

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
MAESTRIAS EN GERENCIA INSTITUCIONES DE
SALUD



ANALISIS DE SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CN LA
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN LAS AREAS DE
EMERGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL DELNORTE DE
GUAYAQUIL IESS-CEIBOS.

DE: GIANELA BENAVIDES CUEVA

DOCENTE: MAGISTER SANDRA SALAZAR

Contenido

Resumen.....	1
Abstract	2
1.- Análisis situacional del Hospital General del Norte de Guayaquil:	3
1.1.- Análisis Geográfico	4
1.2.- Cartera De Servicios	5
1.3.- Atención del área de emergencia.....	6
1.4.- Las condiciones del funcionamiento del área de emergencias	6
1.5.- Población Atendida.....	7
1.6.- Situación Competitiva.....	8
2.- Planteamiento del problema.....	9
3.- Objetivos de investigación.....	10
3.1.- Objetivos generales.....	10
3.2.- Objetivo específicos.....	10
4.- Alternativa de soluciones del proyecto.....	11
5.- Justificación	12
6.- Metodología.....	13
6.1.- Tipo y diseño de investigación.	13
6.2.- Población, muestra y muestreo.	13

6.3.- Criterios de inclusión y exclusión.....	14
6.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	15
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).....	15
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (DESARROLLADO DEL MODELO SERVQUAL).....	19
6.5.- Justificación de la metodología.....	21
6.6.- Métodos de análisis de datos.	21
6.7.- Variables y operacionalización.....	22
6.8.- Aspecto éticos	22
7.- Diagnóstico de áreas funcionales.....	23
8.- Resultados.....	24
8.1.-Calidad de atención percibida por los usuarios	24
9.- Conclusión	32
10.- Plan de gestión gerencial	33
10.1.- Antecedente	33
10.2.- Análisis FODA	36
10.3.- Factores internos del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS- Los Ceibos	37
10.4.- Factores externos del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS- Los Ceibos	38

10.5.- Propuesta de solución	38
11.- Recomendaciones	47
12.- Bibliografía	47

Resumen

La percepción de calidad del paciente dependería de factores como de brindar una adecuada información sobre su patología por el profesional que le atiende, también de existencia de maltrato por los funcionarios sanitarios, omisión de un procedimiento, entrega de insumos, tiempos de espera prolongados en la sala de emergencias por la atención, por realización de procedimientos y de entrega posteriores de resultados

El objetivo general fue determinar la satisfacción laboral del personal de sanitario en relación con la calidad de atención al paciente en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil-Los Ceibos

La metodología aplicada fue diseño de investigación: para este trabajo el diseño usado fue no experimental con cualidades de ser transversal, comparativo, descriptivo, donde se sintetizó datos por medio un interrogatorio anticipadamente diseñado sin generar alteración en el entorno o el fenómeno donde se reunió los testimonios.

Respecto a las características mencionadas tanto de los usuarios como del personal sanitario que labora en el hospital IESS Ceibos, se concluye que si existe una correlación positiva de tamaño fuerte entre la satisfacción laboral de los funcionarios y el desempeño o la calidad de atención a los usuarios en el área de emergencia del Hospital, los cuales se evidenciaron las frecuencias bajas para ambos parámetros.

Palabras claves: satisfacción laboral, calidad de atención

Abstract

The patient's perception of quality would depend on factors such as providing adequate information about their pathology by the professional who cares for them, as well as the existence of mistreatment by health officials, omission of a procedure, delivery of supplies, prolonged waiting times at the hospital. emergency room for care, for performing procedures and for subsequent delivery of results

The general objective was to determine the job satisfaction of healthcare personnel in relation to the quality of patient care in the emergency area of the General Hospital of the North of Guayaquil-Los Ceibos.

The methodology applied was research design: for this work the design used was non-experimental with qualities of being transversal, comparative, descriptive, where data was synthesized through an interrogation previously designed without generating alteration in the environment or the phenomenon where the data were gathered. testimonials.

Regarding the aforementioned characteristics of both the users and the health personnel who work at the IESS Ceibos hospital, it is concluded that there is a strong positive correlation between the job satisfaction of the officials and the performance or quality of care for the users. in the emergency area of the Hospital, which showed low frequencies for both parameters.

Keywords: job satisfaction, quality of care

1.- Análisis situacional del Hospital General del Norte de Guayaquil:

El hospital General del norte de Guayaquil – Los Ceibos, es miembro de la red hospitalaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), su planificación comenzó desde el 2011, su cimentación tuvo una duración de 14 meses con una inversión para construcción y equipamiento de \$219'901.438.15, siendo inaugurada un 28 de marzo del año 2017. Esta obra de 96.983 m² de construcción cuenta con 6 enormes torres, las cuales cada una de estas en su interior cuenta con 8 pisos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020).

Esta casa de salud corresponde al segundo nivel de complejidad y es hasta la actualidad la edificación hospitalaria más grande del país tanto del sector público como privado (IESS, 2021).

A pesar de lo mencionado sobre su capacidad, la calidad del servicio en algunas ocasiones se ve opacada por la inmensidad de pacientes que deben ser atendido en esta casa de salud.

Pacientes y familiares han manifestado en el servicio de atención al usuario estar insatisfechos ante la calidad de atención sanitaria; en circunstancias el problema es producto de la escasa disciplina en acatar protocolos de asistencia al usuario, o a la poca gestión de calidad por los profesionales de la salud de esta casa asistencial. Los usuarios con sus familiares presentes en el área de emergencia deben esperar tiempos prolongados hasta su turno.

Por otro lado, las situaciones que generan un personal con un nivel bajo de cumplimiento se menciona a una compensación inadecuada para el cargo que tiene, un mal ambiente laboral, precaria comunicación con los jefes de área, las autoridades o el gerente no son líderes decentes.

En Ecuador los hospitales hacen evaluaciones respecto al tema de calidad de atención sanitaria, pero para poder discutir de calidad es prioritario contar parámetros de accesibilidad al hospital, el trato con respeto, tiempo de espera, efectividad del servicio, entre otros. La calidad depende en conjunto con el compromiso del personal laboral, siendo quienes se ocupan del confort del usuario. Este personal debido a la pandemia y cambios políticos en la salud, se vio afectada por extenuantes jornadas laborales y una enorme cantidad de pacientes.

Siendo así que no se consigue concretar por completo los métodos de calidad de atención, creando complacencia de los profesionales sanitarios, y a su vez imposibilitando alcanzar la meta de conseguir una adecuada calidad de atención (Barrezueta Álvarez, 2019).



Figure 1 Hospital del Norte de Guayaquil IESS - Los Ceibos

1.1.- Análisis Geográfico

Esta imponente casa de salud llamada también “Hospital IESS Los Ceibos” se sitúa en la República del Ecuador, asentada en la provincia del Guayas, al norte de la ciudad de Guayaquil conocida como Perla del Pacífico, en el sector que corresponde a la parroquia Tarqui, dispuesta en el km 6 de la avenida del Bombero, vía a la Costa, frente a la ciudadela con el mismo nombre

“Los Ceibos” y en las coordenadas 2°10'33.4"S 79°56'23.8"W (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020).

Figure 2 Ubicación geográfica del Hospital del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos



1.2- Cartera De Servicios

El Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos, cuenta con una capacidad de 600 camas, que corresponden al área de hospitalización son 450 camas. Cuenta con 19 quirófanos, 3 laboratorios y tiene 131 consultorios adecuados como polivalentes para las distintas especialidades médicas: medicina general, oftalmología, anatomía patológica, patología clínica, infectología, odontología, alergología, anestesiología, cardiología, dermatología, endocrinología, geriatría, gastroenterología, obstetricia, ginecología, imagenología y radiología, medicina familiar, reumatología, traumatología, medicina física y rehabilitación, medicina interna, nefrología, urología, neonatología, pediatría, neumología, neurología, oncología, otorrinolaringología, psicología clínica, psiquiatría, emergencias y desastres, cirugía general, cirugía plástica y reconstructiva, cirugía maxilofacial, neurocirugía, y cirugía vascular (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2023).

Aplicando el MAIS se indica que el “Hospital Los Ceibos” no fue categorizado correctamente, debiendo por su atención, infraestructura, complejidad y tecnología presente ser nombrado como tercer nivel de complejidad (El Comercio, 2017).

