



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO EN MAGÍSTER**

**“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO ANCÓN,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**

AUTORA

ING. ÁNGELA KATIUSCA ANDRADE SANDOVAL

TUTOR

PhD. TEMÍSTOCLES DEODATO LOOR CHÁVEZ

SANTA ELENA-ECUADOR

2023



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido Elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Ing. Herman Christian Zúñiga Muñoz, MSc.
COORDINADOR DEL PROGRAMA

**TEMISTOCLES
DEODATO
LOOR CHAVEZ** Firmado digitalmente
por TEMISTOCLES
DEODATO LOOR
CHAVEZ
Fecha: 2022.11.20
13:53:36 -05'00'

PhD. Deodato Loor Chávez
DOCENTE TUTOR

JACQUELINE
DEL ROCIO
BACILIO
BEJEGUEN

PhD. Jacqueline Bacilio Bejeguén
DOCENTE ESPECIALISTA 1

PhD. Jairo Cedeño Pinoargote
DOCENTE ESPECIALISTA 2



Firmado digitalmente por
**MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ**

Ab. María Rivera González Mgtr.
SECRETARIA GENERAL



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Ángela Katiusca Andrade Sandoval, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano.

Atentamente,

.....
DR. TEMÍSTOCLES DEODATO LOOR CHAVEZ
C.I.1302940091
TUTOR



UPSE

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA

DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ángela Katusca Andrade Sandoval

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, Desempeño laboral y calidad de atención al usuario externo del hospital básico Ancón, provincia de Santa Elena, año 2022, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 02 días del mes de agosto del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Andrade Ángela", is written over a horizontal line.

Ing. Ángela Katusca Andrade Sandoval

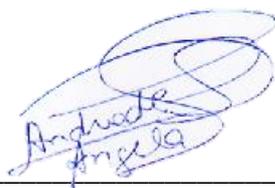


**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del informe de investigación, “DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”, elaborado por el maestrando **ANDRADE SANDOVAL ÁNGELA KATIUSCA**, egresada de la maestría en gestión de Talento Humano, cohorte VI, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en gestión de Talento Humano, me permito declarar que una vez analizado Anti-plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 5% de la estimación permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

| | | | |
|---|---|---|---|
|  CERTIFICADO DE ANÁLISIS magíster | | | |
| El Desempeño laboral y su incidencia en la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena | | 5% Similitudes | < 1% Texto entre comillas < 1% Idioma no reconocido |
| Nombre del documento: El Desempeño laboral y su incidencia en la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.docx ID del documento: 66e0c6f541f1829bb175e4a54f861cd3e7c67867 Tamaño del documento original: 380,75 kB | Depositante: TEMISTOCLES LOOR CHAVEZ Fecha de depósito: 19/7/2023 Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 19/7/2023 | Número de palabras: 18.920 Número de caracteres: 125.742 |  |



Ing. Ángela Katiusca Andrade Sandoval



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ángela Katusca Andrade Sandoval

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de **Desempeño laboral y calidad de atención al usuario externo del hospital básico Ancón, provincia de Santa Elena, año 2022**, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 2 días del mes de agosto de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Andrade Sandoval Ángela", is written over a horizontal line.

**Ing. Ángela Katusca Andrade Sandoval
C.I.0924272701
AUTOR**

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todo el personal del hospital básico Ancón que colaboraron en el estudio; ya que forman parte de este mérito alcanzado en mi vida profesional.

Por supuesto, el agradecimiento más profundo para mi tutor Dr. Temístocles Deodato Llor Chávez, por su extraordinaria asesoría demostrada en forma permanente durante nuestra preparación académica.

Ángela, Andrade

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a Dios por darme salud, fortaleza, humildad necesaria para seguir adelante y cumplir cada uno de los propósitos que me he planteado.

A mi hijo René Jaryel por ser mi apoyo incondicional; porque con comprensión y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, gracias por entender que gran parte del tiempo que no pude compartir con él y la familia, fue para invertirlo en la culminación de este objetivo.

Ángela, Andrade

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| PORTADA | i |
| TRIBUNAL DE GRADO | ii |
| CERTIFICACIÓN..... | iii |
| DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD | iv |
| CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO | v |
| DERECHOS DE AUTOR..... | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| DEDICATORIA..... | viii |
| ÍNDICE GENERAL..... | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN..... | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| | |
| i. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| ii. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA | 2 |
| iii. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 3 |
| iv. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA | 4 |
| vi. OBJETIVOS..... | 4 |
| ix. HIPÓTESIS | 5 |
| x. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO..... | 5 |
| | |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 6 |
| 1.1. Marco filosófico | 6 |
| 1.2. Antecedentes investigativos | 8 |

| | |
|---|----|
| 1.2.1. Tesis..... | 8 |
| 1.2.2. Artículos científicos..... | 23 |
| 1.3. Bases teóricas | 37 |
| 1.3.1. Desempeño laboral | 37 |
| 1.3.2. Calidad de atención | 39 |
| 1.4. Glosario de términos..... | 42 |
| | |
| CAPITULO II: METODOLOGÍA | 44 |
| 2.1. Tipo de investigación..... | 44 |
| 2.2. Método de investigación..... | 44 |
| 2.3. Características de la investigación..... | 45 |
| 2.4. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis. | 45 |
| 2.4.1. Muestra | 45 |
| 2.5. Operacionalización de las variables | 53 |
| | |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 57 |
| 3.1. Análisis e interpretación de los resultados | 58 |
| 3.2. Discusión | 67 |
| CONCLUSIONES..... | 72 |
| RECOMENDACIONES | 73 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 82 |
| ANEXOS | 88 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Ficha técnica del instrumento del Desempeño Laboral..... | 48 |
| Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de la Calidad del Servicio..... | 48 |
| Tabla 3 Prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach de los instrumentos..... | 49 |
| Tabla 4. Nivel de desempeño laboral | 58 |
| Tabla 5. Nivel de las dimensiones de desempeño laboral | 59 |
| Tabla 6. Nivel de calidad de atención..... | 60 |
| Tabla 7. Nivel de las dimensiones de calidad de atención | 61 |
| Tabla 8. Prueba de normalidad | 62 |
| Tabla 9. Correlación entre desempeño laboral y calidad de atención | 63 |
| Tabla 10. Correlación entre la dimensión iniciativa y las dimensiones de calidad de atención..... | 64 |
| Tabla 11. | 65 |
| Tabla 12. Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y las dimensiones de calidad de atención..... | 66 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Características de la investigación | 45 |
| Figura 2. Nivel de desempeño laboral del personal del hospital básico Ancón | 58 |
| Figura 3. Niveles de las dimensiones de desempeño laboral del personal del hospital básico Ancón | 59 |
| Figura 4. Nivel de calidad de atención de los usuarios externos del hospital Ancón..... | 60 |
| Figura 5. Niveles de las dimensiones de calidad de atención de los usuarios externos del hospital básico Ancón..... | 61 |

RESUMEN

TEMA: Desempeño laboral y calidad de atención al usuario externo del hospital básico

Ancón, provincia de Santa Elena, año 2022

Autora: Ángela Katusca Andrade Sandoval

Tutor: Dr. Temístocles Deodato Loor Chávez

La investigación tuvo como objetivo general, determinar de qué manera el desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena. El estudio fue de diseño no experimental, transversal, correlacional. La población estudiada fue 140 trabajadores del hospital básico Ancón y 652 usuarios externos, por lo cual se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia en el caso de los trabajadores y probabilística para los usuarios externos, por lo tanto, la muestra fue de 65 trabajadores y 242 usuarios externos, cuyos instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información fue a través de dos cuestionarios, y cuyas respuestas se las analizó de los resultados al aplicar una escala de Likert. Para conocer la validación de los cuestionarios, se aplicó el Estadístico SPSS de IBM, obteniendo la el Alfa de Conbrach, el Rho de Spearman y el Tbu. De Kendall, los mismos que fueron procesados y tabulados

Palabras clave: desempeño laboral, calidad de atención, personal de salud, usuarios externos.

ABSTRACT

TOPIC: Job performance and quality of care for external users of the basic hospital Ancón, province of Santa Elena, year 2022

Author: Ángela Katusca Andrade Sandoval

Tutor: Dr. Temístocles Deodato Loor Chávez

The general objective of the research was to determine how job performance influenced the quality of care for the external user of the Ancón Basic Hospital, Santa Elena province. The study had a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population studied was 140 workers from the Ancón basic hospital and 652 external users, for which a non-probabilistic demonstration was demonstrated for convenience in the case of workers and probabilistic for external users, therefore, the sample was 65 workers and 242 external users, which instruments were used to collect the information was through two questionnaires, and whose responses were analyzed from the results by applying a Likert scale. To know the validation of the questionnaires, the IBM SPSS Statistic was applied, obtaining Cronbach's Alpha, Spearman's Rho and Tbu. From Kendall, the same ones that were processed and tabulated

Keywords: work performance, quality of care, health personnel, external users.

i. INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda un tema muy sensible en las organizaciones, sobre todo el caso de las de carácter público: el desempeño laboral, existe constantemente la atención de las autoridades, pero también de otros interesados como los públicos que día a día esperan mejores servidores públicos, mejor atención al cliente o adecuada calidad del servicio. El desempeño laboral distingue el ritmo de toda organización, es decir, que tanto avanza, crece, se desarrolla o a veces todo lo contrario.

Hoy en día los usuarios se encuentran insatisfechos con el nivel de calidad de la atención, los niveles de satisfacción de los usuarios relacionados con la capacidad de respuesta muestran diferencias estadísticas significativas, Magda Bernaola (2018), señala que existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del desempeño profesional y la calidad de atención en los afiliados al SIS del Hospital Regional de Ica, 2018, esto se sustenta en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,693, que indica una relación significativa.

Para que una institución pública pueda estar a la vanguardia de la modernidad tiene que aceptar nuevos conceptos de lo que en la actualidad se está realizando, en el mundo y por supuesto al desempeño laboral, resaltando que la iniciativa, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo son indispensables para un buen desempeño laboral y la calidad de atención brindando soluciones clínica y económicamente rentables, por lo que el desempeño laboral se refiere a los comportamientos exhibidos por los trabajadores al realizar las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos en un ambiente de trabajo específico, tales como conocimientos, habilidades, experiencia, competencias laborales, actitudes, características personales y metas que permiten alcanzar los resultados esperados.

En ese sentido, se ha estudiado al personal de salud del Hospital Básico Ancón, a través de la técnica de la encuesta y de instrumento se utilizó el cuestionario con escala de Likert, que sirvió para medir el desempeño laboral del personal de salud del hospital y si tiene inherencia en la calidad de atención para los usuarios externos, mediante la correlación del Rho de Spearman se determinó que existe una correlación alta, que permitió afirmar que el desempeño laboral está significativamente asociado con la calidad de atención.

ii. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Cuando se trata de desempeño laboral, está directamente relacionado con la calidad del trabajo, es decir, aquellas actividades realizadas por los recursos humanos dentro de una organización. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que las buenas prácticas laborales, ya sea en la producción de bienes o servicios, arrojan ventajas organizacionales como aumento de la productividad, competitividad, reducción del riesgo en el trabajo, en definitiva, se debe priorizar el desempeño laboral como mejora estratégica continua, considerando que cada organización es un mundo diferente, pero enfatizando que a nivel general tendrá implicaciones tanto internas como externas para cualquier institución. (OIT Organización Internacional del Trabajo, 2018) (Fariño Cortez & Cercado Mancero, 2018)

A nivel mundial, el tema de la calidad de los servicios de salud se ha vuelto muy importante y ha recibido una atención cada vez mayor a medida que los usuarios consideran y juzgan de forma independiente la ayuda que reciben de los responsables de prestar el servicio, por lo que la eficiencia es la contribución actual a la percepción necesaria del servicio actual. La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como: elementos de excelencia para la comunidad en su conjunto, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para los pacientes, alta satisfacción del paciente y máximo impacto en la salud. (OMS Organización Mundial de la Salud, 2018)

En lo que respecta a Ecuador, la encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en marzo de 2019 arrojó que el 27,20% de los trabajadores no eran productivos en el trabajo y destacaron poca participación en el abordaje laboral por los bajos salarios, falta de autonomía, bajo reconocimiento, inestabilidad laboral, tensión y otros factores. (INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019). Por otro lado, Ecuador ha mejorado parcialmente la calidad de atención brindada a los usuarios desde el 2016, según la revista Espacios, que concluye que el 63,25% de los ecuatorianos está satisfecho con la calidad de atención y el 36,75% no. Para el cuidado de enfermería ocasionado por la espera en la fila para que los usuarios se congreguen en el área de emergencia, el 71% de los usuarios expresaron insatisfacción con el tiempo de respuesta de la demanda. (Fariño Cortez & Cercado Mancero, 2018)

De manera local, el problema se presenta en el Hospital Básico de Ancón, el cual está clasificado como hospital de Nivel I y pertenece al Distrito de Salud 24D01 Santa Elena, ubicado en la parroquia San José de Ancón. El hospital recibe pacientes en el área de emergencia, área de hospitalización, área de consulta externa y área de centro de operaciones, entre las cuales el área de emergencia y el área de hospitalización atienden las 24 horas del día, los 365 días del año. Quienes se benefician de estos servicios médicos son quienes participan de diferentes formas: seguro médico, seguro de pensión, seguro de riesgos laborales y quienes participan del seguro social rural. (Molina Segarra, 2016)

El problema central es el desempeño laboral y el trato que brinda el personal del hospital Básico Ancón a los usuarios externos, ya que la práctica médica enfrenta múltiples desafíos para los cuales los profesionales de hoy deben contar con: competencias profesionales efectivas, conocimientos actualizados para desempeñar las tareas en el presente, aprendizaje sostenido e inquebrantable habilidades a nivel modelado para brindar contenido de atención integral que promueva la prevención, recuperación y modificación de las condiciones de salud existentes. (Olivo González, 2019)

iii. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En base a esta temática se planteó el problema principal de la investigación y cada una de los problemas específicos como a continuación se detallan.

Problema general

¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?

Problemas específicos

- ¿En qué medida la Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?
- ¿De qué forma las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?

- ¿De qué manera el trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?

iv. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En cuanto a la justificación de la investigación, se pueden revisar libros, artículos científicos y disertaciones sobre el desempeño laboral y calidad de atención en la investigación, se aplican diferentes técnicas para determinar los procedimientos y métodos de investigación correctos para obtener datos confiables, como IBM SPSS versión 26, sus resultados se procesan estadísticamente y se comprueba la fiabilidad de los cuestionarios aplicados, la existencia de correlaciones entre las variables y la validación de las hipótesis propuestas.

v. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En cuanto a la justificación práctica el trabajo de investigación se fundamentó en la comprensión de los diferentes factores internos del desempeño laboral de los empleados, con el fin de proponer las medidas necesarias para optimizar la calidad de la atención, ganando así la confianza de los usuarios externos del Hospital Básico de Ancón.

vi. OBJETIVOS

vii. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

viii. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar en qué medida la Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena
- Evaluar de qué forma las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

- Conocer de qué manera el trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

ix. HIPÓTESIS

Hipótesis general

El desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Hipótesis nula

El desempeño laboral, no influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Hipótesis alterna

El desempeño laboral, puede estar incidiendo en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

x. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

- La Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena
- Las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena
- El trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Marco filosófico

El desempeño laboral se refiere al alcance y voluntad que muestra el trabajador al desempeñar las funciones y tareas principales requeridas en un puesto determinado o en un ambiente de trabajo específico, y puede demostrar su idoneidad y capacidad para el trabajo. (Forrellat, 2018).

Hay muchos factores a considerar para lograr el desempeño laboral, es decir, podemos combinar la satisfacción del usuario, en el caso de los servicios hospitalarios, para mejorar el desempeño laboral, reducir la mortalidad, reingresos de pacientes, la baja demanda por mal comportamiento e atención, reducción de costos, márgenes de utilidad, coordinación y manejo de indicadores, uso de recursos, tiempo, permanencia, optimización de tiempo, satisfacción del cliente, reducción de registros de espera, entre otros factores. (Pavón, Cohea, & Blázquez, 2017).

El trabajo bien coordinado y organizado en un hospital o institución dedicada al cuidado de la salud, debe garantizar el buen desempeño laboral y la adecuada atención a los usuarios, pacientes y familiares, así como la detección a tiempo y reducción de errores mediante el trabajo en equipo, involucrando de esta forma a todos sus integrantes, sintiéndose parte del sistema y de los servicios que se brinda y avanzar hacia nuevos cambios son la esencia de la cultura de la calidad. (Solano, 2018).

Se debe evaluar el desempeño de todos los profesionales del sector salud para el logro de las metas y objetivos propuestos, utilizando el desempeño laboral como arma eficaz para lograr el éxito organizacional y la calidad del servicio ya que los pacientes requieren de una atención eficaz, eficaz y un cambio positivo en la cultura institucional. Como tales, los gerentes de los centros médicos se enfocan en el desarrollo de actividades de bienestar, desarrollando y potenciando los valores y habilidades efectivas de los empleados para desarrollar su potencial y reforzar una cultura institucional positiva. (Salas, Holger, & Geraldo, 2018).

Una vez analizada la teoría de la variable desempeño laboral, se procede a considerar criterios sobre la calidad de atención.

Para brindar un servicio que los usuarios perciban como excelente, los hospitales deben comprender las expectativas y los deseos de los pacientes, ya que el desconocimiento y la falta de atención pueden significar invertir tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no son importantes para los usuarios y se destinarán a otros centros de salud que le brinden mejores opciones o condiciones en el servicio, para ello se debe establecer políticas, programas y acciones correctas que permitan la orientación adecuada a todos los miembros intervinientes que ayuden a mejorar las condiciones de salud. (Barragán & Moreno, 2018).

