estadística de D de Somers. Se observa que la satisfacción del usuario es directamente proporcional con el estrés laboral de la enfermera asistencial, esto resalta la importancia de manejar adecuadamente el estrés en el personal de enfermería para mantener la calidad del servicio.

Tabla 4. Influencia del estrés laboral en la satisfacción del usuario.

Satisfacción según Dimensiones		Factor del talento humano: Estrés Laboral			Total	D de Somers	p
		Bajo	Moderado	Alto			
Satisfacción global	Bajo	13	7	0	20	0,093	0,033
	Medio	37	14	18	69		
	Alto	95	44	63	202		
Comunicación	Bajo	28	14	0	42	0,094	0,029
	Medio	22	7	20	49		
	Alto	95	44	61	200		
Competencia	Bajo	5	0	0	5	0,149	< 0,001
	Medio	30	20	0	50		
	Alto	110	45	81	236		
Cortesía	Bajo	11	7	0	18	0,098	< 0,001
	Medio	24	14	6	44		
	Alto	110	44	75	229		
Credibilidad	Bajo	17	7	0	24	0,125	0,001
	Medio	26	14	9	49		
	Alto	102	44	72	218		
Responsabilidad	Bajo	49	19	18	86	0,125	0,019
	Medio	44	20	21	85		
	Alto	52	26	42	120		
Seguridad	Bajo	26	12	0	38	0,162	< 0,001
	Medio	39	14	20	73		
	Alto	80	39	61	180		
Total		145	65	81	291		

*D de Somers, $p < 0.05$ significativo.

En la tabla 5, muestra que el empoderamiento profesional influye directamente en la satisfacción del usuario externo con un $p < 0,05$ según prueba estadística de D de Somers, se evidencia el predominio de dimensiones de satisfacción alto en un empoderamiento adecuado e inadecuado; seguido de las dimensiones de satisfacción media en un empoderamiento inadecuado y adecuado, y las dimensiones de satisfacción bajo con un empoderamiento adecuado e inadecuado. Se infiere que la satisfacción del usuario es directamente proporcional con el empoderamiento profesional de la enfermera administrativa., este hallazgo es consistente con la literatura que sugiere que el empoderamiento mejora el rendimiento y la calidad de la atención.

Por otra parte, el análisis de la relación entre el empoderamiento profesional del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado revela asociaciones estadísticamente significativas en varias dimensiones. A partir del coeficiente de asociación ordinal de Somers' d, se observa que existe una correlación positiva entre ambas variables, con valores significativos en la satisfacción global ($d = 0,261$; $p < 0,001$), comunicación ($d = 0,269$; $p < 0,001$), credibilidad ($d = 0,139$; $p = 0,009$), responsabilidad ($d = 0,209$; $p = 0,002$) y seguridad ($d = 0,324$; $p < 0,001$). Estos resultados indican que, a medida que el empoderamiento del personal se percibe como adecuado, la satisfacción del usuario tiende a incrementarse.

En contraste, las dimensiones de competencia ($d = 0,041$; $p = 0,383$) y cortesía ($d = 0,074$; $p = 0,135$) no mostraron asociaciones estadísticamente significativas, lo cual sugiere que en estas áreas específicas, el empoderamiento profesional podría no representar un factor determinante desde la percepción del usuario. Los hallazgos respaldan la relevancia del empoderamiento del personal de enfermería como un componente clave para mejorar la experiencia del usuario en varias dimensiones del cuidado, especialmente en aquellas relacionadas con la seguridad, la responsabilidad y la calidad de la interacción comunicativa.

CONCLUSIONES

La calidad de la atención en contextos hospitalarios no puede evaluarse únicamente desde los indicadores técnicos o estructurales, sino que requiere integrar dimensiones subjetivas como la percepción del usuario, las condiciones emocionales del personal de salud y las dinámicas organizacionales.

El empoderamiento profesional del personal de enfermería se posiciona como un eje estratégico para fortalecer la experiencia del paciente, ya que promueve la autonomía, la toma de decisiones informadas y una mayor disposición para generar vínculos significativos en la atención.