1.3.- Atención del área de emergencia

La atención brindada por la sala de emergencias comprendió la estructura organizacional de los departamentos tecnológicos, financieros y talento humano (Gómez & Et al., 2017).

Actualmente los servicios prestados por los profesionales sanitarios en el área de emergencias son un pilar transcendental dentro del sistema sanitario, ya que son el primer contacto de los servicios de atención en casos de emergencias.

Aquí se brinda atención desde patologías en condiciones de alto riesgo para la vida, hasta problemas de baja complejidad que pueden ser solucionados en el área de atención primaria (Moran Morocho, 2022).

1.4.- Las condiciones del funcionamiento del área de emergencias

Los usuarios atendidos en la sala de emergencias de esta casa de salud tienen el derecho de conocer toda la información del profesional sanitario de quien les presta atención, además de toda la seguridad de las circunstancias en que reciben los cuidados y procedimientos (Carrilo García & Et al., 2014).

A diferencia del resto de servicios o áreas del resto del hospital, el departamento de emergencias tiene una realidad individual, la cual debe ser accesible al público las 24 horas al día, durante los 365 días que tiene el año, y conservando la calidad de atención. Conforme a esto, es el usuario quien decide en que momento ir, por lo que no es posible realizar las atenciones de manera

programada. La saturación del servicio de emergencia depende la disponibilidad de otras áreas, como la accesibilidad de las camas de hospitalización, generando que el usuario tenga que permanecer en la misma área por un tiempo prolongado hasta que exista un cupo (Moran Morocho, 2022).

La satisfacción laboral del personal sanitario del área de emergencia mide condiciones con las que los trabajadores efectúan sus actividades dentro de su puesto de trabajo, por lo que se requiere un buen clima organizacional, para lograr tener un empleado brindando una buena calidad de servicio (Moran Morocho, 2022).

Figure 3 Sala de espera del área de emergencias del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos



Autor: diario EL Universo

1.5.- Población Atendida

Respecto a la cobertura del hospital, el cantón de Guayaquil para el 2021 tuvo 2.723.665 habitantes. La atención a nivel cantonal realizada en este año contó con una población de 1.131.520 de usuarios afiliados, de los cuales fueron de 258.984 pacientes, siendo 122.194 hombres y 136.790 mujeres, con las siguientes nacionalidades colombianos, españoles, venezolanos y ecuatorianos (IESS, 2021).

1.6.- Situación Competitiva

El Hospital Teodoro Maldonado Carbo, el otro hospital de la red hospitalaria del IESS en la ciudad de Guayaquil, contó con una cobertura de atención solo en año 2010 de 3.645.483 usuarios de los cuales, de acuerdo con el INEC, donde esa proyección de pacientes tuvo un incremento promedio de 1,5% hasta el 2020.

Esta entidad (IESS) se encarga de designar el sistema de seguro obligatorio que consta como una fracción del sistema nacional del seguro social (Batista & Et al., 2016). Dentro del Guayas, el IESS cuenta con las siguientes casas de salud descritas en la tabla 1.

Tabla 1 Unidad médica del IESS

UNIDAD MÉDICA	CIUDAD
Hospital de Milagro Dr. Federico Bolaños Moreira Nivel I	Milagro
Hospital de Durán Nivel I	Durán
Hospital Teodoro Maldonado Carbo Nivel III	Guayaquil
Hospital del Día Dr. Efrén Jurado López	Guayaquil
CAA Central	Guayaquil
CAA Sur Valdivia	Guayaquil
CAA Letamendi	Guayaquil
CAA Norte Tarqui	Guayaquil
UAA Daule	Daule
UAA Balzar	Balzar
UAA Naranjal	Naranjal
UAA Bucay	Bucay
UAA El Empalme	El Empalme

Tomado de la página web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

El IESS otorga servicios sanitarios por medio de sus propias unidades médicas y por medio de convenios de prestación de servicios con otras casas de salud públicas y privadas.

2.- Planteamiento del problema

Estudios han descrito a la calidad como una serie de características de un servicio o un bien, que consigue satisfacer expectativas o necesidades de un usuario o en este caso de pacientes de una institución. Esa percepción de calidad del paciente dependería de factores como de brindar una adecuada información sobre su patología por el profesional que le atiende, también de existencia de maltrato por los funcionarios sanitarios, omisión de un procedimiento, entrega de insumos, tiempos de espera prolongados en la sala de emergencias por la atención, por realización de procedimientos y de entrega posteriores de resultados (Montoya Cáceres & Et. al, 2021).

Los profesionales sanitarios tienen tendencia elevada de presentar desánimo e insatisfacción en su lugar de trabajo. En los últimos años y en especial durante la pandemia la insatisfacción laboral llegó a ser crítica, con consecuencias en el estado de salud de los empleados como por ejemplo produciendo síndrome de Burnout (García Hernández & Et al., 2016). El apoyo a los profesionales se ha demostrado que genera disminución de estrés y evoca motivación y aumentando la productividad, así como los resultados de sus acciones, en este caso beneficiando la calidad de atención. En esta casa de salud del seguro social, más de una ocasión medios de comunicación reportaron insatisfacción con la atención en las distintas áreas de este hospital. Por lo que hacemos la siguiente pregunta: ¿Con qué magnitud se vinculan la satisfacción laboral con la calidad de atención que recibe el usuario en el servicio de emergencias del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos?

3.- Objetivos de investigación

3.1.- Objetivos generales

Determinar la satisfacción laboral del personal de sanitario en relación con la calidad de atención al paciente en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil-Los Ceibos.

3.2.- Objetivo específicos

Identificar el grado de satisfacción laboral del personal que labora en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil-Los Ceibos.

Establecer el nivel de calidad dado a los pacientes en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil-Los Ceibos.

Describir los factores sociodemográficos, culturales, políticos, laborales que puedan generar relación entre las variables de estudio.

4.- Alternativa de soluciones del proyecto

0	PROBLEMAS	CAUSA	DESAFÍO	SOLUCIONES	INDICADORES	COSTOS	POSIBILIDADES DE ÉXITO
				ALTERNATIVAS			
SATISFACCIÓN LABORAL	DESMOTIVACIÓN	FALTA DE INTERES, MAL AMBIENTE LABORAL	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES	CONCURSO, BONIFICACIONES, CRECIMIENTO PROFESIONAL	REGISTRO DE ACTIVIDADES: CONCURSOS/ REGISTRO DE ENTREGA DE PREMIOS/ CAPACITACIONES CON REGISTRO DE SENECSYT O DEL MINISTERIO DEL TRABAJO	BAJO/ MEDIANO	MEDIANO
	INSEGURIDAD CONTRACTUAL	PERSONAL QUE LABORA SIN CONTRATO FIJO	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES	FIRMA DE CONTRATOS	DOCUMENTOS DE CONTRATOS DE TODO EL PERSONAL QUE LABORA	MEDIANO	MEDIANO/ ALTO
	EXTENUANTES JORNADAS LABORALES	EXCESO DE TRABAJO DURANTE LAS JORNADAS LABORALES	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES PARA CONTRATAR MÁS PERSONAL	CONSEGUIR MÁS PERSONAL PARA DISTRIBUIR EL TRABAJO	INCORPORACIÓN DE NUEVO PERSONAL	MEDIANO/ ALTO	ALTO
	SISTEMAS COMPUTACIONALES OPERATIVOS DISFUNCIONALES	SISTEMAS COMPUTACIONALES QUE FALLAN	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES PARA COMPRAR SOFTWARE DE MEJOR CALIDAD QUE EL ACTUAL	CAMBIAR SOFTWARE QUE SOPORTEN TRABAJAR LAS 24H SIN DETENERSE	COMPRAR Y ADQUIRIR UN NUEVO SISTEMA OPERATIVO	ALTO	MEDIANO/ ALTO
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EMERGENCIA	PROLONGADOS TIEMPOS DE ESPERA	FALTA DE PROFESIONALES EN LOS DIFERENTES PUESTOS DE ATENCIÓN	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES PARA CONTRATAR MÁS PERSONAL Y ADECUAR MÁS BOXES DE ATENCIÓN	CONSEGUIR MÁS PERSONAL PARA DISTRIBUIR EL TRABAJO Y TAMBIÉN ADECUAR MÁS CONSULTORIOS DE ATENCIÓN	INCORPORACIÓN DE NUEVO PERSONAL EN TODAS LAS ÁREAS	MEDIANO/ ALTO	ALTO
	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL	FALTA DE COMPRA, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES. CORRUPCIÓN EN LA GERENCIA DEL HOSPITAL	ENTREGA TOTAL DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DE LAS RECETAS	REGISTRO DE BODEGA CON LAS MEDICINAS E INSUMOS COMPRADOS	MEDIANO	ALTO
	FALTA DE INSUMOS Y MAQUINAREAS MÉDICAS NECESAREAS	FALTA DE COMPRA, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INSUMOS	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES. CORRUPCIÓN EN LA GERENCIA DEL HOSPITAL	EQUIPAR AL ÁREA CON TODOS LOS INSUMOS NECESARIOS	REGISTRO DE ENTREGA DE LOS INSUMOS MEDICOS	MEDIANO/ ALTO	ALTO
	FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	PROFESIONALES CAÑSADOS, ESTRESADOS, CORTOS TIEMPOS DE CONSULTA PARA ATENDER	RECURSOS ECONÓMICOS INSUFICIENTES. FALTA DE CAPACITACIONES. LAS CONDICIONES LABORALES INADECUADAS	PROFESIONALES DESCANSADOS, HUMANIZADOS Y CAPACITADOS PARA LA ADECUADA Y COMPLETA ENTREGA DE INFORMACIÓN	REGISTRO DE ACTIVIDADES: CAPACITACIONES RESPECTO A LA ADECUADA ATENCION DE PACIENTES	BAJO	MEDIANO