La base de la calidad del servicio es proporcionar servicios o productos que excedan las capacidades o expectativas de los pacientes de acuerdo con las necesidades de los pacientes y que cumplan conscientemente con los requisitos de los pacientes. Por lo tanto, la salud de alta calidad se puede demostrar a través de indicadores de gestión que consisten en estructura, proceso o resultado, que ayudan a controlar y monitorear los procedimientos realizados para brindar la satisfacción esperada por los pacientes. (Cepero Morales Raúl & Freddy, 2019).

La calidad del servicio se identificó como la segunda variable estudiada, este servicio prestado suele definirse en términos de los procedimientos realizados y la interacción de varios factores (ya sean recursos técnicos, de gestión, económicos o tecnológicos) que intervienen en las actividades de desarrollo. (Carrillo, Guzmán, & Magaña, 2017) Las organizaciones prestadoras de servicios de salud son responsables de la atención de la salud de la población, y en este sentido deben priorizar la calidad de los servicios prestados. (Feldmana, 2017).

La calidad de la salud es el resultado del movimiento de muchos factores, entre ellos atribuidos a mecanismos científicos y tecnológicos y factores relacionados con la calidad percibida por los usuarios, basados en las relaciones humanas (observancia de normas y valores sociales) y la prestación de servicios médicos (accesibilidad, condiciones ambientales, instalaciones físicas y adecuación de equipos, etc.) porque son tangibles y por lo tanto medibles. (Pedraza, 2019).

1.2. Antecedentes investigativos

1.2.1. Tesis

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PAÍS:

PERÚ

TÍTULO:

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015

AUTOR(S):

ELMER OLIVA ESTRADA

REPOSITORIO:

<https://docplayer.es/84121374-Motivacion-y-desempeno-laboral-de-los-trabajadores-del-hospital-victor-larco-herrera-lima-peru-2015.html>

RESUMEN

La presente investigación se titula: Víctor Larco Herrera Motivación y desempeño del personal hospitalario, con un objetivo general; describir la motivación y desempeño del personal hospitalario Víctor Larco Herrera-2015.

El tipo de estudio fue básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, y el análisis fue principalmente cuantitativo ya que respondió a los resultados de la aplicación de herramientas de recolección de datos para determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, donde el tamaño de la muestra fue de 130, de 825 trabajadores.

En cuanto a la muestra, se consideró aleatoria distribuida o dividida en tres grupos; trabajadores auxiliares, administrativos y profesionales, cada grupo estuvo bien representado en el estudio. Los datos recopilados se incorporan al programa computarizado del software SPSS-22 y luego se presentan en forma de gráficos a partir de los cuales se desarrollan evaluaciones, calificaciones e interpretaciones, dando como resultado tanto los específicos como los generales.

Según la conclusión, la motivación y el desempeño laboral de los empleados de HVLH, estas variables están significativamente correlacionadas positivamente. Los resultados de la investigación muestran que el nivel de motivación de los empleados es bueno, el nivel de motivación intrínseca es alto, el nivel de motivación extrínseca está en un nivel medio, el nivel de motivación trascendental es bajo, pero el desempeño laboral está en un nivel de eficiencia bajo.

Palabras Clave: Motivación, desempeño laboral, habilidad, actitud.

OBJETIVO GENERAL

Determinar si existe una relación positiva y significativa entre las variables motivacionales y el desempeño laboral del personal del hospital “Víctor Larco Herrera” de Lima, Perú - 2015.

METODOLOGÍA

Un método es un proceso para tratar un conjunto de problemas. (Bungie, 1983). Por su naturaleza, la solución de cada problema requiere un conjunto muy específico de métodos, técnicas y herramientas. Tanto es así que en las investigaciones recurrimos a métodos inductivo-deductivos, que nos permiten analizar el tema en términos de teoría.

Con el fin de inferir la relación entre la motivación y el desempeño laboral a través de los resultados del cuestionario de encuesta.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es de tipo descriptivo relacionado porque no se describen y asocian las variables debido a que el propósito de recolectar información es describir y analizar la relación entre las variables de motivación y las variables de desempeño laboral así lo sostiene Hernández. (2014)

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tal como lo señala Hernández et al (2014), las investigaciones no experimentales son estudios realizados sin manipular deliberadamente variables, en los que se observan fenómenos en escenarios naturales y luego se analizan.

Es transversal porque la información se recopila en un período y espacio definidos; el proceso es analítico es relevante porque buscamos relaciones entre la motivación y las variables de desempeño laboral.

CARACTERÍSTICA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis es predominantemente cuantitativo.

POBLACIÓN ESTUDIADA

Los sujetos de estudio fueron el personal del Hospital Víctor Larco Herrera, el cual estuvo conformado por 825 funcionarios designados por el régimen laboral.

MUESTRA

Cuyo resultado fue de 130 trabajadores.

CONCLUSIONES

Primero: Según la prueba de correlación, es una prueba de muestras cualitativas, se puede observar que: valor p : 0.026 es menor que alfa (α) es 0.05, por lo que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis alternativa H_1 , y dibujar una conclusión con la hipótesis de que H_0 es inválida, existe una relación entre la motivación de los trabajadores HVLH y el desempeño laboral.

Segundo: Otro test de motivación trascendental basado en el coeficiente de Spearman, con un valor Rho de 0,274, $P < 0,003$. Por estándares normales, la asociación entre la variable motivación y la baja correlación de la tabla de interpretación de Spearman-Rhode está moderadamente correlacionada en c) de 0,21 a 0,40.

Tercero: Considerando que se planteó una hipótesis alternativa y por ende una hipótesis nula, el resultado es determinante, según la estadística no paramétrica utilizada, los resultados del Rho de Spearman, se concluye que se acepta la hipótesis alternativa y la hipótesis nula es rechazada, indicando que en este estudio existe una relación moderadamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del Hospital Víctor Larco Herrera.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PAÍS:

PERÚ

TÍTULO:

Desempeño profesional del trabajador administrativo y calidad de atención en los afiliados al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018.

AUTOR(S):

MAGDA LUZ BERNAOLA PAREDES

REPOSITORIO:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32830>**RESUMEN**

El propósito de esta investigación fue evaluar la relación que existe entre el desempeño profesional del personal administrativo y la calidad de atención en las instituciones adscritas al SIS del Hospital Regional de Ica en el año 2018.

Considerando que se trata de una investigación cuantitativa, el tipo básico adopta un diseño descriptivo relevante. La población estuvo conformada por 500 pacientes del SIS activos en el sistema, que correspondieron a la atención en el Hospital Regional de Ica en el año 2018, mientras que la muestra estuvo conformada por 70 pacientes del SIS usuarios de los servicios hospitalarios, la técnica utilizada para la determinación de la muestra fue no probabilística y de muestreo intencional.

Para la recolección de datos se desarrollaron dos cuestionarios, uno sobre el desempeño profesional del personal administrativo con 24 ítems y otro sobre la calidad de atención en las instituciones adscritas al SIS con 24 ítems. En cuanto al procesamiento de datos, se utilizó estadística descriptiva para presentar gráficamente los resultados y estadística inferencial para probar hipótesis.

Los resultados muestran una relación directa entre el desempeño profesional del personal administrativo y la calidad de atención en el afiliado al SIS en el Hospital Regional de Ica, 2018. Esto se refleja en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,716, que se considera una relación directa y significativa.

Palabras claves: Desempeño profesional, calidad de atención.

OBJETIVO GENERAL

Determinación la relación existente entre el desempeño profesional del personal administrativo y la calidad de atención en afiliados al SIS del Hospital Regional de Ica, 2018.

METODOLOGÍA

El método que se utilizará en este estudio es un método cuantitativo, mediante el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se cuantifican los resultados de las variables estudiadas, las cuales se observan en su estado natural, sin intervención en su estructura. Se realizó un análisis estadístico descriptivo utilizando tablas y gráficos para referir el comportamiento de las variables en estudio. La calidad de la atención se infirió a partir de los resultados del cuestionario de desempeño laboral.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de estudio tiene como finalidad conocer el nivel o grado de relación o asociación que existe entre las variables en una muestra de estudio o contexto particular como es el desempeño profesional y la calidad del servicio.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta encuesta es un diseño correlacional descriptivo, que parte de la cuantificación, análisis y vinculación de las variables.

CARACTERÍSTICA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis es predominantemente cuantitativo.

POBLACIÓN ESTUDIADA

La población estará conformada por 500 pacientes afiliados a los Servicios Médicos Integradores (SIS) del Hospital Regional de Ica.

MUESTRA

Se recolectó información de 70 pacientes al azar.

CONCLUSIONES

Primero: Se puede señalar que en el año 2018 existió una relación directa entre el desempeño profesional de los administradores del hospital regional de Ica y la calidad de atención en los afiliados al SIS, esto se sustentó con la obtención de un coeficiente de correlación de Pearson de 0.716, que indicó una relación significativa.

Segundo: Existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del desempeño profesional del personal administrativo y la calidad de atención en los afiliados al SIS del Hospital Regional de Ica, 2018, esto se sustenta en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,693, que indica una relación significativa.

Tercero: Existió una relación directa y significativa entre la motivación por el desempeño profesional y la calidad de atención del personal administrativo de las instituciones adscritas al SIS en los de Ica en el año 2018, esto se sustentó con la obtención de un coeficiente de correlación de Pearson de 0,706, lo que indicó una relación significativa.

Cuarto: Existió una relación directa y significativa entre las evaluaciones del desempeño profesional del personal administrativo y la calidad de atención en los afiliados al SIS del Hospital Regional de Ica en el año 2018, esto se sustentó con la obtención de un coeficiente de correlación de Pearson de 0,674, lo que indicó una relación significativa.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PAÍS:

PERÚ

TÍTULO:

Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria, 2022.

AUTOR(S):

CRISTHIAN DEYWIS GONZALES CASTAÑEDA

REPOSITORIO:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113299>

RESUMEN

El estudio tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Especialidades Básicas La Noria en el año 2022.

El tipo de estudio fue un diseño básico cuantitativo y descriptivo correlacional, se trabajó con una población muestral de 100 usuarios de diferentes especialidades en un ambulatorio hospitalario, aplicándoles un cuestionario para evaluar la calidad del servicio dividido en cinco dimensiones (seguridad, confiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta), cada dimensión tiene cinco ítems, para un total de veinticinco ítems. Y, el cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario incluye cinco ítems en tres dimensiones (desempeño percibido, expectativas, percepción del usuario), seis ítems en las dos primeras dimensiones y la última dimensión, un total de 16 ítems.

Los resultados nos llevan a concluir: En el año 2022 existe una correlación significativa moderadamente positiva entre la calidad del servicio del Hospital de Especialidades Básicas La Noria y la satisfacción del usuario, como lo demuestra la prueba de Spearman con un valor de $\rho=0,603$, $p<0,05$, que significa que el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario es aceptable; cuando la calidad del servicio y el rendimiento percibido ($\rho=0.535$, $p<0.05$), la expectativa ($\rho=0.579$, $p<0.05$) y la percepción del usuario ($\rho=0.564$, $p <0.05$) dimensiones, se presenta una situación similar.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuarios.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Especialidades Básicas La Noria en el año 2022.

METODOLOGÍA

Los métodos de investigación son las formas en que aborda las preguntas de investigación mediante la recopilación de datos utilizando diversas técnicas, brindando interpretaciones de los datos recopilados y sacando conclusiones sobre los datos de investigación.

Se considera a través de los resultados de un cuestionario encuesta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria en el año 2022.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación a propósito es fundamental, ya que se refiere a casos reales de la sociedad, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y de acuerdo al método, es cuantitativa, ya que los resultados actualmente se expresan numéricamente (Hernández et al., 2014).

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se usó es de alcance descriptivo simple correlacional.

CARACTERÍSTICA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis es predominantemente cuantitativo.

POBLACIÓN ESTUDIADA

La población es agregada por los usuarios de las diferentes clínicas de especialidades del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, totalizando 100 personas.

MUESTRA

Cuyo resultado fue de 100 personas.

CONCLUSIONES

Primero: Existe una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad del servicio del Hospital de Especialidades Básicas La Noria en el año 2022 y la satisfacción del usuario, la prueba de Spearman demuestra que su valor es $\rho=0.603$, $p<0.05$, lo que significa que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en Hay un impacto aceptable en la satisfacción del usuario.

Segundo: En el Hospital de Especialidades Básicas La Noria existe una relación significativa moderadamente positiva entre la calidad del servicio y las dimensiones del desempeño percibido, demostrada por la prueba de Spearman, $\rho=0.535$, $p<0.05$.

Tercero: La prueba de Pearson demuestra que existe una correlación positiva moderada significativa entre la calidad del servicio del Hospital de Especialidades Básicas La Noria en el año 2022 y la dimensión esperada, $\rho=0.579$, $p<0.05$.

Cuarto: En el Hospital de Especialidades Básicas La Noria al año 2022, existe una correlación positiva moderada significativa entre la calidad del servicio y las dimensiones de percepción del usuario, como lo demuestra la prueba de Spearman, $\rho=0.564$, $p<0.05$.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PAÍS:

PERÚ

TÍTULO:

Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021

AUTOR(S):

JESÚS EDGARDO CUEVA LOZADA

REPOSITORIO:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78487/Cueva_LJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RESUMEN

La presente encuesta lleva por título Mejora de la Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios del Hospital Bagua I Héroes del Cenepa 2021, formulada como meta general proponer la mejora de la Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua 2021.

Se empleó un enfoque basados en métodos cuantitativos, descriptivo-interpretativos y propositivos; diseño no experimental de corte transversal; la población estuvo representada por los usuarios y colaboradores del hospital; como técnica de recolección de datos se utilizó cuestionarios.

Se concluyó que la calidad de la atención brindada fue baja, ya que los servicios no se entregaron de manera efectiva y en gran medida no estaban disponibles para los usuarios; los colaboradores en ocasiones brindaron los servicios de manera cálida, empática, amable y respetuosa, con una satisfacción del usuario muy baja porque los usuarios casi nunca están satisfechos con el personal del establecimiento o servicio del que reciben el servicio; la atención recibida, la capacidad de respuesta, la rapidez en la entrega de citas y la atención médica no generan satisfacción en términos de un servicio completo.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción y usuario.

OBJETIVO GENERAL

Propuesta para mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa Bagua en el 2021.

METODOLOGÍA

Para Hernández & Mendoza (2018), la investigación es proactiva porque con base en la investigación se harán recomendaciones para eliminar y/o reducir defectos o problemas.

Esta encuesta se realizó en su línea de pensamiento y es prospectiva, ya que se analizan, describen y explican las causas de los problemas, se detalla la propuesta para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Bagua I Héroes del Cenepa.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según sus métodos, es una investigación de tipo descriptiva-explicativa que busca describir y explicar variables, situaciones, muestras, etc. (Hernández y Mendoza, 2018).

La presente investigación es descriptiva-interpretativa según su metodología, ya que se analizan, describen y explican las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario en el contexto actual de I Héroes del Cenepa, Hospital de Bagua.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para Hernández & Mendoza (2018), una encuesta fue un diseño transversal no experimental debido a que las variables no cambiaron durante el período de estudio y el estudio se realizó durante un período de tiempo.

De acuerdo con su metodología, la presente encuesta es no experimental – transversal, ya que las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario han sido descritas en su contexto actual y no han variado durante el período de estudio, y en un momento específico de desarrollo.

CARACTERÍSTICA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis es predominantemente cuantitativo.

POBLACIÓN ESTUDIADA

Para la población objeto de estudio se consideró a 13,776 asegurados y a 110 colaboradores del Hospital.

MUESTRA

Cuyo resultado fue de 120 asegurados y 110 colaboradores.

CONCLUSIONES

Primero: La calidad de atención que brinda el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua, a través del análisis de la encuesta a los colaboradores, demuestra que es baja debido a que los servicios no se entregan de manera eficiente y eficaz, la mayoría de sus servicios no son accesibles para los usuarios y son no continua de igual manera, la información no se brinda en tiempo y forma, la mayoría de los colaboradores en ocasiones brindan sus servicios con calidez, empatía, sinceridad y respeto, las condiciones en las que se brindan los servicios en ocasiones son cómodas y óptimas.

Segundo: Satisfacción de los usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua, que mediante el análisis de las encuestas realizadas a los usuarios se comprueba que es baja, debido a que los usuarios casi nunca están satisfechos con las facilidades que reciben, vamos solo el personal de equipos y servicios utilizados; expresaron insatisfacción con los materiales de comunicación utilizados para brindarles información. Así también no estaban satisfechos con la atención recibida, la capacidad de respuesta, la rapidez en la entrega de citas y la atención médica en términos de servicios completos; no estaban tampoco satisfecho con el profesionalismo de algunos colaboradores e inconformidad con la atención personalizada que reciben.

Tercero: Se diseñó un plan de intervención como propuesta para mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua, para ello primero se analizó la problemática a través de los resultados del estudio y luego se planteó un programa de intervención.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

PAÍS:

PUCALLPA - PERÚ

TÍTULO:

Desempeño laboral y calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022

AUTORES:

LUIS BRANDY AFOCX DEL CASTILLO

GIN DUX AFOCX DEL CASTILLO

REPOSITORIO:

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5802/B10_2022_UNU_ADMINISTRACION_2022_T_LUIS-AFOCX_GIN-AFOCX_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RESUMEN

La investigación buscó establecer la relación del desempeño laboral y la calidad de atención en la clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

El tipo de investigación utilizada es la aplicada, de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal correlacional. Con respecto a la evaluación de la variable desempeño laboral, la población de estudio estuvo conformada por 58 trabajadores, alcanzando una muestra de 51. En cuanto a la variable calidad de atención, estuvo constituida por 125 usuarios que acceden a la clínica en promedio por semana, alcanzando a una muestra de 94. Los datos se recolectaron a través de la técnica de encuesta.