El clima laboral influye de forma compleja en la calidad del servicio, pero no garantiza por sí solo altos niveles de satisfacción del usuario. Esto evidencia la necesidad de considerar múltiples factores intervinientes, incluyendo las diferencias en percepción entre quienes prestan el servicio y quienes lo reciben.

Los hallazgos del estudio invitan a replantear los modelos tradicionales de gestión del talento humano en instituciones de salud, proponiendo una mirada más integral que valore el bienestar del personal como condición indispensable para alcanzar estándares sostenibles de calidad en la atención.

REFERENCIAS

- [1] O. De Arco-Canoles and Z. K. Suarez-Calle, "Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano," *Univ. Salud*, vol. 20, p. 171, 2018. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- [2] S. H. B. Cassiani, E. F. Munar Jimenez, A. Umpiérrez Ferreira, M. Peduzzi, and C. Leija Hernández, "La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19," *Rev. Panam. Salud Publica*, vol. 44, p. e64, 2020. DOI: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
- [3] J. Huarcaya-Victoria et al., "Mental health in COVID-2019 survivors from a general hospital in Peru: Sociodemographic, clinical, and inflammatory variable associations," *Int. J. Ment. Health Addict.*, vol. 21, pp. 1264–1285, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11469-021-00659-z>
- [4] L. M. Jiménez, M. A. Jiménez, F. C. López, and J. A. Trigos, "Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú," *Rev. Cienc. Soc.*, 2023. DOI: <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39752>
- [5] M. Cho et al., "Factors affecting frontline Korean nurses' mental health during the COVID-19 pandemic," *Int. Nurs. Rev.*, vol. 68, pp. 256–265, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1111/inr.12679>
- [6] G. Aarthi and S. Sujatha, "Future team leadership and empowerment in performance measurement of virtual team productivity with information technology," *Int. J. Prof. Bus. Rev.*, vol. 7, no. 2, p. 501, 2022. DOI: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i2.501>
- [7] A. Hernández-Vásquez, C. Rojas-Roque, F. J. Prado-Galbarro, and G. Bendezu-Quispe, "Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados," *Rev. Peru. Med. Exp. Salud Publica*, vol. 36, pp. 620–628, 2019. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- [8] D. Fernández-Oliva, M. Revilla-Velásquez, and L. Kolevic-Roca, "Organizational climate and user satisfaction," *An. Fac. Med.*, vol. 80, 2017. DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- [9] D. Tapia, "Satisfacción de los usuarios externos sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería en el contexto de la pandemia covid 19," *Alta Complejidad Virgen de la Puerta*, s/f.
- [10] S. Palma, *Manual Escala Clima Laboral*. CL SPC, Lima.

[11] M. A. Lopera Betancur, C. Forero Pulido, L. E. Paiva Duque, and V. M. Cuartas, "El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga," *Rev. Cuid.*, vol. 7, p. 1262, 2016. DOI: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.320>.

[12] D. Tapia and S. Bustamante, "Estrés laboral: estrategias de afrontamiento y modos de cuidar de enfermería," *Rev. Iberoam. Educ. Investig. Enferm.*, vol. 3, pp. 45–51, 2013.

[13] D. Tapia, "Conocimiento sobre Ley de Trabajo del Enfermero y empoderamiento profesional," *Rev. Cient. Enferm.*, vol. 9, 2020.

LOS AUTORES



Dorila Eugenia Tapia Ugaz, profesional de enfermería con una destacada trayectoria académica. Con doctorado en enfermería y en Gestión Pública y Gobernabilidad. Con maestrías en gestión de servicios de salud y ciencias de enfermería. Especialista en pediatría y gestión pública, actualmente desempeñándose como jefa del departamento de enfermería del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, Perú.



Guillermo Segundo Ríos Alva, profesional de la salud con amplia trayectoria académica. Especialista en medicina intensiva, con una sólida formación en gestión pública y gobernabilidad. Con maestrías en medicina y salud pública, estudios de doctorado en gestión pública y gobernabilidad. Con quince años de experiencia en el sector público, complementa su práctica profesional como docente en el campo de la medicina.