Las soluciones planteadas para elevar la satisfacción laboral del personal del área de emergencia tienen que ver con varios parámetros, por lo que emplearíamos el enfoque interaccionista para trabajar sus múltiples determinantes, para nuestro trabajo investigativo planteamos que se ejecuten planes de desarrollo y formación académico para que los profesionales de la salud se sientan realizados en este ámbito; otro determinante que si podríamos modificar sería la flexibilidad, al resolver las extenuantes jornadas laborales y aligerar ese peso que llevan todos los funcionarios de esa área, para esto se debería distribuir las tareas en cada puesto consiguiendo más personal, así mejorando la vida laboral e incluso la conciliación con la vida familiar de los trabajadores

En el caso de aumentar la calidad de atención al usuario atendido en el área de emergencia ya que tiene relación con mejorar la percepción del cliente, se ejecutaría la reducción de la prolongada espera de atención, así como también una adecuada y oportuna disponibilidad de personal

sanitario. Se planteó que consiguiendo más profesionales en cada puesto, además del acompañamiento de una infraestructura adecuada y entrega de insumos para que estos trabajen al unísono, generaría una atención más rápida, además de funcionarios con menos cansancio darían una mejor atención al usuario al tener mejor actitud y elevando su desempeño, además de reducir las probabilidades de errores por lo que estadísticamente se conseguirían también resultados en el estado de salud del paciente más positivos. Por último, el problema que aqueja tanto al sistema sanitario público como al privado en Ecuador sería enfrentar el desabastecimiento de los insumos médicos y farmacéuticos, por lo que para esto se planteó crear un sistema estricto y riguroso que funcione anexo al personal del hospital y que audite, realice vigilancia, que analice y sintetice todo el protocolo de contratos, compra, entrega, almacenamiento y distribución, que garantice el cumplimiento de entrega a cada usuario de los insumos y recetas médicas completas. Este sistema humano deberá tener la potestad de verificar la veracidad de todo el proceso y que el mismo no se vea manchado por temas políticos, económicos ni personales de como ya se ha venido realizando hasta el momento.

5.- Justificación

Dentro de las casas de salud a diferencia de otras instituciones que brindan servicios, el factor humanitario es un pilar fundamental para el desempeño de la calidad de la atención. Este enunciado se basa en que la magnitud de la calidad de la atención brindada estaría vinculada con la calidez humana, técnicas y conocimiento, el ambiente, etc (García Juárez & Et al., 2022). Dentro de las instituciones de salud, para mejorar la calidad de atención al usuario lamentablemente se toma poco en cuenta las dimensiones de la satisfacción de los profesionales y se lo toma más como una

mejora interna dentro del clima organizacional, por lo que se ejecutan menos acciones de mejora en este ámbito.

Por este motivo es interesante realizar el análisis y cuantificar la relación entre las dimensiones de cada variable de nuestro estudio, identificar factores intrínsecos y extrínsecos que puedan afectar la satisfacción laboral y como se vincula con el propósito de la casa de salud de brindar una atención de calidad a sus usuarios (Laredo & Et al., 2017).

6.- Metodología

6.1.- Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación: este trabajo investigativo es de tipo básico, observacional y descriptivo para detallar la problemática a investigar.

Diseño de investigación: para este trabajo el diseño usado fue no experimental con cualidades de ser transversal, comparativo, descriptivo, donde se sintetizó datos por medio un interrogatorio anticipadamente diseñado sin generar alteración en el entorno o el fenómeno donde se reunió los testimonios.

6.2.- Población, muestra y muestreo.

Población.

Los participantes que aceptaron colaborar conformaron una población de usuarios atendidos y profesionales del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos, siendo un total de 75 pacientes (usuarios) y 62 funcionarios (trabajadores), comprendida los últimos por:

- 21 Licenciados
- 15 Auxiliares en Enfermería
- 18 Médicos
- 8 Terapistas respiratorios

Muestra.

Consta de la misma cantidad de 75 pacientes (usuarios) y 62 funcionarios (trabajadores), debido a que por medio del método no probabilístico o de conveniencia se obtuvo esta cantidad de participantes y por ser tener esta cantidad pequeña no se realizó el cálculo de muestra.

6.3.- Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

Usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos; que los usuarios sean mayores de 18 años, con estado de conciencia lúcido.

Usuarios y funcionarios de ambos sexos.

Profesionales que dieron su servicio en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos y que tengan más de 6 meses de antigüedad en dicha área.

Criterios de exclusión.

Usuarios con patologías terminales o catastróficas.

Usuarios que su edad este comprendida fuera del límite de los 18 a 50 años.

Profesionales que el día de la recopilación de la información no se encontraron laborando.

Profesionales que correspondan a otras áreas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos.

6.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas.

La técnica aplicada en este proyecto cuantitativo fue la encuesta, usado como un método sistemático con el objetivo de la obtención de datos de la muestra estudio a las variables.

Instrumento.

El instrumento para la recolección de los datos que se usará será el interrogatorio escrito, la encuesta de satisfacción laboral S20/23, elaborada por Meliá y Peiró en 1998 a través que nos servirá de guía, la cual es ágil, contiene 23 ítems y describe 5 factores como la satisfacción con el ambiente físico, con la supervisión, con las prestaciones recibidas, con la participación y la satisfacción intrínseca. Tiene una fiabilidad alta, de 0.88 (Meliá & Peiró, 1998).