Los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvieron a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman, concluyendo que existe relación negativa muy baja (-0.002) y no significativa (0.987) entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

Esto quiere decir que la manera en la que esta institución está manejando las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia, no es suficiente para lograr alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de atención.

Palabras clave: competencias, trabajo en equipo, eficiencia

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación del Desempeño laboral y Calidad de Atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022.

METODOLOGÍA

Según Esteban (2018), la investigación corresponde al tipo de investigación aplicada, que tiene como objetivo la solución de problemas que se presentan en la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana.

Se denomina aplicada; porque se formulan investigaciones, problemas o hipótesis de trabajo fundamentales, puras o fundamentales, basados en la ciencia fáctica o formal, para resolver problemas de la vida productiva en sociedad. También se le llama tecnología porque su producto no es puro conocimiento sino tecnología.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según (Carlos Sabino, 1992, citado en Guevara, et al. 2020), la investigación es descriptiva, definiendo la investigación descriptiva como “un tipo de investigación que pretende describir algunas características esenciales de un fenómeno homogéneo, utilizando un sistema estándar que permite susceptibles de establecer la estructura o el comportamiento del fenómeno en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con información de otras fuentes”.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, citado en Vásquez, 2017), los diseños de investigación son diseños transversales relacionados, los cuales se definen como “un diseño en el cual los datos se recolectan en un solo momento en el tiempo, así como para describir las variables y analizar su incidencia y correlación.

CARACTERÍSTICA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis es predominantemente cuantitativo.

POBLACIÓN ESTUDIADA

La población para evaluar las variables de desempeño laboral estuvo conformada por el 100% del personal de la clínica Pucallpa Monte Horeb, es decir 58 personas. La población para evaluar las variables de calidad de atención estuvo conformada por 125 usuarios que acuden a la clínica Monte Horeb de Pucallpa, en promedio semanalmente.

MUESTRA

Cuyo resultado fue de 51 trabajadores y 94 usuarios.

CONCLUSIONES

Primero: Existe una correlación negativa muy baja (-0.002) e insignificante (0.987) entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la clínica Monte Horeb de Pucallpa en 2022, lo que implica que el establecimiento no gestiona competencias, responsabilidades, equipos, colaboración y eficiencia suficiente para lograr una mayor y más significativa relación positiva con la calidad de la atención.

Segundo: El 100% del personal de la Clínica Monte Horeb de Pucallpa reportó un alto desempeño laboral, es decir que en todo el personal hubo adaptabilidad, responsabilidad y trabajo en equipo.

Tercero: el 41% de los usuarios de la Clínica Monte Horeb en Pucallpa calificó el nivel de calidad de atención como alto, con un 40% con una tendencia baja, lo que significa que para la gran mayoría de los usuarios, la clínica es cada vez más incapaz de brindar suficientes elementos tangibles, Seriedad, capacidad de respuesta y empatía.

Cuarto: La relación entre habilidad en la clínica y calidad de atención es directa, muy baja (0.095) y no significativa (0.505). Esto significa que la forma en que la clínica gestiona las capacidades, habilidades y competencias de su personal no es óptima ni suficiente para tener una relación positiva y significativa con la calidad de atención.

Quinto: La relación indirecta entre la rendición de cuentas y la calidad de atención en la clínica (-0,183) fue muy baja y no significativa (0,200). Esto significa que los valores personales de gestión de la clínica Monte Horeb, la actitud asertiva y el compromiso con los resultados no son suficientes para tener una relación positiva y significativa con la calidad de la atención.

Sexto: La relación directa entre trabajo en equipo y calidad de atención en la clínica fue muy baja (0,145) y no significativa (0,311). Identificar cómo una clínica gestiona un entorno colaborativo, armonioso y sinérgico no es suficiente para lograr una mayor y más importante relación positiva con la calidad de la atención.

Séptimo: La relación directa entre eficiencia y calidad de atención en la clínica Monte Horeb de Pucallpa al 2022 es muy baja (0,019) y no significativa (0,896). Esto significa que la forma en que las clínicas gestionan el cumplimiento de las metas, el número de usuarios y la efectividad de los servicios cuantitativos son insuficientes para tener una relación positiva y significativa con la calidad de la atención.

1.2.2. Artículos científicos

1. REVISTA:

DILEMAS CONTEMPORÁNEOS

TÍTULO:

CORRELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.

AUTOR (S):

Jessica Leonela Mora Romero

Zoila Mirella Mariscal Rosado.

VOLUMEN DE PUBLICACIÓN:

Año VII, Edición Especial, Diciembre 2019

AÑO DE PUBLICACIÓN:

2019

DOI O ISSN:

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

RESUMEN

La satisfacción laboral es un factor que impulsa a las personas a la acción y produce comportamientos que tienen un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. El propósito del trabajo presentado es realizar un análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que una parte importante de los factores que afectan el desempeño dependen de la satisfacción laboral. Dirigir acciones de mejora conduce a un mejor desempeño laboral al evaluar las variables importantes que afectan la satisfacción laboral dentro de cada organización.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, correlación, variables significativas.

OBJETIVO GENERAL

El propósito del trabajo es realizar un análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que una parte importante de los factores que afectan el desempeño dependen de la satisfacción laboral.

METODOLOGÍA

Se propone el análisis de correlación para establecer las dependencias existentes entre las variables. También tiene como objetivo aclarar los factores que afectan la satisfacción laboral para orientar las acciones de mejora.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Al utilizar los datos obtenidos de DISMERO CORP, el valor de correlación entre la satisfacción de la evaluación global y el desempeño laboral es 0.837899, y el valor P es 0.0007 que es menor a 0.01, por lo que la relación entre desempeño y satisfacción es estadísticamente significativa y confiable en un 99%.

RESULTADOS

La satisfacción laboral es parte ineludible de la gestión de recursos humanos porque ambas tienen un factor común “el elemento humano”, que es la razón de ser de cualquier sistema de gestión de recursos humanos, sin contar que hoy en día se conceptualiza a las personas como la base del progreso, por lo que su satisfacción está directamente relacionada con el logro de las metas organizacionales.

El estudio de la satisfacción laboral como un fenómeno relacionado con la actitud y su relación con el comportamiento y los resultados lo convierte en un tema muy importante ahora reconocido por cada vez más investigadores González, (2017), Jaramillo, etl (2017).

Vega, Gálvez y Santamaría, (2017) están estrechamente relacionados con un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva para el comportamiento y los resultados de individuos. Numerosos puntos de referencia indican que el siglo XXI es el siglo de la humanidad y que las sociedades del conocimiento no pueden alcanzar el éxito esperado sin una verdadera consideración de todos los aspectos y una plena participación.

Las organizaciones deben estar convencidas de la necesidad de buscar la participación activa de todos los empleados e integrarlos verdaderamente en un equipo. Tener una concepción diferente del papel del jefe, un líder que es verdaderamente aceptado y reconocido afecta, de una manera diferente a como lo hace. Fue hace décadas, pero sigue un propósito más definido, pero similar al del pasado.

Asegurarse de que el equipo de trabajo, contribuya al logro de los objetivos de la organización en su posición no puede ser de otra manera, porque al final la organización es un “medio para un fin” en el que la participación necesaria, dinámica, creativa y activa de las personas determina su eficacia, eficiencia y competitividad en lo trascendente y hoy, las personas son consideradas como “los recursos” se optimizan y se convierten en el eje central de la ventaja competitiva organizacional y nacional (Álvarez, 2005).

2 REVISTA:

ARCHIVOS DE MEDICINA

TÍTULO:

DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL DEL CALLAO – PERÚ.

AUTOR (S):

Daniel Quintana Atencio

Carolina Tarqui-Maman

VOLUMEN DE PUBLICACIÓN:

Vol. 20, publicado en 01 Feb, 12, 2020.

AÑO DE PUBLICACIÓN:

2018

DOI O ISSN:

<https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>.

RESUMEN

El desempeño del personal de salud se puede mejorar a través de: supervisión objetiva e imparcial; salarios aceptables que tengan un impacto en la productividad y la calidad de la atención; incentivos financieros; permiso para mejorar las habilidades; infraestructura y condiciones de trabajo mejoradas para reducir los riesgos laborales. Objetivos: Describir los niveles de desempeño en cuanto a características del puesto, formación académica, aspectos motivacionales y organizacionales e influencia del liderazgo de enfermería de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Alberto Sabogal. Conclusiones: La mayoría de los profesionales de enfermería del hospital HNASS tuvieron un desempeño adecuado, sin embargo, fueron necesarios esfuerzos adicionales por parte de la dirección del hospital para lograr un mejor desempeño del personal de enfermería.

Palabras clave: enfermería, atención de enfermería, evaluación en enfermería, evaluación del rendimiento de empleados.

OBJETIVO GENERAL

Se describen los niveles de desempeño en función de las características del puesto, la formación académica, aspectos motivacionales y organizacionales, y la influencia de los líderes de enfermería entre los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Alberto Sabogal (HNASS) (Callao, Perú).

METODOLOGÍA

Este estudio es de corte transversal y se realizó en el HNASS del Callao. El muestreo es probabilístico y proporcional. La muestra es de 208 enfermeras. Se utilizó un cuestionario ad hoc. El desempeño laboral se evalúa utilizando las normas de evaluación de la seguridad social peruana. Calcule la media, la desviación estándar, el porcentaje y el chi-cuadrado. El estudio fue aprobado por el Comité de Investigación y Ética de la HNASS.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo constituida por enfermeras asistenciales designadas y contratadas con más de dos años de servicio.

El muestreo es aleatorio y se distribuye proporcionalmente a los diferentes servicios HNASS. El cálculo del tamaño de la muestra consideró 450 profesionales de enfermería, con un nivel de confianza del 95,0% y una precisión del 5,0%, la muestra requerida fue de 208 profesionales.

RESULTADOS

Se incluyeron 208 participantes; edad media 42,7 años, desviación estándar (DE) 8,5 años. El 92,3% eran mujeres. El 24,5% se desempeñó mal, el 78,8% tenía más de 6 años de servicio, el 93,8% tenía experiencia, el 63,0% creía que el trabajo estaba sobrecargado, el 70,2% no había recibido capacitación y el 37,0% creía que la enfermera jefa tenía mucha presión laboral.

Del total de enfermeros con desempeño adecuado, 66,7% tenían ≥ 6 años de servicio (p-valor=0,02) y 96,2% tenían especialidad (p-valor=0,01). Enfermeras con bajo

rendimiento, 98,0% no enseñaban (p -valor = 0,02), 82,4% no estaban capacitadas por las instituciones empleadoras (p -valor = 0,030), 88,2% sentían presión por el trabajo en la sede, 51,0% no tenían instalaciones durante las horas de trabajo, el 84,3% de las personas siente que no está motivada y el 76,5% piensa que se debe a su orientación profesional (valor de $p < 0,05$).

Los resultados mostraron que la mayoría de los profesionales de enfermería tenían alguna especialidad, una de cada seis enfermeras completó una maestría y una de cada 10 dijo que estaba trabajando.

Los resultados son algo similares a los de las enfermeras colombianas, posiblemente porque la formación académica de los profesionales de enfermería es un componente fundamental y afecta favorablemente el desempeño profesional por otro lado, el grupo de enfermeras que se desempeñó bien en el dominio clínico hizo más trabajo, una posible explicación puede ser la necesidad de actualizar conocimientos a nivel universitario para formar a los futuros profesionales de enfermería, lo que puede redundar en un mejor desempeño profesional.

3 REVISTA:

MUNDO DE LA INVESTIGACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

TÍTULO:

LA ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD Y LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO
PARA LOS BENEFICIARIOS

AUTOR (S):

María A. Cedeño Ugalde

Deysi Delgado López

Johanna Margarita García Quiroz

Sandra Jazmín Muñiz Tóala

Liliana Maribel Pionce, Sánchez

Tatiana Lissette Marcillo Quimis

VOLUMEN DE PUBLICACIÓN:

Vol. 2, publicado el Oct. 30, 2018.

AÑO DE PUBLICACIÓN:

2020

DOI O ISSN:

[https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(4\).octubre.2018.160-188](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188)

RESUMEN

En el presente trabajo se exploró la gestión en salud de los beneficiarios y la calidad del desempeño. El Poder Ejecutivo cuenta con los elementos necesarios aplicables al campo de la salud, y estos contribuirán al desarrollo organizacional de las instituciones de salud para desarrollar una visión común del sistema y optimizar los recursos económicos, humanos y técnicos para mejorar el desempeño. Las instituciones de salud avanzan hacia un crecimiento masivo efectivo y eficiente.

En tales casos, la atención debe realizarse de la manera más humana posible, para garantizar que el beneficiario participe activamente como parte de la actuación al recibir la atención médica, siempre respetando la fidelidad y libertad del paciente, de manera que se respete el formulario de consentimiento, toda la información necesaria y establecer una adecuada relación médico paciente.

Por lo tanto, como resultado se establece un control adecuado siendo fundamental en la búsqueda de una calidad óptima, teniendo en cuenta a los profesionales y trabajadores de la salud que entienden los problemas y sus causas, y por lo tanto, cuáles son las soluciones, y por lo tanto se preocupan por las particularidades de estos gestores y trabajadores de la salud, se debe entender, y también se debe tener en cuenta que se deben entender las expectativas de los beneficiarios a quienes se les brindan servicios de salud de calidad.

Por lo tanto, los establecimientos de salud deben cumplir con su misión de beneficiar la satisfacción del paciente y cumplir con los reglamentos, procedimientos y normas institucionales.

Palabras claves: Administración de la salud, desarrollo organizacional, lealtad y libertad del paciente, salud de calidad, normas institucionales.

OBJETIVO GENERAL

Describir la gestión de la administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios.

METODOLOGÍA

El enfoque de este estudio es examinar las características, los métodos y el contexto del espíritu empresarial como una forma de crear nueva riqueza a través de la creación o el descubrimiento de bienes o servicios.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Las poblaciones y las muestras se consideran desde perspectivas teóricas incompatibles, como la económica, la social y la psicológica, y se analizan en diferentes niveles desde la perspectiva de individuos, grupos y poblaciones.

RESULTADOS

La gran parte de los estudiantes de salud, así como de emprendimiento reconocerán dos premisas básicas. Primero, la premisa débil del espíritu empresarial sostiene que en la mayoría de las sociedades del campo médico es ineficiente, ya que la mayor parte del tiempo se basa en investigaciones con el fin de mejorar, crear y brindar a los empresarios oportunidades para explotar estas ineficiencias para aumentar la riqueza.

En segundo lugar, la premisa fuerte del emprendimiento cree que incluso si algunos mercados o campos de la salud están cerca del equilibrio, las condiciones artificiales de la empresa, junto con la tentación de las ganancias y el avance del conocimiento y la tecnología, destruirán el equilibrio del mercado antes de tiempo.

El resultado de este proceso natural es tanto un suministro constante de oportunidades lucrativas para aumentar la riqueza personal como un suministro constante de personas emprendedoras que buscan tales oportunidades. Las premisas de particular interés para los estudiosos del emprendimiento son: la fuente de la oportunidad y el vínculo entre la oportunidad y el emprendedor.

4 REVISTA:

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO

AUTOR (S):

Rosa María Muñoz Pizarro

Rodolfo Amado Arevalo Marco

Berlina Del Rosario Morillo Acasio

José Gregorio Molina Torres

VOLUMEN DE PUBLICACIÓN:

Vol. 2, publicado el Dic. 31, 2022.

AÑO DE PUBLICACIÓN:

2012

DOI O ISSN:

<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640>.

RESUMEN

La calidad de la atención es un elemento esencial para el éxito de la gestión y se evalúa de forma que todos sus procesos estén orientados a la obtención de los mejores resultados. La satisfacción de los usuarios externos es un indicador importante para la mejora continua de la calidad. Porque los nuevos enfoques de gestión de la salud muestran que brindar alta calidad significa ir más allá de lo que se considera estándares de calidad mínimos o esenciales. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en consultas externas del Hospital Apoyo Jesús Nazareno de la provincia de Ayacuchohuamanga en el año 2017.

Resultados: La satisfacción con la calidad de la atención se asoció significativamente con la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía ($P < 0,05$), y la satisfacción con la calidad de la atención no se asoció significativamente con la atención a la seguridad y los elementos tangibles de la institución ($P > 0,05$). Conclusiones: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de las consultas externas del Hospital Apoyo Jesús Nazareno.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, usuarios.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, de la provincia de Huamanga, Ayacucho, en el 2017.

METODOLOGÍA

El método de estudio fue aplicado, no experimental, correlacional y transversal.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por 840 usuarios atendidos en consultorio externo de una especialidad médica, y la muestra estuvo conformada por 264 usuarios. La técnica de recolección de datos fue encuestas, y los instrumentos fueron cuestionarios y escalas de calificación de usuarios externos de satisfacción con los servicios institucionales y de apoyo a la salud.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta encuesta mostraron una diferencia estadística significativa entre la satisfacción del usuario y la confiabilidad (Tabla 1, $P < 0,05$), lo que indicó que la satisfacción con la calidad de la atención se asoció con la confiabilidad. Al respecto, el 32,6% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el nivel de calidad de la atención, y creen que la atención que reciben nunca ha sido confiable; los usuarios creen que la efectividad de los servicios de salud brindados no es confiable, es decir, descuidados o poco confiables. Asimismo, los niveles de satisfacción de los usuarios relacionados con la capacidad de respuesta mostraron diferencias estadísticas significativas (Tabla 2, $P < 0,05$), lo que sugiere que los niveles de satisfacción con la calidad de la atención se asociaron con la capacidad de respuesta.