La valoración de la calidad de la atención se efectuó por medio del modelo SERVQUAL, que contiene 5 dimensiones, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía, fiabilidad y seguridad, las cuales presentan respuestas múltiples.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce. En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio. Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno. En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4	El salario que usted recibe.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
9	La ventilación de su lugar de trabajo	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
10	La temperatura de su local de trabajo	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
13	Las relaciones personales con sus superiores.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
14	La supervisión que ejercen sobre usted	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

		INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
18	El apoyo que recibe de sus superiores	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		MUY	BASTANTE	ALGO		ALGO	BASTANTE	MUY
		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

DATOS DESCRIPTIVOS

A. ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

C. Sexo: 1. Varón 2. Mujer

D. Edad. (Escriba su edad en años). _____

E. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1) Ninguno | 4) Bachiller |
| 2) Sabe leer y escribir | 5) Tercer nivel |
| 3) Primarios | 6) Cuarto nivel |

F. Situación laboral:

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado. | 5) Contrato hasta dos años |
| 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución, | 6) Contrato hasta tres años |
| 3) Contrato de seis meses o menos. | 7) Contrato hasta cinco años. |
| 4) Contrato hasta un año. | |

G. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| 1) Jornada partida fija. | 4) Jornada parcial |
| 2) Jornada intensiva fija | 5) Turnos fijos. |

3) Horario flexible y/o irregular. 6) Turnos rotativos

H. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? _____

I. Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

1) Empleado o trabajador

4) Directivo

2) Supervisor o capataz

5) Alta dirección o dirección general

3) Mando intermedio

J. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (DESARROLLADO DEL MODELO SERVQUAL)

A. Sexo: Hombre _____ Mujer _____

B. Nivel de instrucción:

1. Ninguno

4. Bachiller

2. Sabe leer y escribir

5. Tercer nivel

3. Primaria

6. Cuarto nivel

C. Zona de residencia:

Urbana _____ Rural _____

Dimensión	Total desacuerdo		Parcialmente en acuerdo		Total acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
Tangibilidad							
Tema 1: Equipos modernos							
Tema 2: Instalaciones y material de trabajo visualmente agradables							
Tema 3: Empleados con apariencia pulcra y profesional							
Fiabilidad							
Tema 4: Simpatía y conpabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio							
Tema 5: Facturación correcta y precisa							
Tema 6: Proveer el servicio en el tiempo prometido							
Capacidad de respuesta							
Tema 7: Mantener a los pacientes informados sobre cuando exactamente se proveerán los servicios.							
Tema 8: Prontitud en responder a las peticiones de los pacientes							
Tema 9: Empleados siempre dispuestos a ayudar a los pacientes							
Tema 10: Horas de atención convenientes							
Seguridad							
Tema 11: Hacer que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados del hospital							
Tema 12: Empleados que tienen el apoyo adecuado de sus exámenes para hacer bien sus trabajos							
Tema 13: Empleados que poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes							
Empatía							
Tema 14: Dar a los pacientes atención individual							
Tema 15: Tener como foco el interés por los pacientes							
Tema 16: Empleados que tratan a los pacientes en una forma comprensiva							

6.5.- Justificación de la metodología.

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 se justifica su empleo debido a que es útil y permite la recopilación de datos, manteniendo presente restricciones temporales y de restricción de los funcionarios en las instituciones.

Se justifica la metodología usada mediante la encuesta SERVQUAL, debido a que su objetivo está encaminado hacia la mejora de la calidad, dispone de puntuaciones para la percepción del usuario y sus expectativas, en donde su diferencia indica el déficit de calidad, cuando las cifras de expectativas son más altas.

6.6.- Métodos de análisis de datos.

Después de obtener la información se procedió a la elaboración de una base de datos y para el análisis estadístico se usó el programa MS Excel.

En el análisis descriptivo de tipo bivariado consistió en la formación de tablas que se creó con el programa SPSS.

La descripción de las variables del trabajo se desarrolló con medidas de tendencia como la media y mediana. Se utilizó la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, el cual nos permitió estudiar la relación posible entre dos variables cuantitativas asociadas a ambos cuestionarios.

6.7.- Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	TIPO DE VARIABLE	FUENTE
V. Dependiente: Calidad de atención	La satisfacción del usuario es una medida de cómo los servicios suministrados por el hospital o el profesional sanitario cumplen o superan las expectativas del paciente.	Fiabilidad	Satisfecho/ Insatisfecho	Ordinal	Encuesta SERVQUAL
		Capacidad de respuesta de Seguridad	Satisfecho/ Insatisfecho		
V. Independiente: Satisfacción laboral	Constituye una dimensión actitudinal que abarca un lugar fundamental en la experiencia del empleado en su sitio de trabajo.	Empatía	Satisfecho/ Insatisfecho		Encuesta S20/23
		Aspectos tangibles	Satisfecho/ Insatisfecho	Ordinal	
		Satisfacción con la supervisión	Satisfecho/ Indiferente/ Insatisfecho	Ordinal	
		Satisfacción con el ambiente físico	Satisfecho/ Indiferente/ Insatisfecho		
V. Interviniente: Factores asociados	Condiciones que pueden influir	Satisfacción con las prestaciones	Satisfecho/ Indiferente/ Insatisfecho		Encuesta
		Satisfacción intrínseca	Satisfecho/ Indiferente/ Insatisfecho		
		Satisfacción con la participación	Satisfecho/ Indiferente/ Insatisfecho		
		Usuarios: Sexo, nivel de instrucción, zona de residencia	Masculino / femenino Primario, bachiller, tercer nivel, cuarto nivel Urbana/ rural	Nominal	
		Funcionarios: Sexo, cargo	Masculino / femenino Cargo		

6.8.- Aspecto éticos

Para el desarrollo del estudio ameritó un consentimiento informado, se cumplió con las condiciones de carácter científico y por lo tanto los datos conseguidos no exponen los nombres de los participantes, se preservó el derecho a la autonomía respecto a la participación en el estudio, anexo a esto se les indicó que posterior a aceptar en participar, podrían desertar del estudio en el instante que deseen sin recelo a algún tipo de represalia por quien investiga o por la casa de salud.

La ética para establecer el trabajo investigativo fue sustentada por artículos académicas que certifiquen la originalidad de la investigación y sobre el tema de la autoría, el desarrollo y sus resultados solo tiene fines académicos.

7.- Diagnóstico de áreas funcionales

Acceso: zona de ingreso para los pacientes llevados por ambulancia, diferenciada de los que acuden por sus propios pies al sistema de emergencia.

Área de admisión: zona administrativa en donde los pacientes acuden a registrarse.

Triaje: zona de clasificación del paciente, sitio que tiene el objetivo de dar la recepción asistencial, dar la atención más inmediata al paciente que llega.

Área crítica / Choque: zona de atención al paciente que al arribar o mientras se dan los cuidados presentaría inestabilidad hemodinámica, requiriendo técnicas de reanimación. Existen dos, de reanimación cardiopulmonar y de traumatismos de gran gravedad e inestabilidad.

Área de consultas / Boxes: son los consultorios para la atención de las distintas especialidades.

Área de Observación: zona que tiene el hospital para monitorear, una vez hayan pasado por los boxes de atención, aquí permanecen por realización de pruebas complementarias y revaloraciones posterior a dar algún tratamiento.

Área de hidratación: zona en donde mantienen al paciente con tratamiento de hidratación por vía intravenosa

Área de toma de muestras: zona de anexo del laboratorio dentro del área de emergencia, en la cual se recopilan muestras biológicas de los pacientes, para posteriormente ser llevadas al laboratorio que se encuentra en otra área del hospital.

Otras áreas:

Puesto de información: zona para poder proporcionar al usuario información de la atención, tramites, etc.

Sala de espera: zona de espera de los familiares y pacientes que el triaje les indica que pueden esperar ya que no son de emergencia.

Sala de descanso: es un cuarto destinado para los médicos y enfermeros que laboran en el área de emergencia en donde pueden sentarse a descansar unos minutos o servirse un refrigerio.

8.- Resultados

8.1.-Calidad de atención percibida por los usuarios

Tabla 2

Tabla del nivel de calidad de atención sanitaria.

Grado de calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	0-27	48	64,0
Regular	28-54	14	18,7
Alta	55-80	13	17,3
Total		75	100,0

Nota: Instrumento de calidad de atención aplicado a los participantes, N=75

Interpretación

La tabla número 5 nos muestra la existencia de una percepción bastante baja sobre el nivel de calidad de atención brindada por esta casa de salud en el área de emergencia.

Tabla 3

Frecuencia del sexo de usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
HOMBRE	32	43
MUJER	43	57
Total	75	100,0

Nota: Instrumento de calidad de atención aplicado a los participantes, N=75

Interpretación

La tabla número 6 nos muestra la frecuencia del sexo que tienen los 75 usuarios que colaboraron en la investigación y que destacó el sexo femenino con un 57%.

Tabla 4

Frecuencia del nivel educativo de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
SABE LEER Y ESCRIBIR PRIMARIA	7	9,3
BACHILLER	14	18,6
TERCER NIVEL	32	42,6
CUARTO NIVEL	15	20,0
Total	7	9,3
Total	75	100,0

Nota: Instrumento de calidad de atención aplicado a los participantes, N=75

Interpretación

La tabla número 7 reflejó la frecuencia del nivel educativo de los usuarios que participaron en la investigación y un 42,6% eran bachilleres, seguido de un 20% que tiene un tercer nivel educativo.