Al respecto, el 31% de los usuarios está satisfecho con la calidad de la atención y la rapidez de respuesta, por lo que los usuarios sienten que los profesionales participantes responden a sus problemas de salud, se sienten dispuestos y dispuestos a ayudarlo y brindarle servicios de atención rápida, y están preocupados por Satisfecho. Por otro lado, los niveles de satisfacción de los usuarios relacionados con la seguridad no fueron estadísticamente significativos (Tabla 3, $P > 0,05$), lo que sugiere que la satisfacción con la calidad de la atención no se relacionó con la seguridad.

Así mismo, no hubo asociación entre la satisfacción con la calidad de atención por elementos tangibles (Tabla 5, $P > 0,05$), donde el 34,1% se mostró insatisfecho con la calidad de atención por elementos tangibles. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la empatía, se encontró una diferencia estadística significativa (Cuadro 4, $P < 0,05$), lo que indicó que la satisfacción con la calidad de atención se relacionó con la empatía, en la que el 40,2 % de los usuarios tenían niveles Insatisfactorios de calidad de la atención relacionada con la empatía.

5 REVISTA:

REVISTA INTERDISCIPLINARIA DE HUMANIDADES, EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA - CIENCIAMATRIA

TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

AUTOR (S):

Patricia Paola Palacios-Vega

Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes

Carlos Fabián Ramírez-Valarezo

VOLUMEN DE PUBLICACIÓN:

Vol. 7 Núm. 12 - Enero - Junio. 2021

AÑO DE PUBLICACIÓN:

2021

DOI O ISSN:

<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

RESUMEN

El objetivo del estudio fue mejorar la gestión de calidad de la atención brindada a los afiliados del Hospital General de Machala mediante la elaboración de una propuesta de modelo administrativo. Los métodos utilizados para este estudio fueron descriptivos, no experimentales y transversales. El 59% de las personas se mostró insatisfecha con la atención que recibieron en el Hospital General de Machala, manifestando que el personal no los atendió con amabilidad, no tenían habilidades para resolver problemas, necesitaban tiempo para recibir la atención, no tener una buena atención y buen trato, estaban la más destacada de las razones.

El personal de atención al cliente no está satisfecho con las funciones que realiza debido a que no existe un buen ambiente laboral y su lugar de trabajo no es el adecuado, lo que redundará en una mala calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Palabras clave: Gestión del personal; hospital; gestión de recursos. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la gestión de la calidad de atención brindada a los afiliados del Hospital General de Machala mediante el desarrollo de una propuesta de modelo de gestión para personalizar su atención médica para asegurar citas médicas oportunas.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio fue descriptiva, no experimental y transversal, ya que para la recolección de datos se utilizaron técnicas de encuestas en línea, a través de cuestionarios de preguntas con múltiples alternativas de respuesta, elaborados a través de google.docs y a través de la aplicación WhatsApp SMS en un período determinado de tiempo, es claro que la importancia del objetivo apunta a mejorar la gestión de la calidad con referencia a la atención al usuario, por lo que el desarrollo e implementación de las estrategias de investigación se han ajustado de acuerdo a las necesidades, pero lo más importante, está dirigido a resolver el problema.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Se realizó muestreo por conveniencia a 21 personas que laboran en atención al público en el Hospital General de Machala.

RESULTADOS

Dimensión: Satisfacción de los Usuarios, para esta dimensión los usuarios encuestados indicaron que el 59% se encuentran insatisfechos con la atención que recibieron del hospital, afirmando que el personal no los atendió con amabilidad, que fueron incapaces de resolver problemas, retrasando las visitas, no teniendo la buena atención y el trato fue la razón más destacada, con un 34% afirmando que la calidad de la atención recibida por el personal de servicio del hospital fue normal. Dimensión: satisfacción con el desempeño laboral.

Al respecto, el 54,5% de los empleados entrevistados indicó que no estaba satisfecho con el desempeño de las funciones de atención al cliente, el 36,4% manifestó que el ambiente de trabajo era malo y el 81,8% manifestó que su lugar de trabajo no era el adecuado para el desarrollo de sus actividades. Ambiente de trabajo agradable y el espacio reducido son las principales razones por las cuales el 63,6% de ellos no ha recibido capacitación en gestión de calidad relacionada con el servicio al cliente.

6 REVISTA:

LA U INVESTIGA

TÍTULO:

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C, LATACUNGA.

AUTOR (S):

Marcia Cristina Vega Cuyo

Rosa Mercedes Castillo Siguencia

VOLUMEN DE PUBLICACIÓN:

Volumen 7. Número 2. Julio –Diciembre 2020.

AÑO DE PUBLICACIÓN:

2020

DOI O ISSN:

1390-910X

RESUMEN

Existen múltiples factores de diferente naturaleza que pueden afectar el desempeño laboral, y estos diversos factores pueden generar daños físicos y psicológicos, afectando de manera directa la calidad de la atención, generando en casos un impacto negativo.

En cuanto a los resultados, es claro establecer que el factor motivación laboral tiene una influencia moderada en la mayoría del personal y un porcentaje bastante alto en cuanto a la carga de trabajo, se puede decir que el personal de enfermería se destaca en este aspecto.

Se concluyó que el personal del centro de salud Categoría C de Latacunga estaría en riesgo de un desempeño laboral deficiente ya que lograron resultados significativos en

cuanto a motivación laboral y carga de trabajo primaria ya que la mayoría representaba a mujeres, es decir aumentó tanto la carga de trabajo como las tareas del hogar.

Palabras clave: factores que afectan el desempeño laboral, personal de salud, centro de salud, Latacunga.

OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga.

METODOLOGÍA

El estudio es cuantitativo/descriptivo en tanto emplea un enfoque cuantitativo descriptivo, con un componente transversal y de campo. Se realizó en el Centro de Bienestar Tipo C de Latacunga.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo conformada por 70 profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Tipo C de Latacunga. Debido al tamaño poblacional, se utilizó el 100% de la muestra poblacional ya que es acotada, específica y específica. El muestreo es no probabilístico y una cuestión de conveniencia. Se excluyeron los que tenían licencia por enfermedad, licencia por maternidad y los internos.

La aplicación del cuestionario Font Roja reestructurado, compuesto por 26 preguntas dicotómicas (positivas y negativas), permitió determinar el grado de influencia (alto/medio/bajo) de los factores en el desempeño laboral del personal de salud.

RESULTADOS

Estos resultados expresados concuerdan con una encuesta realizada a auxiliares de salud y jefes de turno en dos maternidades de la provincia de Santiago de Cuba, donde se reportó que las mujeres constituyen la mayor fuerza laboral del sector salud y por tanto, debido al aumento de las tareas del hogar, las que tienen mayor población de cargas de trabajo.

En cuanto a la jornada laboral, el 47,8% de las personas dijo que trabajaba por turnos, aunque la proporción era menos de la mitad, estaba muy preocupada. En consecuencia,

múltiples estudios han confirmado que los turnos de turno y de noche impactan negativamente en el bienestar físico, mental y social de los empleados, y que es mejor trabajar durante el día y descansar por la noche.

De igual manera, en un estudio realizado en Colombia, 365 enfermeras manifestaron que las largas jornadas y el tiempo disponible, los 365 días del año, les impedía brindar cuidados adecuados o momentos especiales de desarrollo a sus hijos.

En el ámbito laboral existen diversas categorías psicológicas que conducen a un aumento de la productividad, por lo general se está en un puesto fijo, no existe una alta motivación, pero tampoco existe una baja motivación, lo cual concuerda con un estudio de 136 personas en centros de salud privados. Entre los profesionales de salud de la institución, la proporción de personal de salud con motivación moderada fue la más alta (49,3%), seguida por nivel alto (25,7%) y baja motivación (25%). Los resultados mostraron que el 52% de los trabajadores se encontraba en un nivel malo, el 37% en un nivel normal y solo el 11% en un nivel bueno.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al alcance y voluntad que muestra el trabajador al desempeñar las funciones y tareas principales que requiere un puesto determinado o un ambiente de trabajo específico, y puede demostrar su idoneidad y trabajo. (Forrellat, 2018).

Una vez analizada la teoría de la variable desempeño laboral, se pueden definir las correspondientes dimensiones de apoyo a la investigación. (Arboleda, 2018) afirma que:

Lograr el desempeño laboral requiere la iniciativa y consideración de muchos factores que podemos combinar para lograr la satisfacción del usuario, tomando como ejemplo los servicios hospitalarios, para construir el desempeño mediante la reducción de la mortalidad, la reducción de reingreso de pacientes, la baja demanda por mal comportamiento, la reducción de costos y los altos costos, márgenes, indicadores Coordinación y gestión de recursos, uso de recursos, tiempo, persistencia, optimización de tiempo y recursos, satisfacción del cliente, reducción de registros de espera y otros factores. (Pavón, Coehea, & Blázquez, Satisfaction of health personnel in a university hospital, 2017).

Las relaciones interpersonales en conjunto con el trabajo coordinado y bien organizado del Centro de Salud aseguran una adecuada atención a los usuarios, pacientes y familiares, además de identificar y reducir errores, trabajar en equipo, mantener a todos involucrados y sentirse parte del sistema y de las necesidades globales de los pacientes. El servicio avanza hacia nuevos cambios, es la esencia de la cultura de la calidad. (Solano, 2018).

Es importante tener en cuenta la labor que realizan los profesionales de enfermería, considerando que tienen un alto grado de responsabilidad hacia sus pacientes, pero hay que tener en cuenta que la falta de personal ante la alta demanda de pacientes afectará de alguna manera la disponibilidad del personal Desempeño. (Díaz, Carmen, Gutiérrez Crespo, & Amancio Castro, 2017).

El trabajo en equipo en el campo de la salud está en la intersección del compromiso, la capacidad y el nivel de conocimientos que mantenga el personal que brinda servicio a la comunidad. La salud, además de tener un valor intrínseco, es el medio por el cual los seres humanos individuales y colectivos realizan su autovaloración, es un indicador del éxito de la sociedad y sus instancias gubernamentales en la búsqueda del bienestar de las personas. Esto es lo que buscan cada vez más los centros de salud, la razón de ser de un servicio de calidad a través del desempeño laboral. (Cortez Rafael & García Prado, 2019).

La diversidad de causas de la salud hace que los problemas de salud deban ser abordados a través de una planificación basada en muchos factores, incluyendo la atención brindada a los pacientes, familias, comunidades y otros sectores de la sociedad que juegan papeles importantes en la determinación y participación de estos factores. (Salas & Díaz Hernández, 2017).

En el campo de la salud, cada institución es única y cada población tiene sus propias características, utilizando el clima organizacional de desempeño laboral como una de las herramientas estratégicas para la mejora continua de una organización, a través del análisis, podemos identificar factores clave que pueden mejorar la vida laboral de diferentes de los profesionales de la salud y la calidad de la atención prestada al público.(Fajardo Aguilar, 2020).

En términos de efectividad, se refiere a la capacidad de algo para producir el efecto deseado. En el campo de la salud, al identificar las necesidades de los pacientes, puede orientar mejor las soluciones inmediatas o los procesos correspondientes de acuerdo con las necesidades de los pacientes. Población, funciona de manera eficiente porque varias personas están involucradas en el proceso. (López Jara Ana & López Vintimilla Xavier, 2019).

Por lo tanto, la salud de alta calidad se puede demostrar a través de indicadores de gestión que consisten en estructura, proceso o resultado, que ayudan a controlar y monitorear los procedimientos realizados para brindar la satisfacción esperada por los pacientes. (Cepero Morales Raúl & Freddy, 2019).

Para brindar un servicio que los usuarios perciban como excelente, los hospitales deben comprender las expectativas y los deseos de los pacientes, ya que el desconocimiento y la falta de atención pueden significar invertir tiempo, dinero y otros recursos en acciones que no son importantes para los usuarios y se destinarán a otros centros.

1.3.2. Calidad de atención

La calidad del servicio se identificó como la segunda variable especificada en el estudio. La calidad de un servicio prestado suele definirse en términos de los procedimientos realizados y la interacción de varios factores (ya sean recursos técnicos, de gestión, económicos o tecnológicos) que intervienen en las actividades de desarrollo. (Carrillo, Guzmán, & Magaña, 2017).

Las organizaciones prestadoras de servicios de salud son responsables de la atención de la salud de la población, y en este sentido deben priorizar la calidad de los servicios prestados, con el fin de aumentar la fidelidad de los pacientes, asegurar una adecuada atención, servicios óptimos, que generen resultados positivos tanto en el proceso como en el resultado, teniendo en relevancia todos los componentes que intervienen en la naturaleza del servicio. (Feldmana, 2017).

La calidad de la salud es el resultado de muchos factores, atribuibles a mecanismos científicos y tecnológicos, así como a factores relacionados con la calidad percibida a partir de las relaciones interpersonales (adherencia a normas y valores sociales) y la prestación de servicios. Pasar (accesibilidad, condiciones ambientales, adecuación de las instalaciones y equipamientos físicos, etc.), porque son tangibles y por tanto medibles. (Pedraza, 2019).

En el artículo científico se determina que: El objetivo de brindar a los usuarios parámetros sobre la especificidad de los servicios médicos involucra dos aspectos fundamentales: la percepción y las expectativas, ya que la calidad de la atención médica está relacionada con una serie de variables que pueden ser interpretadas a partir de la En la gestión, teniendo en cuenta las expectativas del hospital, la percepción de los servicios por parte de los usuarios es una clave fundamental para la calidad de la atención prestada. (García, Gutiérrez, & Ruiz, 2017) (Tobón, 2020).

Servicios de salud destinados a la protección de la vida humana, donde (OMS) establece el compromiso y la responsabilidad recíproca que debe asumirse entre usuarios y pacientes, teniendo en cuenta elementos y descripciones, tales vinculaciones son las más adecuadas para lograr la mejor atención en salud en interés de los de pacientes y usuarios, y Óptimos resultados en salud con mínimo riesgo y máxima satisfacción del paciente. (Ibarra & Rua, 2018).

El autor Coronado (2017) en la revista científica definió, La continua promoción del personal médico como estrategia refinada, son muchas las razones para la no utilización de los servicios médicos en este contexto social, entre las que se encuentran los problemas geográficos y la insuficiencia de fondos familiares que pronosticamos restringir el acceso.

Influir en estos temas requiere enfoques políticos y económicos para abordar los determinantes sociales de la salud. (Coronado, Cruz, & Macías, 2017). La base de la calidad del servicio es proporcionar servicios o productos que excedan las capacidades o expectativas de los pacientes de acuerdo con las necesidades de los pacientes y que cumplan conscientemente con los requisitos de los pacientes. (Delgado Gallego María & Vázquez Navarrete María, 2017).

Posteriormente, se desarrollaron dimensiones de variables de calidad de servicio para la construcción de conocimiento con el mismo fin de obtener sustento científico en el trabajo de encuesta. Losada (2019), en su artículo científico estableció:

La calidad científico técnico, se basa en la capacidad utilizar, poner en práctica el nivel más avanzado de conocimiento actual para abordar problemas de salud. Por lo general, es la dimensión más fácil de entender y, en general, significa centrarse en las necesidades de salud de una manera científica. Se debe evaluar el desempeño de todos los profesionales del sector salud para el logro de las metas y objetivos propuestos, utilizando el desempeño laboral como arma eficaz para lograr el éxito organizacional y la calidad del servicio ya que los pacientes requieren de una atención eficaz, eficaz y un cambio positivo en la cultura institucional. (Quintero, Africano, & Faria, 2019).

La satisfacción del usuario es la base fundamental para evaluar la calidad en el ámbito de salud, así como la satisfacción del paciente es un resultado de su percepción, que indica

si sus expectativas de compromiso con el personal de salud se están cumpliendo y como deberían ser. Es así que los administradores médicos se enfocan en el desarrollo de las actividades de salud, que promueven valores y competencias efectivas, y los empoderan para desarrollar su potencial, y refuerzan una cultura institucional positiva. (Salas, Holger, & Geraldo, 2018).

En términos de satisfacción y eficiencia, siempre apuntamos a la mejora continua y formulamos metas a corto, mediano y largo plazo, de modo que siempre podamos revisar el entusiasmo de los usuarios internos y generar indicadores en forma de métricas para verificar la mejora continua en calidad. . Y así, los usuarios externos están satisfechos. (Maza Ávila Francisco & Vergara Schmalbach Juan Carlos, 2019) (Chirinos, 2018).

En cuanto a la confiabilidad, ya sea en el comportamiento personal o en el comportamiento empresarial, los resultados son iguales o compatibles en diferentes actividades, debido a que los usuarios toman decisiones en base a su propia percepción, no en base a la realidad objetiva, por lo tanto, para tener confiabilidad es necesario Entender al usuario expectativas es el primer paso y el más relevante en la entrega de calidad. (Zafra, Veramendi, & Villa, 2018).

Es importante considerar también la empatía, ya que es el medio de comprender las emociones de los demás, la capacidad de ponerse en los zapatos de los demás, por lo que las personas empáticas desarrollan la capacidad intelectual para convivir y asimilarse con los demás. Cómo te sientes en tu entorno. (Martínez Trujillo, 2019).