Tabla 5

Frecuencia del lugar de residencia de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
URBANA	55	73,3
RURAL	20	26,6
Total	75	100,0

Nota: Instrumento de calidad de atención aplicado a los participantes, N=75

Interpretación

La tabla número 8 proporcionó la frecuencia del lugar de residencia de los usuarios que indicaron un 73,3% que provenían de la zona urbana.

Tabla 6

Frecuencia de satisfacción laboral del personal que labora en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos

Grado de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	0-54	40	64,5
Regular	55-108	13	21,0
Alta	109-161	9	14,5
Total		62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

La tabla número 9 describió que existe un bajo nivel de satisfacción laboral dentro del personal que labora en el área de emergencia en esta casa de salud, resultado similar al de calidad de atención.

Tabla 7

Frecuencia de la profesión de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
LICENCIADOS	21	33,8
MEDICOS	18	29,0
AUXILIAR EN ENFERMERIA	15	24,1
TERAPISTA RESPIRATORIO	8	12,9
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

A continuación, la tabla número 10 nos presentó la frecuencia de la profesión de los funcionarios del área de emergencia del Hospital IESS Los Ceibos que intervinieron en esta investigación, siendo los licenciados en enfermería con un 33,8% quienes más participaron, seguidos de los médicos con 29,0%.

Tabla 8

Frecuencia de categoría laboral de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
OFICIAL	35	56,4
AYUDANTE	27	43,5
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

Se evidenció la frecuencia de los funcionarios que laboran con cargo oficial o ayudante en la tabla número 11, siendo un 56,4% personal oficial.

Tabla 9

Frecuencia del sexo de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
HOMBRE	22	35,4
MUJER	40	64,5
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

Respecto al sexo de los funcionarios que participaron lo observamos en la tabla 12, con una frecuencia mayor de personal femenino de un 64,5%.

Tabla 10

Frecuencia de edad de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
20-24	6	9,6
25-29	25	40,3
30-34	12	19,3
35-39	8	12,9
40-44	6	9,6
45-49	5	8,0
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

Respecto a la edad de los funcionarios que participaron lo visualizamos en la tabla 13, siendo la mayor proporción el personal entre las edades de 25 a 29 años, seguido el de 30 a 34 años.

Tabla 11

Frecuencia del nivel de instrucción de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
BACHILLER	22	35,4
TERCER NIVEL	27	43,5
CUARTO NIVEL	13	20,9
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

La frecuencia del nivel de instrucción de los funcionarios que participaron esta descrito en la tabla 14 y el 43,5% son personas con un título de 3er nivel, seguido de un 35,4% de personas bachilleres y un 20,9% que consiguieron un cuarto nivel de instrucción.

Tabla 12

Frecuencia del tipo de contrato que tienen los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
EVENTUAL POR TERMINACION	15	24,1
CONTRATO DE HASTA UN AÑO	22	35,4
CONTRATO DE HASTA DOS AÑOS	25	40,3
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

La tabla 15, detalló la frecuencia del tiempo y tipo de contrato con que laboran los funcionarios de esta casa de salud, siendo que un 40,3% tienen contrato de hasta dos años y un 35,4% de hasta un año.

Tabla 13

Frecuencia del tipo de turno laboral de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
TURNOS FIJOS	0	0,0
TURNOS ROTATIVOS	62	100,0
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

Respecto a los turnos en que laboran los funcionarios evaluados, todos son de turnos rotativos, estando detallado en la tabla 16.

Tabla 14

Frecuencia del nivel de cargo de los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
EMPLEADO	41	66,1
SUPERVISOR	9	14,5
MANDO INTERMEDIO	12	19,3
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

El nivel del cargo de los funcionarios evaluados está presente su frecuencia en la tabla 17, con 66,1% son empleados, un 14,5% tienen mandos intermedios y solo un 19,3% tiene el cargo de supervisor.

Tabla 15

Frecuencia del tiempo laborado por los funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje
1 AÑOS	11	17,7
2 AÑOS	29	46,7
3 AÑOS	12	19,3
4 AÑOS	10	16,1
Total	62	100,0

Nota: Instrumento de satisfacción laboral aplicado a los participantes, N=62

Interpretación

Sobre la antigüedad en su cargo laboral un 60,5% llevan 2 años y un 15,8% 3 años, esto lo podemos ver detallado en la tabla 18

Tabla 16

Correlación de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción laboral

Calidad de atención	SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,331*
	Sig. (bilateral)	,075
	N	62

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman ,331

HA: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción laboral (p menor a 0.05)

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción laboral.

Interpretación:

En el análisis inferencial realizado en el coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción laboral, se halló p-valor $<0,05$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la HA, lo que significa que existe una relación estadísticamente directa con tamaño de efecto fuerte y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos ($Rho=,331$; $p<0.05$).

9.- Conclusión

Se concluye que en este estudio los usuarios que más acuden por atención sanitaria por emergencia son pacientes mujeres con un nivel de instrucción educativa de bachiller, que residen en una zona urbana.

Respecto a los funcionarios de esta casa de salud se concluye que la mayor proporción de personal que pudo participar en este estudio fueron mujeres, con cargo oficial, con puesto de auxiliares en enfermería, seguido de los médicos y terapistas, con edades entre 25 a 29 años y con un nivel educativo de tercer nivel.

Se concluye que el tipo de contrato más usado son de hasta un año, que todo el personal realiza turnos rotativos, en su mayoría llevan cursando los 2 años laborales.

Respecto a las características mencionadas tanto de los usuarios como del personal sanitario que labora en el hospital IESS Ceibos, se concluye que si existe una correlación positiva de tamaño fuerte entre la satisfacción laboral de los funcionarios y el desempeño o la calidad de atención a los usuarios en el área de emergencia del Hospital, los cuales se evidenciaron las frecuencias bajas para ambos parámetros.

10.- Plan de gestión gerencial

10.1.- Antecedente

En un estudio en Murcia, que tuvo como objetivo realizar un análisis de la satisfacción del entorno laboral de los médicos de las unidades móviles de emergencia en conjunto con el centro coordinador de urgencias, de tipo observacional, transversal y analítico, donde se usó pruebas paramétricas. Con hallazgos como una participación del 88,2%, una media de satisfacción laboral del 69,5 (Carrillo & Et al., 2014).

En otra investigación efectuada en Lima, en el que su objetivo fue determinar la asociación entre la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios del área de emergencia de la casa de salud Hospital Nacional, con un enfoque cuantitativo deductiva, de diseño no experimental de corte transversal, donde participaron 105 usuarios; tuvieron resultados donde el 55,3% marco un alto nivel de calidad de atención y una satisfacción del 86,7%, por lo que se concluyó que existe la relación entre la calidad de atención con la satisfacción (Rodríguez López & Arevalo Marcos, 2023).

Para el progreso del desempeño de las funciones laborales cotidianas de los empleados que prestan su vida al otorgar servicio en el área de emergencias, encarando perennemente a una innumerable lista de contratiempos que requieren de decisiones precoces acorde a su experiencia y conocimiento, se buscó plantear una propuesta que a su vez también afecte positivamente la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios.

Para plantear soluciones tenemos que primero describir de manera general cuales son los problemas que pueden aquejar la satisfacción laboral y afectar el nivel de la calidad de la atención prestada; en el Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos al ser la casa de salud más grande del seguro social, acuden diariamente una enorme cantidad de pacientes tanto en consulta externa como por emergencia, generando saturación de estos servicios, por lo que todos los funcionarios que se encuentran en el área de emergencia se hallan expuestos a una carga laboral excesiva, acompañándose de compromiso en los procesos de atención generando descontento al usuario por los tiempos prolongados de espera.

Con lo mencionado, el usuario posterior a que se le determina su prioridad de atención, dependiendo de su estado de salud, este aguarda demasiado tiempo para su atención, para realizarse un examen e incluso para la obtención de los resultados por lo que tiene que esperar todavía más para conocer el diagnóstico y la resolución de su problema de salud, sin mencionar que otras funciones de la misma área tienen poca agilidad o laboran de forma ineficiente como las transferencias a otras instituciones de salud, la entrega de medicina en farmacia, el pase a otras dependencias del mismo hospital como a quirófanos, tocología, unidad de cuidados intensivos, observación y hospitalización.

Las etiologías que ocasionan saturación del área de emergencia se describen a continuación como: atención de usuarios que acuden por problemas no urgentes, que no ameritan atención a nivel hospitalario, y deberían ser revisados en otro nivel de atención de salud. Al contrario del primer caso, el arribo de pacientes con pluripatologías de alta complejidad, que necesitan una serie de pruebas para conseguir su diagnóstico. Escases de disponibilidad de camas a nivel hospitalario para los usuarios que ingresaron por emergencias. Pacientes que acuden excesivamente al hospital. Elevada demanda asistencial en situaciones de epidemias por infecciones respiratorias, gastrointestinales, etc.

A pesar de su gran infraestructura estos problemas que afectan tanto a usuarios como a funcionarios del hospital se mantienen, por lo que se debería implementar una variedad de respuestas desde varios enfoques.

En la literatura también se ha analizado la problemática de los casos en donde los pacientes egresan de las salas de emergencias sin tener una revisión de su problema, ya sea que hayan tenido una clasificación o no de su atención por Triage y abandonan el hospital por diferentes motivos, como por ejemplo el hecho de simplemente no querer esperar su atención, son motivos estadísticos de índices bajos de niveles de calidad de atención, que también queremos tener presente al momento de plantear una solución.

Otro factor evidenciado que tiene que ver más con los usuarios, es que magnifica su sintomatología, pensando que poseen una grave enfermedad o porque desean ser atendido, ocasionando congestión del servicio a pesar de no tener un problema de verdad emergencia.

Cualquier variación o prórroga en uno de los puntos mencionados puede generar la sobreocupación del servicio de emergencia, alterando la calidad de atención y generando aumento de las labores del personal. Sabiendo esto es fundamental entender el equilibrio entre las necesidades del área de emergencia y los recursos que tiene, para explicar las propuestas que mejoren las variables de estudio.

El objetivo de tener tiempos de espera más cortos que los actuales para la atención médica y reducción en los niveles de abandono por el paciente de los servicios brindados por emergencia sin que este sea valorado por un profesional sanitario, son consideradas las posturas de medición de calidad que mejor estiman el servicio dado en una entidad prestadora de servicios sanitarios.

10.2.- Análisis FODA

Dentro de los servicios de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS- Los Ceibos, es necesario una planificación estratégica para el desarrollo de su servicio, para brindar precozmente los servicios sanitarios (Kang Li, Hongmei Chen, & Et al., 2022).

Los conflictos visualizados en este Hospital, van encaminados a la congestión de usuarios, programación de recursos alterados y sobretodo de talento humano (Guerra & Et al., 2023). Los usuarios deben esperar prolongadamente, el personal sanitario del área tolera mucho estrés (Molero & Et al., 2015). De los agravios destacados no todos tendrían su etiología del mismo

hospital, los mismos funcionarios sanitarios del hospital, indicaron que una elevada cantidad de casos que llegan a la sala de emergencias, en realidad ameritarían una atención por consulta externa.

10.3.- Factores internos del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS- Los Ceibos

Fortalezas.

- El hospital IESS Los Ceibos junto a todos sus servicios son bien reconocidos por su atención en la población.
- Especialistas médicos y paramédicos predispuestos a laborar en equipo en la sala de emergencia del Hospital Los Ceibos.
- La atención de emergencia tiene una sólida carta de servicios que pueden remediar la mayoría de necesidades de sanitaria de los afiliados (Holguin & Et al., 2020).
- Atención constante las 24 horas del día por el personal sanitario del área de emergencia (Cantarelli, Vainieri, & Seghieri, 2023).

Oportunidades.

- La sala de emergencia del Hospital, y toda la institución sea accesible para toda la población.
- Apuntar a posicionarse en un buen escalón dentro del mercado sanitario.
- Compromiso de los servidores y autoridades sanitarias con el mejoramiento y desarrollo de la sala de emergencias (Gómez & Et al., 2022).

10.4.- Factores externos del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS- Los Ceibos

Debilidades.

- Retraso en procesos de atención, como la toma de imágenes, sobre todo durante las guardias en horario nocturno
- Elevado índice de ocupación de camas, que obstaculiza el internamiento de pacientes atendidos en la emergencia con las otras áreas hospitalarias.
- Atraso en atención de interconsulta en especialidades agendadas.

Existencia de inestabilidad laboral ocasiona que los profesionales sanitarios le den escasa importancia a darle un buen servicio a los usuarios y laboran más por el sueldo.

Amenazas.

- Falta de presencia de especialistas médicos en el mercado laboral de la salud.
- Escases de plazas de postgradistas por parte de instituciones gubernamentales y educativas en el país, que genera un aumento del hueco entre la oferta y demanda de funcionarios especialistas.
 - La vigencia de la ley de mala praxis médica, que genera temor en los profesionales sanitarios.
 - Escasa participación de la comunidad sobre temas sanitarios junto con un escaso nivel de cultura de los usuarios que afiliados que se atienden (Hashemi & Et al., 2022).
- Sistema de agendamiento de citas deficiente del Call Center.

10.5.- Propuesta de solución

Lo primero y primordial que deseamos enfatizar como propuesta de solución se da en la gestión de los médicos generales y emergenciólogos, que como proceso de atención del área se designa el “no trabajar solo”, para esto aplicaría un sistema de soporte y colaboración ante las decisiones del

servicio, siendo necesario contar de forma constante todos los días de la semana y las 24 horas diarias con personal sanitario especializado en emergencias, medicina interna y cirugía general, que cuenten con competencias altas en liderazgo, toma de decisiones, comunicación y trabajo en equipo.

La distribución de la fuerza laboral es trascendental para el progreso de la atención sanitaria y el mantenimiento de su nivel de calidad. Hablando de esto la cantidad y calidad de profesionales conforman una asociación positiva ante el alcance de las atenciones, la cobertura de inmunizaciones e incluso con la supervivencia materno-infantil (Paredes & Et al, 2015).

Cuantitativamente, elevar un 10% las fuerzas laborales en el sistema sanitario, mejorando su distribución y densidad del personal, se asocia con una reducción de alrededor del 5% de las tasas de mortalidad materna (Quintana & Tarqui, 2020).

Existe evidencia científica que demuestran que la fatiga aflige considerablemente a las personas que mantienen vigilia, afectando el ánimo, el juicio, su humor, produciendo ansiedad, depresión y confusión pudiendo llegar a ocasionar daños en la salud del paciente, es por esto que los profesionales que laboran por largas jornadas tiene mayor propensión a cometer equivocaciones, a pesar de realizar tareas repetitivas (Taype & Et al., 2019).

Mejorar el trabajo en equipo con profesionales especializados y reforzar todos los servicios que brinda el área de emergencia con más mano de obra, es la estrategia más compatible con elevar los procesos de promoción de salud y la atención (Paravic & Lagos, 2022).

Es imperioso para la optimización del servicio y conseguir mejores condiciones laborales que elevan la satisfacción del personal, adquirir mayor personal que pueda trabajar en equipo, que pueda colaborar en conseguir eficaz y eficientemente las metas del servicio. Promover el trabajo en equipo, predispone a un descenso de los niveles jerárquicos, la misma que continúa descentralizándose al paso que avanza a hacia los niveles inferiores (De Bortoli & Et al., 2018). Este incremento de integrantes acrecentaría el compromiso, el placer del trabajo, así como la calidad de lo efectuado, que sería la atención brindada al paciente.

Como no es fácil conformar equipos que logren funcionar adecuadamente, recursos humanos del hospital tendría una tarea laboriosa por conseguir al personal más idóneo que cuente con los conocimientos necesarios y el compromiso para aportar en la organización.

Estratégicamente se plantearía que el hospital pudiera incorporar personal profesional altamente calificado en los distintos puestos del área de emergencia y de los servicios anexos al mismo, pero ejecutarlo de forma escalonada y paulatina, para conseguir financieramente el aporte que logre sustentar esta propuesta, además de que su implementación no afecte otros recursos del hospital y que tampoco ocasionen un efecto contrario al deseado como entorpecimiento de las actividades.