La empatía y la capacidad de percepción, una persona transmite dolor y otra transmite dolor, requiere altos niveles de apoyo emocional y tolerancia, las emociones expresadas pueden llevar a situaciones inesperadas y negativas, es por esto que socializar y comunicarse con los pacientes en el hospital es fundamental. (Salgado, 2016) (Peña, 2017).

La satisfacción en el campo de salud es lo que tienen que trabajar los profesionales de la salud para saber quién es realmente una persona, para verla como una familia o un amigo, de modo que cuando escuchan la voz de alguien, tienen que ser amables y no asumir ninguna responsabilidad, sino sentirse libres. el esfuerzo por estar dispuesto a ayudarlo dentro de sus posibilidades no es solo emocional sino también simbólico, ya que la empatía

debe ser global, una comprensión del sufrimiento psicológico, físico y social. (Suárez, Robles, & Serrano, 2019).

La accesibilidad en el servicio médico, brinda al usuario la seguridad y se designa como el vínculo de valores y normas compartidos por los individuos de una misma organización e implica un modelo mental común que posiciona la seguridad que se busca en todos los dominios como una meta común perseguida. (Rocco & Garrido, 2017).

La cultura de la seguridad se designa como el vínculo de valores y normas compartidos por los individuos de una misma organización e implica un modelo mental común que posiciona la seguridad que se busca en todos los dominios como una meta común perseguida. (Falcones Benalcázar & González Landázuri, 2019). Los pacientes esperan servicios hospitalarios seguros y sin riesgos, así como intercambios emocionales y un trato amable, cercano e integral para garantizar una atención de calidad. (Fontenele etl, 2020).

1.4. Glosario de términos

OIT: Organización Internacional de Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

UCSG: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

HNASS: Hospital Nacional Alberto Sabogal

EQUIPOS TANGIBLES: Son activos que existen y que tienen su valor, pero al no ser activos físicos ni existir la capacidad de convertirlos fácilmente en dinero.

PERCEPCIÓN: Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.

SEMIÓTICO: Es una disciplina destinada a comprender cómo se articulan los procesos de significación, lo cual conduce hacia dos campos del saber, la lingüística y la teoría del conocimiento.

AUSENTISMO: Costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes anejos a un cargo.

ALFA DE CRONBACH: Es la forma más sencilla y conocida de medir la consistencia interna y es la primera aproximación a la validación del constructo de una escala.

RHO DE SPEARMAN: Es el coeficiente de correlación mide el grado de asociación entre dos cantidades, pero no mira el nivel de acuerdo o concordancia.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD: Garantiza la validez y precisión del análisis estadístico, se relaciona con la capacidad de reproducir resultados las veces necesario.

FRECUENCIA DE APLICACIÓN: Es la medida del número de veces que se repite un fenómeno por unidad de tiempo.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación empleada en este estudio es de enfoque cuantitativo, ya que tiene como objetivo probar las hipótesis planteadas en la encuesta y por lo tanto utiliza datos estadísticos para presentar los resultados; tal como establece Hernández y Mendoza (2018), afirman: que en este enfoque, la recopilación de datos se utiliza para probar hipótesis establecidas, desarrollar nuevos conocimientos basados en observaciones numéricas y estadísticas y obtener datos sobre el fenómeno en consideración.(p.22). Por tanto, en la investigación en mención se pretende demostrar los resultados a través de la estadística y comprobar la hipótesis de la investigación.

La exploración fue de diseño no experimental - descriptivo correlacional. Hernández et al., (2018) sustentan que los eventos estudiados fueron observados sin manipular ninguna variable y fueron analizados desde una perspectiva natural durante un período de tiempo, el estudio no pretendió manipular variables, el desempeño laboral y calidad de atención. Correlacional, ya que busca comprender el grado de concordancia o asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una determinada muestra o contexto. Se considera transversal porque intenta describir variables y analizar su ocurrencia e interrelaciones en un momento dado. Por lo tanto, en el estudio investigativo se efectuará la correlación entre las dos variables desempeño laboral y calidad de atención.

2.2. Método de investigación

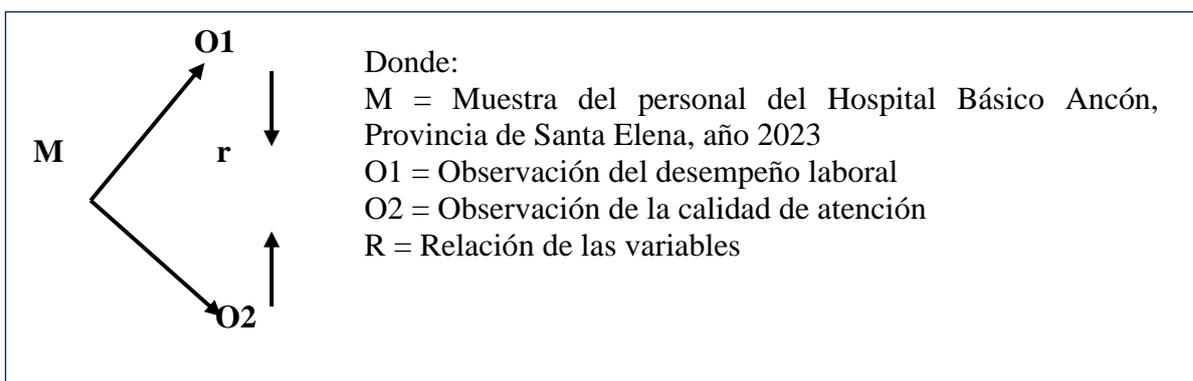
El método de investigación es una herramienta necesaria para la investigación. Altisen (2018) planteó: el proyecto es de carácter cuantitativo, por lo que la elección del método de investigación parte de su unidad de análisis y de sus resultados y produce las conclusiones del objeto de investigación, dando como resultado la relación causal de las variables en la investigación. (p.34)

En el presente estudio investigativo se empleó el método cuantitativo para verificar los datos numéricos y métodos estadísticos para analizar la información recolectada a través de la medición de las variables y la relación entre ellas, estos datos serán representados por tablas y gráfico estadísticos.

2.3. Características de la investigación

La característica del estudio fue no experimental, y se le denomina de esta manera ya que las variables no son sometidas a reacción alguna y se las toma de manera directa de acuerdo a lo que se desea investigar, es decir, que no se les manipula intencionalmente, sino que se observan y se analizan desde su entorno natural, tal como se dieron. (Bernal, 2018)

Figura 1. Características de la investigación



Nota: Esquema del tipo de investigación

2.4. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Hérmendez y Mendoza (2018), establecen que: “la población es un conjunto de casos definidos, limitados y accesibles que formarán un punto de referencia para seleccionar muestras que cumplan con un conjunto de criterios predeterminados”.

La población del estudio de investigación estuvo conformada por 140 profesionales de salud y 652 usuarios externos que asisten al Hospital Básico Ancón en la primera quincena del mes de mayo del 2023.

2.4.1. Muestra

Según Cohen & Gómez (2019), la muestra “es un subconjunto de la población en estudio, la misma representa el grupo estimado de personas y se utiliza para sacar conclusiones de ese grupo de acuerdo a la consideración del autor.

La muestra en el caso del personal del hospital de Ancón se realizó mediante un muestreo no probabilístico según muestreo por conveniencia, donde se seleccionó los datos

de acuerdo a la intención del investigador, en este caso 65 trabajadores del área de salud que desempeñan sus funciones en el hospital Básico Ancón.

En cuanto a los usuarios externos la muestra estuvo conformada por 242 personas que acuden al Hospital Básico Ancón. Se aplicó un muestreo probabilístico, se determinó la muestra mediante la fórmula de Allan Wester, como se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

| | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| N = Población | = 652 |
| n = Muestra | = ¿? |
| Z = Nivel de confianza | = 95% = (1,96) ² |
| p = Probabilidad que ocurra | = 0,50 |
| q = Probabilidad que no ocurra | = 0,50 |
| e ² = Margen de error | = 0,05 |

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 652$$

$$n = \frac{\text{-----}}{(0.05)^2 (652 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$3.8416 * 0.50 * 0.50 * 652$$

$$n = \frac{\text{-----}}{0.05^2 * 651 + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$626.1808$$

$$n = \frac{\text{-----}}{1.6275 + 0.9604}$$

$$n = 241.96 \text{ ===== } \mathbf{242 \text{ Tamaño de la muestra usuarios}}$$

La técnica utilizada en el trabajo de investigación fue la encuesta con un cuestionario de preguntas estructuradas de acuerdo a los indicadores de las dimensiones, con

el fin de preguntar sobre el desempeño laboral del personal y su relación con la calidad de atención de los usuarios externos.

De igual manera, se aplicó el instrumento para recolectar datos de las dimensiones iniciativa, relaciones interpersonales, trabajo en equipo; y por otra parte, se empleó otro cuestionario para lo que respecta en calidad científico técnico, satisfacción, accesibilidad donde la escala de Likert se aplicó a cinco niveles, ajustándose a los requerimientos del cuestionario, facilitando las respuestas e interpretación por parte de los involucrados.

El primer cuestionario consta de 14 preguntas cerradas, estructurado con 3 dimensiones y medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 33.33% (rangos de porcentaje: bajo 0-18; medio 19-37 y alto 38-56).

En lo que se refiere al segundo cuestionario de igual manera está estructurado por 14 preguntas cerradas conformado por 3 dimensiones y medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 33.33% (rangos de porcentajes: bajo 0-18; medio 19-37 y alto 38-56)

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento del Desempeño Laboral

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre del cuestionario | Cuestionario de Desempeño Laboral |
| Autor | Ángela Andrade Sandoval |
| Adaptado | Sí, aplica, adaptado al cuestionario de desempeño laboral de la Máster Evelyn Piélagó Fraga |
| Lugar | Servicios de salud |
| Fecha de aplicación | Primera quincena de mayo de 2023 |
| Objetivo | Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2023 |
| Dirigido a | Personal de salud |
| Tiempo estimado | 20 minutos |
| Margen de error | 0,05 |
| Estructura | El instrumento 1 se compone de 14 preguntas, con tres dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores Nunca=0, Casi nunca= 1, Algunas veces= 2, Frecuentemente=3 y Siempre= 4 |

Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de la Calidad del Servicio

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre del cuestionario | Cuestionario de Calidad de Atención |
| Autor | Ángela Andrade Sandoval |
| Adaptado | Sí, aplica, adaptado al cuestionario de calidad del servicio del modelo de Servperf |
| Lugar | Servicios de salud |
| Fecha de aplicación | Primera quincena de mayo de 2023 |
| Objetivo | Describir la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón |
| Dirigido a | Usuarios externos |
| Tiempo estimado | 20 minutos |
| Margen de error | 0,05 |
| Estructura | El instrumento 2 se compone de 14 preguntas, con tres dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores Nunca=0, Casi nunca= 1, Algunas veces= 2, Frecuentemente=3 y Siempre= 4 |

La unidad de análisis fue: el personal (médicos tratantes, médicos residentes, laboratoristas, licenciadas y auxiliares); y los usuarios externos mayores de 18 años que visitan el Hospital de Ancón.

Los criterios de inclusión fueron: se consideró en la muestra al personal del Hospital Básico Ancón, por otra parte, usuarios externos con habilidades de comunicación y orientación temporal y espacial mayores de 18 años, y aquellos que deseen participar voluntariamente. Los criterios de exclusión son: empleados en vacaciones o con permisos y usuarios externos que no deseen participar.

Procedimientos

Para el procedimiento se establecieron los siguientes pasos:

Se obtuvo el permiso y autorización para realizar la solicitud de investigación en el Hospital Básico de Ancón, se obtuvo la firma correspondiente y conocimiento de los objetivos de la investigación y se emitió la carta de autorización. Consentimiento informado oral al personal externo en cuanto a la variable de calidad de servicio, permiso del personal y de los usuarios externos a ser encuestados, que se refleja en la interpretación del estudio, consentimiento verbal para la participación voluntaria, y declaración de cumplimiento de esta acción por parte del investigador.

En lo que respecta al estudio piloto previo, contribuyó en determinar la confiabilidad del instrumento. Para su análisis se aplicó la prueba estadística del Alfa de Cronbach obteniendo un valor mínimo de 0,849 equivalente a bueno. (**Ver anexos**)

Tabla 3

Prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach de los instrumentos

| Estadística de fiabilidad | | Niveles |
|----------------------------------|----------------------------|------------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de elementos | |
| 0,849 | 14 preguntas instrumento 1 | Bueno |
| 0,918 | 14 preguntas instrumento 2 | Excelente |

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Instrumento I – Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 20 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 20 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,849 | 14 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P1 | 11,65 | 42,345 | ,296 | ,848 |
| P2 | 11,80 | 42,589 | ,258 | ,850 |
| P3 | 11,85 | 41,608 | ,533 | ,839 |
| P4 | 11,25 | 41,776 | ,308 | ,848 |
| P5 | 11,70 | 39,379 | ,574 | ,835 |
| P6 | 11,70 | 39,695 | ,609 | ,834 |
| P7 | 11,65 | 39,082 | ,616 | ,833 |
| P8 | 11,65 | 42,976 | ,267 | ,848 |
| P9 | 11,50 | 42,684 | ,210 | ,853 |
| P10 | 11,80 | 40,800 | ,543 | ,838 |
| P11 | 11,40 | 40,989 | ,421 | ,843 |
| P12 | 11,90 | 39,042 | ,800 | ,828 |
| P13 | 11,75 | 40,303 | ,528 | ,838 |
| P14 | 11,65 | 39,082 | ,616 | ,833 |

Instrumento II – Calidad de atención**Resumen de procesamiento de casos**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,918 | 14 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P1 | 25,90 | 119,358 | ,772 | ,910 |
| P2 | 26,00 | 130,421 | ,140 | ,922 |
| P3 | 25,85 | 124,661 | ,450 | ,916 |
| P4 | 25,90 | 119,358 | ,772 | ,910 |
| P5 | 25,60 | 115,516 | ,802 | ,908 |
| P6 | 25,90 | 119,358 | ,772 | ,910 |
| P7 | 25,85 | 124,661 | ,450 | ,916 |
| P8 | 25,85 | 127,608 | ,288 | ,919 |
| P9 | 25,85 | 127,608 | ,288 | ,919 |
| P10 | 25,60 | 115,516 | ,802 | ,908 |
| P11 | 25,85 | 127,608 | ,288 | ,919 |
| P12 | 25,90 | 119,358 | ,772 | ,910 |
| P13 | 26,00 | 130,421 | ,140 | ,922 |
| P14 | 25,60 | 115,516 | ,802 | ,908 |

Determinación de la frecuencia de aplicación: planificación según el horario de recolección de la información para asegurar la confiabilidad y autenticidad de la información, lunes, martes y miércoles a partir de las 13:00 horas a 5:00 horas p.m. jueves y viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Organización de la información: se recopilan los instrumentos para cada aplicación, se almacenan técnicamente en archivos codificados para su lectura y se les da el tratamiento estadístico correspondiente.

Es necesario el consentimiento del personal y de los usuarios externos, ya que esta investigación cumple con las pautas de confiabilidad apropiadas y la información obtenida no se comparte excepto para los fines previstos en la investigación; se retienen las identidades del personal y de los usuarios externos que participan en la encuesta.

Inicialmente, para aplicar el instrumento se requería autorización de las autoridades competentes del Hospital Básico de Ancón, luego se les informó que su aporte era voluntario y que todos los datos y consultas brindados serían resguardados, posteriormente se realizó la exploración en el nivel ético, la originalidad, además los datos y la información se sustentan en la literatura académica, se respeta la autoría y el propósito acordado.

Con lo que respecta al tratamiento de datos este fue realizado a través de una base de datos anónima y con una codificación bajo el programa MS Excell®, en cuanto al análisis de los datos se efectuó con el programa SPSS® v. 20.0 para Windows. (Corp. I, 2017), (Viladrich, 2016) (LJC., 1951)

Se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, este coeficiente permitió estudiar la relación lineal entre dos variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios. Una asociación nula resultaría en $r=0$, mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicó el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindará a múltiples categorías. (Ruiz Mitjana, 2018) (Armitage & G., 1992)

2.5. Operacionalización de las variables

Las variables de estudio fueron:

Variable 1: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral se refiere a los comportamientos exhibidos por los trabajadores al realizar las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos en un ambiente de trabajo específico, tales como conocimientos, habilidades, experiencia, competencias laborales, actitudes, características personales y Metas tales como valores, resultados esperados. (José & Juárez, 2019)
- **Definición operacional:** Se definen todos los elementos que constituyen el desempeño laboral, como el nivel de desempeño del trabajador, la productividad, la eficacia y eficiencia de las actividades laborales, y su potencial desarrollo, lo que ayuda a medir la idoneidad de cada trabajador para un período determinado. (Arboleda, 2018).