Este personal multidisciplinario debería laborar apoyando de forma distribuida en las distintas guardias y en cada segmento del área de emergencia, trabajar en cada equipo para descongestionar las funciones de los enfermeros, terapistas, médicos, laboratoristas e imagenólogos (Restrepo & Et al, 2018).

Mantener controlado la atención de pacientes que llega al servicio de emergencia, además de que este no genere adicionalmente una sobrecarga laborar también va a depender de implementar más acciones:

Como parte de las actividades para agilizar los procesos proponemos capacitaciones al personal actual para su acción eficaz a la hora de usar los protocolos de los procesos más frecuentes atendidos, así conseguir mayor eficiencia y acortar los tiempos de esperar (Febres Ramos & Et al., 2020).

Respecto a mantener personal altamente calificado se debe sostener una postura donde se capacite sobre criterios de manejo de urgencias, para que estos puedan tener criterios de manejo ambulatorio identificados en los boxes, donde se examinan a los pacientes en su ingreso.

Implementar unidades fast track en emergencia que agiliten una atención rápida de los usuarios con problemas de salud que no sean críticos, pero que si ameriten administrárseles medicamentos (Oliveira & Et al., 2020). Esta implementación en otras casas de salud ha conseguido mejorar los tiempos que deben esperar los pacientes, disminuyendo significativamente los tiempos de estadía en emergencia, además de conseguir una reducción de la cantidad de usuarios que abandonan los servicios de emergencia sin tener sus valoraciones por un profesional sanitario (Castro & Et al, 2021).

Para la temática generada por la población que acude a la sala de emergencia sin tener una verdadera emergencia, se plantea la estrategia para desaturar el servicio implementado un programa de educación continuo a los usuarios y en conjunto con fortalecer los sistemas de prestación de servicios ambulatorios a los afiliados, dar más teleconsultas y mejor atención por las líneas telefónicas.

Otros parámetros que se plantean como estrategias estarían con el fin de aligerar el flujo de los usuarios dentro del área de emergencia y con esto evitar una saturación en el servicio, con esto usaríamos un menor capital y optimizaríamos recursos del hospital ya presentes:

Generar grupos pluridisciplinarios especializado en realizar un análisis de la problemática del paciente que se encuentra en el área de emergencias, este grupo debe poder realizar estrategias de intervención específicas que este provocando conflictos, como por ejemplo potenciar al personal subiendo su estado de ánimo, redistribuyendo al personal dependiendo las necesidades del área.

Como en el caso anterior generar la creación de grupos que tengan la función de coordinar, asignar y velar por flujo de disponibilidad de camas a nivel de hospitalización. Con esto se desea poder tener identificadas con mayor prontitud las camas desocupadas que se desea usar, podría ayudar también en la coordinación de traslado de usuarios hospitalizados entre los distintos servicios.

Tener personal que analice y comparta datos estadísticos como por ejemplo de los días con mayor ocupación y ajetreo por realización de un análisis de tipo retrospectivo, el cual serviría para

identificar el requerimiento de reasignación de funciones en los días de mayor actividad y ocupación. Esto para minimizar procedimientos electivos en esos días cambiándolos a los días de menor actividad.

Como hemos venido citando, los problemas del área de emergencia en el hospital también pueden ser manejados si existe un grado alto satisfacción laboral por parte de los funcionarios del área, por lo que un empleado que se interese en su entorno laboral tiene facilidad trabajar eficientemente. Un mejor desempeño en conjunto con un buen nivel de satisfacción del colaborador se da con un ambiente físico adecuado y cómodo para sus funciones.

Hablando de los empleados, conseguir que se preocupen por su ambiente de trabajo es de similar magnitud tanto su propio bienestar como lo respectivo a las facilidades para poder hacer un buen trabajo. Para esto se necesita de un trabajo limpio, cómodo, seguro y que tenga lo mínimo de distracciones.

Para el trabajador de cualquier empresa, así no sea de una que preste servicios sanitarios, es fundamental obtener pagos justos y a tiempo, llevándolo a motivarse a continuar con sus deberes, tener su sueldo es esencial, para que se puedan sentir satisfechos de las actividades realizadas (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019).

Los funcionarios que laboran en el seguro, además de esperar por su sueldo, también desean alcanzar logros físicos, que puedan ser tangibles, como, por ejemplo, se suele visualizar de la

existencia de compañeros que regalan su amistad, junto a apoyo, elevando la satisfacción laboral (Montoya & Et al., 2017).

Los empleados suelen preferir cargos en donde le brinden oportunidades que puedan emplear sus capacidades, sus habilidades, además que le otorguen cierto grado de libertad para el desenvolvimiento de sus tareas, con el propósito de conocer que tan bien o mal lo están realizando (Abrajan Castro & Et al., 2010). Los cargos en donde no generan metas o retos suficientes evocan fastidio, pero colocar exceso de retos puede causar sensaciones de fracaso y frustración.

Estos determinantes de la satisfacción laboral también debemos incluir un sistema de recompensas adecuados. Estas recompensas las podríamos clasificar para concebir una satisfacción laboral en dos grupos: unas extrínsecas y otras intrínsecas.

Para las recompensas extrínsecas en que el hospital debe otorgar directamente, acorde al desempeño del profesional y el esfuerzo que realice, se plantea se optimice el sistema salarial y de políticas internas que mantiene la institución, además de brindar elogios y reconocimientos por los jefes. En el segundo caso, las recompensas intrínsecas a pesar de que estas son experimentadas de manera interna por el empleado, el hospital es quien debe propiciar, ambientar y promover esos sentimientos de sana competencia, de orgullo y de querer poseer un trabajo bien realizado.

Es importante no perder de vista que como plan de gestión de mejora que el sueldo no es el único recurso que puede conseguir la satisfacción laboral. Para este punto es necesario un salario emocional, así mientras una cierta cantidad de dinero puede mejorar la oferta laboral por la

competencia, que tenga la parte emocional es lo que lo vuelve distinto y es el que logra además que los empleados sean leales.

Dentro de este sistema talento humano que es quien se encargaría de llevar la implementación debe velar porque el mismo sea percibido como justo por parte de los funcionarios que laboran en el área de emergencias, para conseguir que estos se sientan satisfechos, no deben dejar que existan ambigüedades y en lo posible que sean acorde a las expectativas.

Volviendo a un término ya usado en este documento, es indispensable personal calificado, para esto no solo se trata del conocimiento y las competencias que debe tener el profesional, también debe existir una elevada compatibilidad entre la personalidad del individuo con su cargo, debido a que esto produciría también una mayor satisfacción laboral, para esto talento humano debe encontrar profesionales que posean cualidades adecuadas para desempeñar cada una de sus funciones en su sitio laboral.

Tiene mayor probabilidad de obtener mejor desempeño en un cargo un profesional que su puesto se encuentre acorde a sus habilidades, puede llegar a tener más éxitos laborales, lo que arrastraría consigo tener mayor satisfacción por lo logrado.

Para lograr la implementación de lo último mencionado es imperioso determinar la necesidad de hacer cambios en las condiciones laborales, ver si es requerido algún proceso de compensación o de diseño de un cargo. Hacer transferencia de funcionarios de un mismo cargo a otro dentro de la misma área de emergencias o con otras áreas del hospital o de otras guardias, como por ejemplo

de hospitalización, para lograr una mayor armonía entre compañeros de un turno. Para esto es importante analizar las posibilidades de reasignar compañeros que puedan ser más compatibles.

Es necesario mapear la existencia de insatisfacción laboral por expectativas que tenga, siendo apropiado tratar de cambiarlas cuando estas son fundamentadas por interpretaciones provenientes de información equivocada.

El trabajador que percibe ser apreciado por su organización mantiene una actitud positiva, elevada confianza en sí y mayor predisposición de sus habilidades para contribuir y colaborar. Mantienen bastante autoestima, buscan potencialmente ser los mejores profesionales (Ansoleaga, 2015). Si se consigue la satisfacción laboral, se crearía un entorno enérgico, agradable, vital motivador para triunfar y deslumbrar en la organización.