Variable 2: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** La calidad de la atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica que se relaciona con las necesidades y la satisfacción de los pacientes y de la sociedad en su conjunto, considerando atributos como el entusiasmo, la prontitud en la atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos y la imagen de la institución. (Salazar Yépez & Cabrera-Vallejo, 2018)
- **Definición operacional:** Integran un conjunto sistemático y permanente de acciones basadas en los aspectos científicos, técnicos y técnicos del proceso de salud, así como en la experiencia y los recursos disponibles de los profesionales, que conducen a la satisfacción del paciente y brindan todos los beneficios esenciales. (Moreno Monsiváis, 2019)

Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS (PREGUNTAS) |
|------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------|
| DESEMPEÑO LABORAL | INICIATIVA | EMPATIA | 2 |
| | | TOMA DE DECISIONES | 2 |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | HABILIDADES EN LA TOMA DE DECISIONES | 2 |
| | | CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO | 3 |
| | TRABAJO EN EQUIPO | COLABORACIÓN | 2 |
| | | COMPROMISO | 3 |
| CALIDAD DE ATENCIÓN | CALIDAD CIENTÍFICO- TÉCNICO | CAPACIDAD | 2 |
| | | NIVEL DE CONOCIMIENTOS | 2 |
| | SATISFACCIÓN | GRADO DE ATENCIÓN SANITARIA | 2 |
| | | ESTADO DE SALUD | 3 |
| | ACCESIBILIDAD | PREDICCIÓN | 2 |
| | | DIAGNÓSTICO | 3 |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “EL DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023”

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION | VARIABLES DE ESTUDIO | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN |
|---|--|--|--|--|---|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera el desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL: El desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL (X)</p> | <p>INICIATIVA</p> | <p>EMPATÍA</p> | <p>Diseño de la Investigación Cuali – Cuantitativa (Mixta) Tipo de Investigación No experimental Descriptiva De campo Causal Bibliográfica Método Inductivo Técnica Observación Encuestas Instrumento Cuestionario</p> |
| | | | | | <p>TOMA DE DECISIONES</p> | |
| | | | | <p>RELACIONES INTERPERSONALES</p> | <p>HABILIDADES EN LA TOMA DE DECISIONES</p> | |
| | | | | | <p>CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO</p> | |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1: ¿En qué medida la Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar en qué medida la Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena</p> | <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1: La Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL (X)</p> | <p>TRABAJO EN EQUIPO</p> | <p>COLABORACIÓN</p> | <p>Diseño de la Investigación Cuali – Cuantitativa (Mixta) Tipo de Investigación No experimental Descriptiva De campo Causal Bibliográfica Método Inductivo Técnica Observación Encuestas Instrumento Cuestionario</p> |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 2: ¿De qué forma las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Evaluar de qué forma las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena</p> | <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 2: Las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena</p> | | | <p>COMPROMISO</p> | |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 3: ¿De qué manera el trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Conocer de qué manera el trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>HIPÓTESIS ESPACÍFICA: 3: El trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | | | <p>COMPROMISO</p> | |

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION | VARIABLES DE ESTUDIO | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN |
|---|--|--|--|--|----------------------------|--|
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1:</p> <p>¿De qué manera la calidad científico-técnico incide en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1:</p> <p>Verificar de qué manera la calidad científico-técnico incide en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1:</p> <p>La calidad científico-técnico incide en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN (X)</p> | <p>CALIDAD CIENTÍFICO-TÉCNICO</p> | CAPACIDAD | <p>Diseño de la Investigación</p> <p>Cuali – Cuantitativa (Mixta)</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>No experimental Descriptiva De campo Causal Bibliográfica</p> <p>Método</p> <p>Inductivo</p> <p>Técnica</p> <p>Observación Encuestas</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 2:</p> <p>¿De qué forma la satisfacción influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</p> <p>Conocer de que forma la satisfacción influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena</p> | <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS 2:</p> <p>La satisfacción influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | | | <p>SATISFACCIÓN</p> | |
| | | | | ESTADO DE SALUD | | |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 3:</p> <p>¿Cómo la accesibilidad aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena?</p> | <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</p> <p>Determinar cómo la accesibilidad aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>HIPÓTESIS ESPACÍFICA: 3</p> <p>La accesibilidad aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.</p> | <p>ACCESIBILIDAD</p> | PREDICCIÓN | | |
| | | | | DIAGNÓSTICO | | |

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El presente trabajo de investigación estableció como objetivo general determinar de qué manera el desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena., para ello fue necesario también plantear objetivos específicos que corresponden a determinar la incidencia de cada una de las dimensiones del desempeño laboral con la variable calidad de atención; de igual manera constan con sus hipótesis específicas.

Para efectuar el análisis estadístico inferencial se utilizó en ambas variables las siguientes consideraciones; empleando las variables cualitativas y de escala ordinal, se efectuó una prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50 datos), la cual dio un resultado menor de 0.05, lo que significa que los datos no tienen una distribución normal, por lo que se utiliza la prueba estadística Rho no paramétrica de Spearman para la prueba de hipótesis.

A continuación, se procede a presentar los resultados de la actual investigación:

3.1. Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 4.

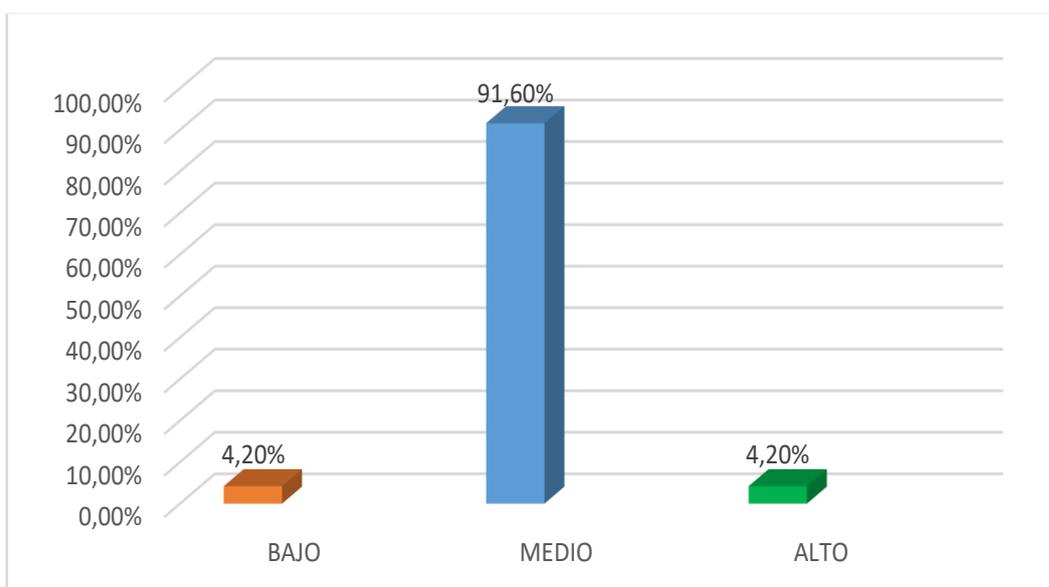
Nivel de desempeño laboral

| Variable | Desempeño laboral | |
|--------------|-------------------|---------------|
| | f | % |
| Bajo | 3 | 4,20 |
| Medio | 59 | 91,60 |
| Alto | 3 | 4,20 |
| Total | 65 | 100,00 |

Nota. Instrumento de desempeño laboral, aplicado al personal del hospital básico Ancón

Figura 2.

Nivel de desempeño laboral del personal del hospital básico Ancón



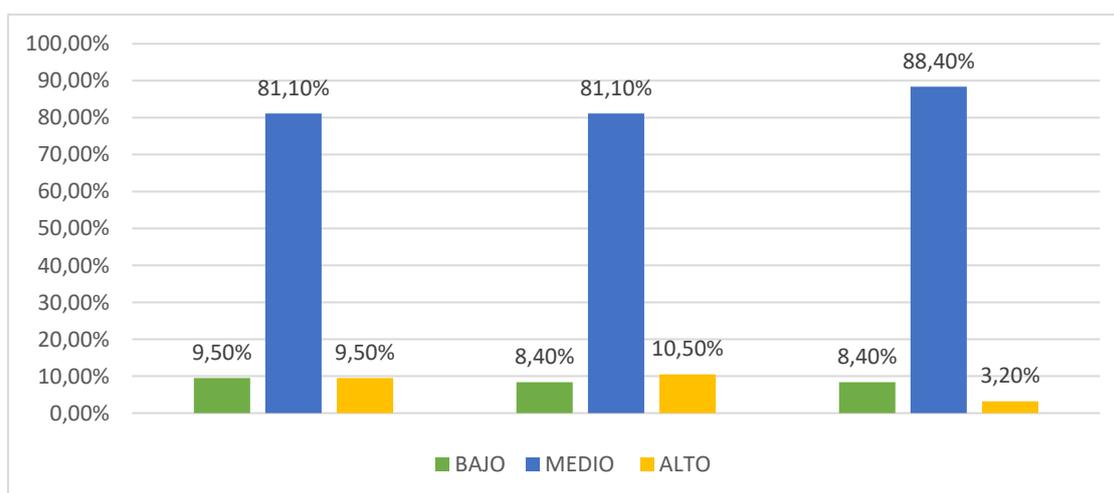
Nota. Porcentajes de desempeño laboral de la tabla 4.

En la tabla 4 y figura 2 se presentaron los resultados estadísticos donde se evidenció el nivel de desempeño laboral del personal del hospital básico Ancón, en su mayoría calificaron con un nivel medio equivalente al 91,60%, mientras que tan solo el 4,20% consideraron un nivel alto y finalmente el 4,20% manifiesta que existe un nivel bajo.

Tabla 5.*Nivel de las dimensiones de desempeño laboral*

| Variable | Desempeño laboral | | | | | |
|--------------|-------------------|--------|----------------------------|--------|-------------------|--------|
| | Iniciativa | | Relaciones Interpersonales | | Trabajo en equipo | |
| | f | % | f | % | f | % |
| Bajo | 6 | 9,50 | 5 | 8,40 | 5 | 8,40 |
| Medio | 53 | 81,10 | 53 | 81,10 | 57 | 88,40 |
| Alto | 6 | 9,50 | 7 | 10,50 | 2 | 3,20 |
| Total | 65 | 100,00 | 65 | 100,00 | 65 | 100,00 |

Nota. Instrumento de desempeño laboral, aplicado al personal del hospital básico Ancón; n= 65

Figura**3.***Niveles de las dimensiones de desempeño laboral del personal del hospital básico Ancón*

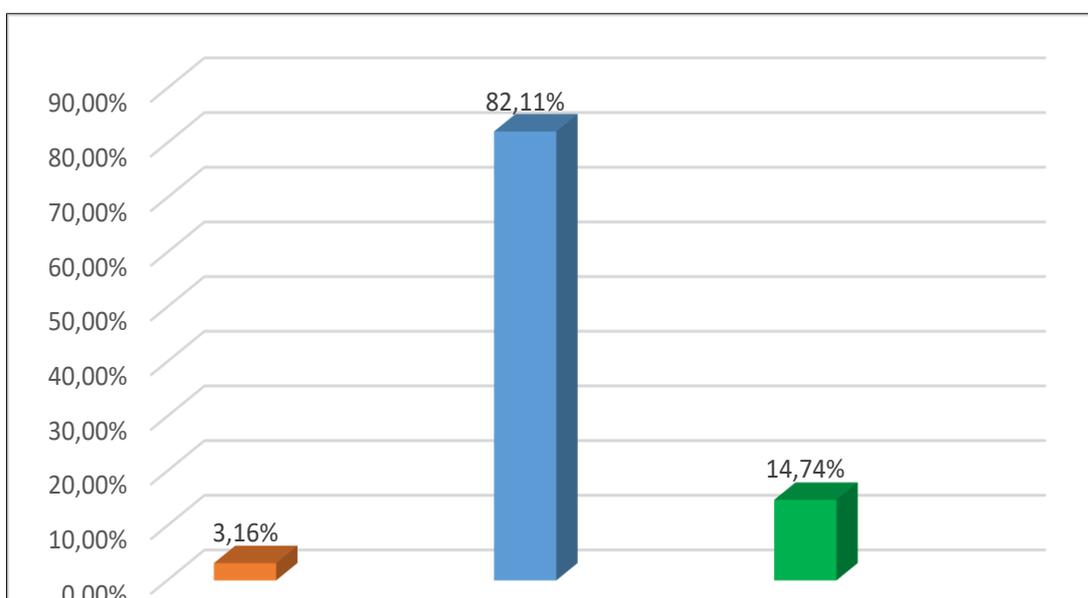
Nota. Porcentajes dimensiones de desempeño laboral de la tabla 5

Evaluando la tabla 5 y figura 3, con respecto a los niveles de las dimensiones de desempeño laboral se observa que en su mayoría (81,10%) los encuestados indican que existe un nivel medio en la dimensión iniciativa, de igual manera en lo que respecta a las relaciones interpersonales con un 81,10% y en el trabajo en equipo con un 88,40%, en porcentajes menores se encuentran en un nivel bajo y alto en cada uno de los niveles de las dimensiones de desempeño laboral.

Tabla 6.*Nivel de calidad de atención*

| Variable | Calidad de atención | |
|--------------|---------------------|---------------|
| | f | % |
| Bajo | 8 | 3,16 |
| Medio | 198 | 82,11 |
| Alto | 36 | 14,73 |
| Total | 242 | 100,00 |

Nota. Instrumento de calidad de atención, aplicado a los usuarios externos del hospital Ancón

Figura 4.*Nivel de calidad de atención de los usuarios externos del hospital Ancón*

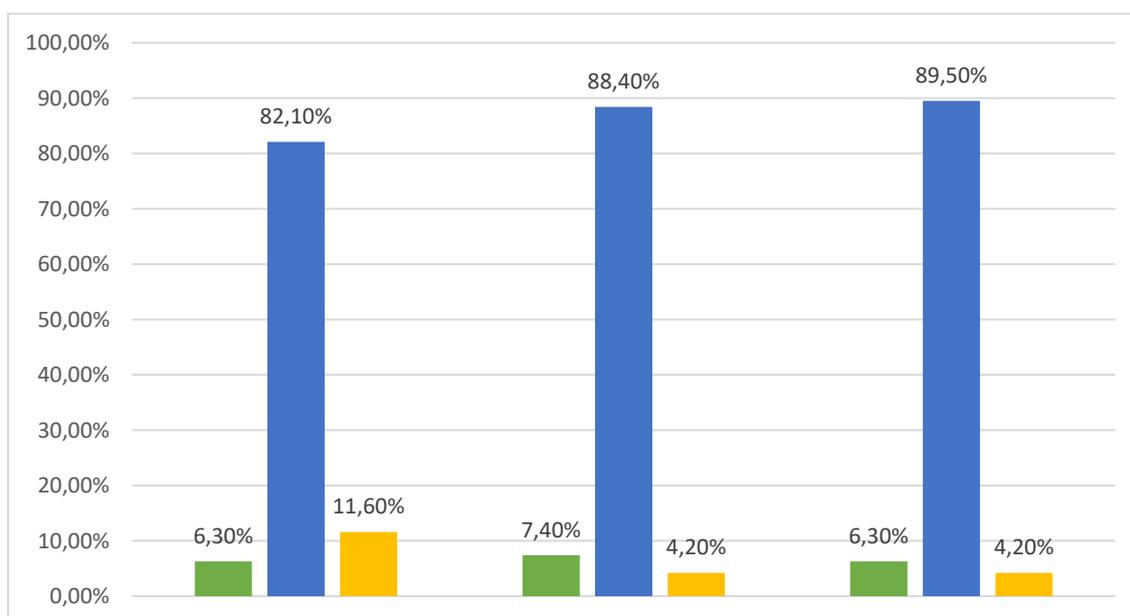
Nota. Porcentajes de calidad de atención de la tabla 6.

En la tabla 6 y figura 4 se presentaron los resultados estadísticos donde se evidenció el nivel de calidad de atención de los usuarios externos, en su mayoría calificaron con un nivel medio equivalente al 82,11%, mientras que el 3,16% consideraron un nivel bajo y alto en un 14,74%.

Tabla 7.*Nivel de las dimensiones de calidad de atención*

| Variable | Calidad de atención | | | | | |
|--------------|----------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| | Calidad científico técnico | | Satisfacción | | Accesibilidad | |
| Dimensiones | f | % | f | % | f | % |
| Baja | 23 | 6,30 | 20 | 7,40 | 20 | 6,30 |
| Media | 196 | 82,10 | 196 | 88,40 | 214 | 89,50 |
| Alta | 23 | 11,60 | 25 | 4,20 | 8 | 4,20 |
| Total | 242 | 100,00 | 242 | 100,00 | 242 | 100,00 |

Nota. Instrumento de calidad de atención, aplicado a los usuarios externos; n= 242

Figura**5.***Niveles de las dimensiones de calidad de atención de los usuarios externos del hospital básico Ancón*

Nota. Porcentajes de las dimensiones de calidad de atención de la tabla 7.

Evaluando la tabla 7 y figura 5, con respecto a los niveles de las dimensiones de calidad de atención se observa que en su mayoría (82,10%) los encuestados indican que existe un nivel medio en la dimensión calidad científico técnico, de igual manera en lo que respecta a satisfacción con un 88,40% y en accesibilidad con un 89,50% en el nivel medio, en porcentajes menores se encuentran en un nivel bajo y alto en cada uno de los niveles de las dimensiones de calidad de atención.

Se efectuó una prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50 datos), la cual dio un resultado menor de 0.05, lo que significa que los datos no tienen una distribución normal, razón por la cual para la comprobación de hipótesis se empleó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, como se muestra en las siguientes páginas.

Tabla 8.

Prueba de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Var. 2 | ,117 | 242 | ,006 | ,951 | 242 | ,003 |

Nota. SPSS, base de datos de los usuarios externos del hospital básico Ancón; n= 242

Comprobación de hipótesis

Objetivo general: Determinar de qué manera el desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Hipótesis general:

Hi: El desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Ho: El desempeño laboral, no influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Tabla 9.

Correlación entre desempeño laboral y calidad de atención

| | | | | Desempeño laboral | Calidad de atención |
|-----------------|----------------------|----------------------------------|----|------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | de | 1,000 | ,859** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | | 65 |

Nota. **. La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas). n=65

De acuerdo a la Tabla 9, el Rho de Spearman muestra un valor de 0,859** que significa una correlación alta con una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$, que permitió afirmar que el desempeño laboral está significativamente asociado con la calidad de atención, indicando que en la medida que está presenta una variable, también muy cerca está la otra, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

Objetivo específico 1: Analizar en qué medida la Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Hipótesis específica:

Hi: La Iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

Ho: La Iniciativa no influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión iniciativa y las dimensiones de calidad de atención

| | | Desempeño laboral | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| | | Dimensiones | Iniciativa |
| Calidad de atención | Calidad científico técnico | Coeficiente de correlación | 0,804** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | Satisfacción | Coeficiente de correlación | 0,643** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | Accesibilidad | Coeficiente de correlación | 0,598** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |

Nota. **. La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas). n=65

En la Tabla 10, con el Rho de Spearman permite observar que la dimensión iniciativa tuvo una correlación alta (0,804**) con la dimensión calidad científico técnico de la variable calidad de atención, por otra parte en las dimensiones satisfacción (0,643**) y accesibilidad (0,598**) tuvo una correlación moderada, todas con una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$ entre la dimensión iniciativa y la calidad de atención por lo tanto tiene una correlación positiva significativa, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

Objetivo específico 2: Evaluar de qué forma las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

Hipótesis específica:

Hi: Las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

Ho: Las relaciones interpersonales no inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la calidad de atención

| | | Desempeño laboral | | |
|---------------------|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------|
| | | Dimensiones | Relaciones interpersonales | |
| Calidad de atención | Calidad técnico | científico | Coefficiente de correlación | 0,753** |
| | | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | Satisfacción | | Coefficiente de correlación | 0,287** |
| | | | Sig. (bilateral) | 0,005 |
| | Accesibilidad | | Coefficiente de correlación | 0,300** |
| | | | Sig. (bilateral) | 0,003 |

Nota. **. La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas). n=65

En la Tabla 11, con el Rho de Spearman permite observar que la dimensión relaciones interpersonales tuvo una correlación alta (0,753**) con la dimensión calidad científico técnico de la variable toma de decisiones, en cuanto a las dimensiones satisfacción (0,287**) y accesibilidad (0,300**) tuvo una correlación baja, pero se puede observar que existe una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$ entre la dimensión relaciones interpersonales y la calidad de atención por lo tanto tiene una correlación positiva significativa, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: Conocer de qué manera el trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena

Hipótesis específica:

Hi: El trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Ho: El trabajo en equipo no aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena.

Tabla 12.

Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y las dimensiones de calidad de atención

| Dimensiones | | Desempeño laboral | |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|---------|
| | | Trabajo en equipo | |
| Calidad de atención | Calidad científico técnico | Coeficiente de correlación | 0,261** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,004 |
| | Satisfacción | Coeficiente de correlación | 0,320** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,003 |
| | Accesibilidad | Coeficiente de correlación | 0,262** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |

Nota. **. La correl. Signific. nivel 0,01 (2 colas). n=65

En la Tabla 12, con el Rho de Spearman permite observar que la dimensión trabajo en equipo tuvo una correlación baja (0,261**) con la dimensión calidad científico técnico de la variable calidad de atención, de igual manera en las dimensiones satisfacción (0,320*) y accesibilidad (0,262**), también se puede observar una Sig., bilateral $0,000 < 0,01$ entre la dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención por lo tanto tiene una correlación positiva significativa, lo que permitió la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

3.2. Discusión

La presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera el desempeño laboral, influye en la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena, los resultados mostraron una correlación positiva alta y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención; esto permite manifestar que el desempeño laboral tiene resultados positivos sobre la calidad de atención de los usuarios externos, resaltando que la iniciativa, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo son indispensables para un buen desempeño laboral y la calidad de atención brindado soluciones clínica y económicamente rentables, esto tiene similitud con la teoría de (José & Juárez, 2019), donde menciona que el desempeño laboral se refiere a los comportamientos exhibidos por los trabajadores al realizar las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos en un ambiente de trabajo específico, tales como conocimientos, habilidades, experiencia, competencias laborales, actitudes, características personales y metas que permiten alcanzar los resultados esperados.

Por otro lado los resultados encontrados dan cuenta que el desempeño laboral es calificado con un nivel medio por el 91,60% y la calidad de atención de los usuarios externos con un nivel medio en un 82,11%; esto pues nos indica que la mayoría de afiliados que asisten al hospital consideran que no existe un buen desempeño en los aspectos calidad científico técnico, satisfacción y accesibilidad, siendo considerado en un nivel medio y que esto afecta de alguna u otra manera a la calidad de atención que se realiza por parte del personal del hospital básico Ancón. En este sentido (Salazar Yépez & Cabrera-Vallejo, 2018), expresa que la calidad de atención es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica que se relaciona con las necesidades y la satisfacción de los pacientes y de la sociedad en su conjunto, considerando atributos como el entusiasmo, la prontitud en la atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos y la imagen de la institución.

Estos hallazgos coinciden con los encontrados por Rosa María Muñoz Pizarro, Rodolfo Amado Arévalo Marco, Berlina Del Rosario Morillo Acasio, José Gregorio Molina Torres (2022), en su investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO, donde el estudio tiene como resultado que la satisfacción con la calidad de la atención se asoció con la confiabilidad.

Al respecto, el 32,6% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el nivel de calidad de la atención, y creen que la atención que reciben nunca ha sido confiable; los usuarios creen que la efectividad de los servicios de salud brindados no es confiable, es decir, descuidados o poco confiables. Asimismo, los niveles de satisfacción de los usuarios relacionados con la capacidad de respuesta mostraron diferencias estadísticas significativas (Tabla 2, $P < 0,05$), lo que sugiere que los niveles de satisfacción con la calidad de la atención se asociaron con la capacidad de respuesta, de igual manera concuerda con lo establece Magda Bernaola (2018), quien señala que existe una relación directa entre la eficacia y eficiencia del desempeño profesional y la calidad de atención en los afiliados al SIS del Hospital Regional de Ica, 2018, esto se sustenta en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,693, que indica una relación significativa. Así mismo que existió una relación directa y significativa entre las evaluaciones del desempeño profesional del personal administrativo y la calidad de atención en los afiliados al SIS del Hospital Regional de Ica en el año 2018, esto se sustentó con la obtención de un coeficiente de correlación de Pearson de 0,674, lo que indicó una relación significativa.

Referente al objetivo específico 1: Analizar en qué medida la iniciativa influye en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena, los datos estadísticos inferenciales permiten expresar que la dimensión iniciativa tuvo una correlación alta con la dimensión calidad científico técnico de la variable calidad de atención, por otra parte se puede observar que también existe una correlación alta, pero con menor valor, entre la dimensión iniciativa y las dimensiones satisfacción y accesibilidad de la variable calidad de atención, en base a estos resultados se puede indicar que la iniciativa tiene una relación estrecha con la calidad científico técnica, satisfacción y accesibilidad, lo que conlleva que, aunque exista incremento de servicios u otros factores que afecten las labores del personal, debe existir la decisión personal de laborar oportunamente, de prestar un servicio de calidad, por lo tanto tiene una correlación positiva significativa. Esto concuerda con el trabajo de Vega, Gálvez y Santamaría, (2017), la satisfacción y el desempeño laboral están estrechamente relacionados con un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva para el comportamiento y los resultados de individuos. Numerosos puntos de referencia indican que el siglo XXI es el siglo de la humanidad y que las sociedades del conocimiento no pueden alcanzar el éxito esperado sin una verdadera consideración de todos

los aspectos y una plena participación, la misma que debe estar reflejada con la iniciativa demostrando la vocación por servir.

Por otra parte de acuerdo con los encuestados el 81,10% indican que la dimensión iniciativa es calificada en un nivel medio y la calidad de atención como un nivel medio en un 82,10%; estos resultados permiten mencionar que es necesario fomentar la participación del personal en cada una de las acciones a definirse para la calidad de atención mejorando el trabajo en equipo.

Resaltando que lograr el desempeño laboral requiere la iniciativa y consideración de muchos factores que podemos combinar para lograr la satisfacción del usuario, tomando como ejemplo los servicios hospitalarios, para construir el desempeño mediante la reducción de la mortalidad, la reducción de reingreso de pacientes, la baja demanda por mal comportamiento, la reducción de costos y los altos costos, márgenes, indicadores de coordinación y gestión de recursos, uso de recursos, tiempo, persistencia, optimización de tiempo y recursos, satisfacción del cliente, reducción de registros de espera y otros factores, tal como lo define (Pavón, Coeha, & Blázquez, Satisfaction of health personnel in a university hospital, 2017).

En cuanto al objetivo específico 2: evaluar de qué forma las relaciones interpersonales inciden en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena, se tuvo como resultado que existe una correlación baja y moderada directa, entre la dimensión relaciones interpersonales y las dimensiones satisfacción y accesibilidad de variable calidad de atención, pero es importante mencionar que en los resultados se puede observar que la dimensión relaciones interpersonales tuvo una correlación alta con la dimensión calidad científico técnico de la variable calidad de atención, esto quiere decir que las relaciones interpersonales también dependen mucho del lugar donde se encuentre el personal, la infraestructura, los recursos técnicos, recurso humano calificado.

En tal sentido concuerda con la teoría de Jessica Leonela Mora Romero, Zoila Mirella Mariscal Rosado, (2019), La satisfacción laboral es parte ineludible de la gestión de recursos humanos porque ambas tienen un factor común “el elemento humano”, que es la razón de ser de cualquier sistema de gestión de recursos humanos, sin contar que hoy en día se

conceptualiza a las personas como la base del progreso, por lo que su satisfacción está directamente relacionada con el logro de las metas organizacionales.

Por otra parte de acuerdo con el personal de salud encuestado, indican que las relaciones interpersonales son calificadas en un 81,10% en un nivel medio y la calidad de atención por ende en un mismo nivel, estos resultados permiten mencionar que en muchas ocasiones internamente no existe una correcta comunicación, dialogo o coordinación entre el personal, por lo que no siempre se obtienen resultados positivos en la calidad de atención, se genera un ambiente inadecuado, disminuyendo incluso la capacidad de innovación al no existir ese vínculo que genere interés por las actividades que se realizan dentro de la institución.

Esto concuerda con el autor Solano (2018), quien indica que, las relaciones interpersonales en conjunto con el trabajo coordinado y bien organizado de un centro de salud asegura una adecuada atención a los usuarios, pacientes y familiares, además de identificar y reducir errores, trabajar en equipo, mantener a todos involucrados y sentirse parte del sistema y de las necesidades globales de los pacientes. El servicio avanza hacia nuevos cambios, es la esencia de la cultura de la calidad.

En relación al objetivo específico 3: Conocer de qué manera el trabajo en equipo aporta en la atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena, de acuerdo con los resultados existe una correlación baja y directa, entre la dimensión trabajo en equipo y la calidad de atención también se puede observar de acuerdo con la tabla 12 que la dimensión trabajo en equipo tuvo una correlación baja con la dimensión satisfacción de la variable calidad de atención, de igual manera en la dimensión accesibilidad, en base a los resultados de la investigación y estudios con datos similares se determina que el trabajo en equipo, esta presente en el personal en un porcentaje muy bajo, con respecto a la calidad del servicio.

Esto concuerda con la teoría de Patricia Paola Palacios-Vega, Juan Edmundo Álvarez-Gavilanes y Carlos Fabián Ramírez-Valarezo (2021), en su trabajo de investigación *GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO*, quienes indican que el 59% se encuentran insatisfechos con la atención que recibieron del hospital, afirmando que el personal no los atendió con amabilidad, que fueron incapaces de resolver

problemas, retrasando las visitas, no teniendo la buena atención y el trato fue la razón más destacada, con un 34% afirmando que la calidad de la atención recibida por el personal de servicio del hospital fue normal.

Al respecto, el 54,5% de los empleados entrevistados indicó que no estaba satisfecho con el desempeño de las funciones de atención al cliente, el 36,4% manifestó que el ambiente de trabajo era malo y el 81,8% manifestó que su lugar de trabajo no era el adecuado para el desarrollo de sus actividades.

De igual manera tiene relación con el trabajo de Luis Brandy Afocx Del Castillo y Gin Dux Afocx Del Castillo, quienes indican que, los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvieron a través del coeficiente estadístico no paramétrico de Spearman, concluyendo que existe relación negativa muy baja (-0.002) y no significativa (0.987) entre el desempeño laboral y la calidad de atención en la Clínica Monte Horeb de Pucallpa, 2022. Esto quiere decir que la manera en la que esta institución está manejando las competencias, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la eficiencia, no es suficiente para lograr alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de atención.

Así mismo Cortez Rafael & García Prado (2019), indica el trabajo en equipo en el campo de la salud está en la intersección del compromiso, la capacidad y el nivel de conocimientos que mantenga el personal que brinda servicio a la comunidad. La salud, además de tener un valor intrínseco, es el medio por el cual los seres humanos individuales y colectivos realizan su autovaloración, es un indicador del éxito de la sociedad y sus instancias gubernamentales en la búsqueda del bienestar de las personas. Esto es lo que buscan cada vez más los centros de salud, la razón de ser de un servicio de calidad a través del desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Primera: El estudio mostró que existe una correlación alta y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario externo del Hospital Básico Ancón, provincia de Santa Elena, esto se corrobora con los valores obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia bilateral, confirmándose la relación entre las variables y aceptando la hipótesis de investigación.

Segunda: Se identificó que la variable desempeño laboral, en sus dimensiones iniciativa, relaciones interpersonales y trabajo en equipo tienen una valoración media percibida por el personal y presentan una relación moderada con la calidad de atención

Tercera: Se evaluó que la calidad de atención en sus dimensiones calidad científico técnico, satisfacción y accesibilidad se encuentran percibidas por el personal en un nivel medio, además presentan una asociación alta con la iniciativa

RECOMENDACIONES

Primera: Mejorar el nivel desempeño laboral en el personal, a través del fortalecimiento de las variables impartiendo temas relacionados, por medio de reuniones programadas periódicamente.

Segunda: Evaluar continuamente el nivel de desempeño laboral que presenta el hospital básico Ancón por medio de encuestas para conocer si sus opiniones concuerdan con los resultados obtenidos durante un determinado periodo de labores, luego realizar la respectiva retroalimentación, para identificar posibles errores y mejorar cualquier situación adversa.

Tercera: A los directivos y personal involucrarse de manera activa y periódica, en diálogos para conocer posibles falencias o felicitar al personal por la labor cumplida.

Cuarta: disponer de un guía para el personal principiante que permita analizar las ventajas y desventajas de cualquier decisión que se tome en el área de trabajo

Quinta: a los directivos a realizar actividades de motivación en el personal para mejora del desempeño laboral y resultados positivos, que trasciendan en todas las áreas de trabajo.

PROPUESTA

Plan de capacitación e identificación de oportunidades para mejorar el desempeño laboral y la calidad del servicio del Hospital Básico Ancón.

1. FUNDAMENTACIÓN

La Propuesta titulada “PLAN DE CAPACITACION E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES PARA MEJORAR DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL BÁSICO ANCÓN” está dirigido a los servidores públicos que laboran en el Hospital Básico Ancón, Provincia de Santa Elena, la misma que desde tiempos atrás se evidencia con la necesidad de capacitación urgente en su personal, teniendo en consideración que las entidades públicas adolecen de la calidad en muchos aspectos, por ejemplo, en la atención al cliente, calidad del servicio, cumplimiento de objetivos, trabajo en equipo e identidad organizacional, entre otros aspectos relevantes.

El mundo actual es muy exigente con los diferentes servicios y los usuarios esperan un mejor desempeño laboral. La implementación de la meritocracia llevará mucho tiempo y ni siquiera todos los funcionarios la entienden por completo. Las instituciones que brindan servicio público requieren capacitación continua, variada y adaptada al desempeño laboral.

La capacitación presenta enormes oportunidades para aumentar estratégicamente el aprendizaje y cambiar actitudes y comportamientos en cualquier organización, el problema es adaptar la capacitación a los requerimientos oportunos. Todos los empleados están obligados a participar en cada sesión de formación para mejorar o desarrollar sus cualidades, habilidades generales o básicas.

El Plan de Capacitación es un instrumento de gestión que contribuye al desarrollo de las estrategias de un hospital, la capacitación es un proceso de mejora continua, que utiliza la evaluación como elemento principal para retroalimentarse y adecuarse a las necesidades de cada proceso. Desde el nuevo enfoque de la capacitación institucional, basada en proyectos de aprendizaje en equipo, y a partir de la identificación y análisis de problemas institucionales, se formula el Plan Institucional de Capacitación para el año 2023, para el desarrollo de las competencias laborales de los servidores públicos del Hospital.

Este plan recopila los criterios, lineamientos y normatividad para el desarrollo de estrategias, objetivos y metodologías necesarias para cerrar la brecha detectada entre las competencias identificadas por cargo y las que ostentan los titulares de los mismos, se constituye en una parte fundamental en la solución de necesidades de capacitación orientando los esfuerzos al desarrollo integral del recurso humano de la entidad.

Igualmente se formulan actividades de capacitación, que conllevan a desarrollar las competencias y actualizar los conocimientos de los servidores públicos, pero más importante aún, permiten monitorear su progreso personal y medir su aporte al logro de los objetivos de la entidad y de los planes estratégicos.

La Capacitación por competencias, se refiere a la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el campo en el que interactúa.

La competencia es un saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con ella. Supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el funcionario y la tarea y que no siempre están de antemano. Abordar el enfoque de competencias es dar un viraje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas. En otras palabras, las competencias se refieren a un "saber hacer en contexto". Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables y medibles y, por tanto, evaluables.