Si se agrega los reconocimientos como los cimientos de la cultura del hospital, se afirmarían un clima organizacional productivo y positivo. El hospital debe ser líder en gestión, siendo aquella que promueva unas excelentes relaciones, observando las necesidades de los profesionales, generando más trabajo grupal, ya que por lo contrario conseguiría una institución con personal despreocupados de sus labores (Abarca & Et al, 2021).

En este planteamiento podríamos indicar estratégicamente dar reconocimientos sin costo y de bajo costo, de una manera formal o informal. Poniendo en práctica por ejemplo dar por esfuerzos reconocimientos por correo electrónico, una palmadita, una tarjeta de agradecimiento, un

agradecimiento por sus labores cumplidas con público y obviamente por medio algo formal que sería el salario.

11.- Recomendaciones

Se recomienda abarcar distintos puntos para mejorar ambos parámetros, comenzando con procesos educativos, talleres y capacitaciones tanto para los usuarios como para el personal sanitario que labora aquí, enfocados en enseñar a los usuarios el funcionamiento adecuado del área de emergencia para que comprendan por qué y cómo se les da la atención que reciben, que sepan por que demoran las atenciones.

Se recomienda en conjunto hacerlo mismo con los profesionales en la salud, con actividades enfocadas en desarrollar las cualidades de una atención de calidad.

Se recomienda de forma periódica ir aumentando paulatinamente el personal sanitario en los distintos puestos de manera que puedan ayudar a desaturar y agilizar las actividades, así como también reducir los tiempos de espera por atención, generando también reducción de estrés laboral.

Se recomienda aplicar procesos de reconocimiento a méritos por conseguir metas propuestas por la gerencia donde se pueda incentivar y premiar a los funcionarios, generando un mejor clima y rendimiento laboral.

12.- Bibliografía

- Abarca, Y., & Et al. (2021). Emotional Intelligence and Work Satisfaction in Nurses from a Regional Hospital in Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000100003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Abrajan Castro, M., & Et al. (2010). Job satisfaction degree and working conditions: A qualitative exploration. *ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA*, 14(1), 105-118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Ansoleaga, E. (Ene de 2015). Psychosocial stress among health care workers. *Revista médica de Chile*, 43(1). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000100006&script=sci_arttext
- Barrezueta Álvarez, N. (2019). Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General del Norte Guayaquil-Los Ceibos. *Repositorio UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13227/1/T-UCSG-POS-MGSS-198.pdf>
- Batista, Y., & Et al. (2016). El análisis de la situación de salud hospitalaria: herramienta para la gestión de hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista médica electrónica*, 38(4), 1684-1824. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000400003
- Cantarelli, P., Vainieri, M., & Seghieri, C. (2023). La gestión de la satisfacción laboral de los empleados sanitarios: análisis de optimización a partir de una serie de encuestas a gran escala. *Investigación de servicios de salud de BMC*, 428. Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-023-09426-3>

- Carrillo, C., & Et al. (2014). Professional satisfaction for doctors of the Mobile Emergency Team and the Emergency Coordinator Office 061. Region of Murcia. *Revista de Calidad Asistencial*, 29(6), 341-349. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-laboral-medicos-unidades-moviles-S1134282X14001201>
- Carrilo García, C., & Et al. (Nov de 2014). Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061. Región de Murcia. *Revista de caldiad asistencial*, 29(6), 341-349. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X14001201>
- Castro, D., & Et al. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista criterios*, 28(1), 196-218. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
- De Bortoli, S., & Et al. (2018). Distribución de la fuerza de trabajo en enfermería en la Región de las Américas. *Rev Panam Salud Publica.*, 42(72). Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34993/v42e722018.pdf?sequence=5>
- El Comercio. (05 de Jul de 2017). *Megahospital de guayaquil superó las 60000 atenciones*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/hospital-guayaquil-losceibos-iess-atenciones.html>
- Febres Ramos, R., & Et al. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397

- García Hernández, Y., & Et al. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Revista de investigación del instituto tecnológico superior del Oriente del Estado de Hidalgo*, 26-42. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04ca201601.pdf>
- García Juárez, J., & Et al. (2022). Impacto de la calidad de vida profesional en la satisfacción laboral de los médicos residentes. *Ocronos*, 30(2). Obtenido de <https://revistamedica.com/satisfaccion-laboral-medicos-residentes/>
- Gómez, G., & Et al. (Ago de 2017). SATISFACTION OF USERS OF THE EMERGENCY ROOM AT MARACAY'S CENTRAL HOSPITAL. *Revista de Salud Pública*, 21(2), 86-96. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/e7ca/fd5a2d9d85b4828ab50f94c8ece605a61e70.pdf>
- Gómez, M., & Et al. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Actualidad en ciencias de la salud II*, 3(5). Obtenido de <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>
- Guerra, F., & Et al. (Mar de 2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico*, 23(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2023000100004
- Hashemi, S., & Et al. (2022). Relación entre estrés laboral y calidad de vida relacionada con el trabajo entre técnicos en emergencias médicas: un estudio transversal. *Salud pública Investigación original*, 13(6). Obtenido de <https://bmjopen.bmj.com/content/13/6/e066744>

Holguin, Y., & Et al. (Jun de 2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de l Fuente (Villa María) en 2019a. *Horizonte médico*, 20(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000200009&script=sci_arttext

IESS. (2021). *Boletines estadísticos*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/en/estadisticas/-/document_library_display/zIm8/view/8421754/98465?_110_INSTANCE_zIm8_redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fen%2Festadisticas%3Fp_p_id%3D110_INSTANCE_zIm8%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2020). *Informe de rendición de cuentas*. Guayaquil. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/15982532/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUENTAS+2020+HOSPITAL+GENERAL+DEL+NORTE+DE+GUAYAQUIL+LOS+CEIBOS>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (10 de 2023). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social página*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/es/web/mobile/home/-/asset_publisher/0hbG/content/el-iess-inaugura-el-hospital-los-ceibos-en-guayaquil-el-mas-grande-del-pais-/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fweb%2Fmobile%2Fhome%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_0hbG%26p

Kang Li, Hongmei Chen, & Et al. (Jul de 2022). Satisfacción laboral y sus factores relacionados entre los médicos del departamento de emergencias en China. *Frebte de salud pública*, 10: 925686. doi:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9354402/>

- Laredo, M., & Et al. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(11), 2395-7972. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954319015.pdf>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Obtenido de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Molero, T., & Et al. (Jun de 2015). Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. *Saber*, 27(2). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000200007
- Montoya Cáceres, P., & Et. al. (2021). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 66(261), 1989-7790. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004
- Montoya, P., & Et al. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Ciencia y trabajo*, 19(58). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext
- Mora Romero, J., & Mariscal Rosado, Z. (Diciembre de 2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos, política y valores*, 1-11. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

- Moran Morocho, B. (2022). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL NORTE DE GUAYAQUIL IESS CEIBOS. *Repositorio UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17745/1/T-UCSG-POS-MGSS-325.pdf>
- Oliveira, K., & Et al. (2020). FAST TRACKS: ESTRATEGIA DEL ENFRENTAMIENTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN UN HOSPITAL PRIVADO. *Enfermagem Foco*, 11(2), 185-191. Obtenido de <https://enfermfoco.org/es/article/fast-tracks-estrategia-del-enfrentamiento-de-la-pandemia-del-covid-19-en-un-hospital-privado/>
- Paravic, T., & Lagos, M. (2022). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Ciencia y enfermería*, 27. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402
- Paredes, M., & Et al. (2015). SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE. *Revista Científica Salud & Vida Sipanense*, 2(1). Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (Jun de 2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Artículo de investigación*, 20(1). Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- Restrepo, J., & Et al. (Jun de 2018). Emergency Department Overcrowding: A Four-Hospital Analysis in Medellín and a Strategy Simulation. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272018000100130

Rodriguez López, R., & Arevalo Marcos, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista multidisciplinaria*, 7(1). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

Taype, W., & Et al. (Diciembre de 2019). Waiting time for urgent medical attention in a tertiary hospital after the implementation of a process improvement program. *Anales de la Facultad de medicina*, 80(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000400005&script=sci_arttext