Las personas son las claves del éxito porque son quienes poseen la capacidad de convertir información en conocimiento y por tanto de aprender y mejorar, por esta razón el Plan de Capacitación surge de la necesidad preparar al personal en función del proceso al cual perteneces de esta manera cumplir con la misión del Hospital: “Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.”

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Contribuir a la profesionalización de los servidores públicos del Hospital Básico Ancón, mediante la implementación del modelo integrado de gestión de recursos humanos para lograr el cumplimiento de sus funciones bajo parámetros de eficacia, eficiencia, compromiso, honestidad y transparencia.

Objetivos Específicos

- Brindar los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas tecnológicas y el desarrollo de capacidades básicas, indispensables en el perfeccionamiento de las labores propias de cada uno de los cargos.
- Fijar los lineamientos para que los programas de formación y capacitación de los servidores del Hospital Básico Ancón, respondan a problemas que debe resolver en su desempeño laboral diario, superando así la realización de eventos aislados teóricos, que no responden a las necesidades laborales.
- Apoyar el proceso de mejoramiento continuo, asegurando capacitación en los temas que sirven como soporte de la calidad, incluyendo el mejoramiento como filosofía y forma de trabajo.
- Fomentar el desarrollo integral de los servidores públicos con la generación de conocimientos que permitan una mayor adaptabilidad al mundo laboral.

3. ALCANCE

El presente Plan está dirigido para todos los servidores públicos que laboran en el Hospital Básico Ancón, vinculados a través de Nombramiento definitivo, provisional, contrato de servicios ocasionales, regidos por la Ley Orgánica de Servicio Público; y, contratos eventuales y a plazo fijo regidos bajo el Código de Trabajo.

El personal debe ser capacitado de acuerdo a sus actividades profesionales y personales por lo se requiere tanto de una capacitación específica, de desarrollo y estratégica, en donde se haga constar un conjunto de acciones formativas planteadas en función de las actividades a la que se dedica.

- **Formación Específica:** Constituye un conjunto de acciones formativas orientadas a corregir factores que influyen negativamente en la productividad y dirigidas a la mejora de las competencias.
- **Formación de Desarrollo:** Conjunto de acciones formativas a través de las cuales el personal pueda mejorar sus conocimientos, habilidades, técnicas y actitudes, crecimiento profesional y personal.
- **Formación Estratégica:** Conjunto de acciones formativas que contribuyen a identificar acciones que contribuyan positivamente al logro de los objetivos de esta institución.

4. METAS

Para el año 2024 se prevé capacitar a los funcionarios del Hospital Básico Ancón; tanto del Área Administrativa, Área Asistencia, procurando la capacitación del setenta (70%) por ciento del personal durante la vigencia del presente plan.

5. INDICADORES

| NOMBRE DEL INDICADOR | FÓRMULA | UNIDAD DE MEDICIÓN | RESPONSABLE | FRECUENCIA | META |
|--|--|--------------------|----------------------|--------------|------|
| Asistencia a las actividades programadas | Nº personas que asistieron a las capacitaciones/ Nº de personas convocadas a la capacitación | % | Dpto. Talento humano | Cada 6 meses | 70% |
| Cumplimiento de cursos programados | Nº de cursos programados y realizados/ Total de cursos programados | % | Dpto. Talento humano | Cada 6 meses | 70% |
| Cumplimiento de actividades programadas | Nº de actividades realizadas/Nº de actividades programadas | % | Dpto. Talento humano | Cada 6 meses | 70% |

6. ACTIVIDADES

- **Recolección de necesidades:** El Plan de Capacitación será desarrollado por la Gestión de Talento Humano, en base a la información que proporcione cada departamento en base a sus necesidades y relacionados a las actividades que se realicen.
- **Analizar las ofertas de capacitación en el mercado local y nacional:** El personal del Hospital podrán participar en eventos formativos organizados por organismos o entidades externas, siempre y cuando sea de interés institucional y constituyan formación específica de sus funciones que realiza.
- **Elaboración de cronogramas:** El horario de los eventos de formación será establecido tomando en cuenta tanto las horas comprendidas dentro de la jornada de trabajo del servidor como las horas fuera de la jornada de trabajo, de tal forma que exista cooperación tanto de la institución como del servidor.
- **Elaboración del plan de capacitación y hacer validar y aprobar por gerencia:** Las necesidades de formación constituye el proceso de investigación que permitirá establecer la diferencia entre la situación laboral existente y el requerimiento del cargo:

| PROCESO | CAPACITACIÓN |
|---|---|
| EMERGENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de pacientes • Atención pre hospitalaria • Seguridad del paciente • Trabajo en equipo • Cultura Organizacional |
| ESPECIALIDADES MEDICAS | <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de actualizaciones • Trabajo en equipo • Cultura Organizacional • Seguridad del paciente |
| UNIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de pacientes • Práctica médica profesional • Bioseguridad y atención a pacientes víctimas de violencia sexual • Desinfección de termo cunas • Armaje y manejo de ventiladores • Manejo del paciente en el post operatorio inmediato • Trabajo en equipo y cultura Organizacional • Seguridad del paciente |

| | |
|---|--|
| CENTRO QUIRURGICO (ESPECIALIDADES) | <ul style="list-style-type: none"> • Buenas prácticas médicas • Trabajo en equipo • Cultura Organizacional • Seguridad del paciente |
| TERAPIA INTENSIVA | <ul style="list-style-type: none"> • Investigación protocolos de tratamiento y medicina basada en evidencias • Trabajo en equipo • Cultura Organizacional • Seguridad del paciente |
| IMAGENOLOGIA (ESPECIALIDADES; MEDICINA Y RADIODIAGNOSTICO) | <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de actualizaciones • Inducción al nuevo personal • Trabajo en equipo • Cultura Organizacional • Seguridad del paciente |
| LABORATORIO ESPECIALIDADES; ANATOMIA PATOLOGICA, MICROBIOLOGIA Y PARASITOLOGIA, BIOQUIMICA | <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de actualizaciones • Inducción al nuevo personal • Trabajo en equipo • Cultura Organizacional • Seguridad del paciente |
| MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS | <ul style="list-style-type: none"> • Farmacovigilancia • Trabajo en equipo y cultura Organizacional • Seguridad del paciente |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | <ul style="list-style-type: none"> • Administración de talento humano • Selección de personal • Actualizaciones IESS, MRL |
| PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión pública laboral • Contabilidad gubernamental • Manejo de inventarios |
| SERVICIOS GENERALES | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de desechos hospitalarios |

- **Ejecución del plan de capacitación:** Se dicta el plan de capacitación a los trabajadores.
- **Evaluación del plan de capacitación:** Se determinan los resultados del plan, los pros y los contras del mismo.
- **Seguimiento:** Con el fin de efectuar el seguimiento al cumplimiento del presente plan, la Unidad de Talento Humano con el apoyo del responsable de cada área llevará el registro del seguimiento de las personas que participaron en las capacitaciones.

7. RESPONSABLES

El personal de la Unidad de Talento Humano es el ente responsable de cada departamento, quienes deberán coordinar con su personal para que acudan a las capacitaciones programadas y que los servicios no queden desabastecidos.

8. PLAN DE CAPACITACIÓN

HOSPITAL BÁSICO ANCÓN

| PLAN DE CAPACITACIÓN 2023 | | | | | |
|--|---|---|---|--------------|-------------------------|
| El presente plan está dirigido para todos los Servidores Públicos que laboran en el Hospital Básico Ancón vinculados a través de nombramiento definitivo, provisional, contrato de servicios ocasionales, regidos por la Ley Orgánica de Servicio Público y, contratos eventuales y a plazo fijo regidos bajo el Código de Trabajo. El Plan de Capacitación es un instrumento de gestión que contribuye al desarrollo de las estrategias del Hospital, la capacitación es un proceso de mejora continua, que utiliza la evaluación como elemento principal para retroalimentarse y adecuarse a las necesidades de cada proceso. | | | | | |
| Objetivo General: Contribuir a la profesionalización de los servidores públicos del Hospital Básico Ancón, mediante la implementación del modelo integrado de gestión de recursos humanos para lograr el cumplimiento de sus funciones bajo parámetros de eficacia, eficiencia, compromiso, honestidad y transparencia. | | | | | |
| Objetivos Específicos: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas tecnológicas y el desarrollo de capacidades básicas, indispensables en el perfeccionamiento de las labores propias de cada uno de los cargos. • Fijar los lineamientos para que los programas de formación y capacitación de los servidores del Hospital, respondan a problemas que debe resolver en su desempeño laboral diario, superando así la realización de eventos aislados teóricos, que no responden a las necesidades laborales. • Apoyar el proceso de mejoramiento continuo, asegurando capacitación en los temas que sirven como soporte de la calidad, incluyendo el mejoramiento como filosofía y forma de trabajo. | | | | | |
| N° | ACTIVIDADES | METAS | INDICADORES | FECHA | RESPONSABLE |
| 1 | Recolección de necesidades | Para el año 2024 se prevé capacitar a los funcionarios del Hospital Básico Ancón; tanto del Área Administrativa, Área Asistencia, procurando la capacitación del setenta (70%) por ciento del personal durante la vigencia del presente plan. | # necesidades recibidas/# necesidades entregadas | Cada 6 meses | Dpto. talento humano |
| 2 | Analizar las ofertas de capacitación en el mercado local y nacional | | # de ofertas/contenido de la capacitación. | Cada 6 meses | Dpto. de talento humano |
| 3 | Elaboración de cronogramas | | # de trabajadores/distribución de horarios. | Cada 6 meses | Dpto. de talento humano |
| 4 | Elaboración del Plan de capacitación y hacer validar y aprobar por Gerencia | | # de necesidades/ calidad del servicio. | Cada 6 meses | Dpto. de talento humano |
| 5 | Ejecución del plan de capacitación | | N° personas que asistieron a las capacitaciones/ N° de personas convocadas a la capacitación. | Cada 6 meses | Dpto. de talento humano |
| 6 | Evaluación del plan de capacitación | | Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas | Cada 6 meses | Dpto. de talento humano |
| 7 | Seguimiento | | Nivel de cumplimiento/objetivos alcanzados. | Cada 6 meses | Dpto. de talento humano |

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Unidad de Talento Humano de esta Institución dentro de sus productos y servicios establecidos en estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de los Hospitales, indica que se debe realizar un plan de capacitación y formación de recursos humanos de acuerdo a las necesidades institucionales, y será la encargada del cumplimiento de las políticas y normas, así como de la coordinación institucional de las actividades, procedimientos y disposiciones relativas a la formación de las y los servidores públicos.

Con la finalidad de mejorar los diferentes procesos de esta casa de Salud, en Sistemas de Información y desarrollo de aplicaciones que apoyen la toma de decisiones de tipo gerencial, de esta manera se adquieran y actualicen conocimientos para la adecuada aplicación en su Gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- (01 de Diciembre de 2022). *Archivos de medicina. Universidad de Manizales, Vol. 20*(Núm. 1), 123-132.
- Arboleda Posada Gladys. (Noviembre de 2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS. *Revista Gerencia y Políticas de Salud, Volum. 6*(17 - 35).
- Arboleda, P. G. (Julio - Diciembre de 2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). *Revista Gerencia y Políticas de Salud, Volumen 17*(35).
- Armitage, P., & G., B. (1992). *Statistical Methods in Medical Research*. (4. BSLE, Ed.)
- Aslaug Mikkelsen, & Espen Olsen. (Enero de 2019). La influencia del liderazgo orientado al cambio en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los hospitales: los roles mediadores de las demandas de aprendizaje y la participación laboral. *Revista Científica Estudio multicéntrico, Volumen 6*(37 - 53).
- Barragán Becerra Julián, A., & Moreno M. Claudia, M. (Enero de 2018). Quality perceived by nursing users in public hospitals. *Revista electrónica Enfermería Global, Volum. 6*(200 - 217).
- Basantes Avalos René, Vinueza Jara Alexander, & Coronel Sánchez Jhonny. (Junio de 2017). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo . *Revista Ciencia UNEMI, Volm. 9 N°18*(90 - 100).
- Bernal, C. A. (2018). *Metodología de la investigación*. (3ra edic. ed.). México: Editorial Prentice - Hall, Edición Pearson.
- Carrillo, R. G., Guzmán, L., & Magaña, L. (October de 2017). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Artículo coentífico Salud Quintana, Volumen 9, No. 35*(11 - 15).
- Cedeño, U. M., García, Q. J., Muñiz, T. S., & Pionce, S. L. (30 de Octubre de 2018). Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento. *Reci mundo, Vol. 2*(Núm.4), pp. 160-188. doi:10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188
- Cepero Morales Raúl, & Freddy, C. P. (Febrero de 2019). Consideraciones sobre el control de la calidad en la atención hospitalaria. *Revista Archivo Médico de Camagüey, Volumen 6*(100 - 150).

- Cerrada Torres, S. (Abril de 2018). Capacidad de respuesta hospitalaria a emergencias médicas. Caso de estudio: Suroeste de Distrito Capital, Venezuela. *Revista Terra Nueva Etapa, Volum. XXXIV N° 55(55 - 122)*.
- Chirinos, R. G. (Abril de 2018). Management indicators for measure efficiency hospital. *Scientific e-journal of Management Science , Volum. 10(50 - 63)*.
- Coronado Zarco Roberto, Cruz Medina Eva, & Macías Hernández Salvador. (Febrero de 2017). El contexto actual de la calidad. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación, Volum. 6(26 - 33)*.
- Corp. I. (2017). Recuperado el 07 de octubre de 2020, de Ibms spss satictics for windows: <https://hadoop.apache.org>
- Cortez Rafael, & García Prado, A. (August de 2019). Improving the job performance of health sector workers. *Revista Ciencias Sociales, Volum. 23(123 - 134)*.
- Delgado Gallego María, & Vázquez Navarrete María. (Febrero de 2017). Calidad en los servicios de salud desde lo smarcos de sentido de diferentes actores. *Revista de salud pública., Volum. 3(533 - 545)*.
- Díaz Ledesma, C. R., Gutiérrez Crespo, H., & Amancio Castro, A. M. (November de 2017). Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. *Revista científica cuidarte, Volum. 9(145 - 156)*.
- Fajardo Aguilar, G. M. (December de 2020). Organizational climate in health institutions from a theoretical perspective. *Revista Científica Uisrael, Volum. 7(34 - 48)*.
- Falcones Benalcázar, & González Landázuri. (October de 2019). Patient Safety in the Internal Medicine Service of Hospital Delfina Torres. *Revista científica Hallazgo21, Vol. 4 Núm. 1(34 - 40)*.
- Fariño Cortez, J., & Cercado Mancero, A. (Abril de 2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios, 39(32)*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de Ministerio de Salud Pública: salud.gob.ec
- Feldmana, L. E. (Julio de 2017). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial, Volumen 6(120 - 160), 133-140 .*
- Fisterra. (2016). Recuperado el 7 de Octubre de 2020, de Determinación del tamaño muestral: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/>

- Fontenele Lima de Carvalho Rhanna, Parente Arruda Lidiane, & Pinheiro do Nascimento Nayanne. (Febrero de 2020). Evaluación de la cultura de seguridad en hospitales públicos. *Revista Latino America de Enfermagem, Volum. 32*(340 - 370).
- Forrellat, B. M. (Febrero de 2018). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, Volumen 32*(320 - 350), 112 - 160.
- Galdos, G. (Junio de 2018). *Elecciones acertadas para el éxito personal y profesional* (Vol. vol.24). ECOE Ediciones.
- Guadalupe Rivera Federico, Suárez Lima Gabriel, J., Guerrero Lapo Gilma, & Yancha Moreta, C. (Julio de 2019). Satisfacción del usuario y calidad de la atención brindada en la sala de emergencias del Hospital General Milagro de la Sociedad Milagro; 2018. *Revista Científica Ciencia Digital, Vol. 3 N° 3*(621).
- Health work conditions and environment: conceptual model for remote and rural areas. (October de 2018). *Revista Panamericana de Salud Pública, Volum. 9*(32 - 42).
- Hernán García M., Gutiérrez Cuadra J., & Ruiz Badosa C. (Octubre de 2017). Los pacientes y la calidad de los servicios de atención primaria de salud. Opinión de los profesionales de los centros de salud de la Bahía de Cádiz y La Janda. *Revista Elsevier, Volum. 3 núm. 7*(425 - 433).
- Hernández Sampiere, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° Edición ed.). (HillEducation, Ed.) México: McGraw.
- Ibarra Picón Aradeisy, & Rua Ramirez Edwin. (Noviembre. Colombia de 2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Artículo original producto de la investigación NOVA, Volum. 6*(21 - 31).
- INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). Recuperado el 16 de Septiembre de 2020, de Buenas cifras, mejores vidas: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf
- Jiménez Guzmán Freddy, M. (2020). *Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Provincia de El Oro*. Guayaquil Ecuador : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- José, O., & Juárez, H. (2019). *Administración y evaluación del desempeño del personal*. (S. O. Desempeño, Ed.) México : Editorial E - Metas .
- LJC. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests* (297-334 ed.). In *psychometrika*.
- López Jara Ana, A., & López Vintimilla Xavier, R. (Mayo de 2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, Volumen 32*(383 .398).
- Losada Otálora Mauricio, & Rodríguez Orejuela Augusto. (Julio - Diciembre de 2019). Quality of the health service: a literature review from a marketing perspective. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Volum. 20*(237 - 258).
- Lumbreras Guzmán Marivel, Hernández Vicente Irma, Méndez Hernández Pablo, Dosamantes Carrasco Libia, Cervantes Rodríguez Margarita, García Elizalde Argelia, & Cortez Yacila Héctor. (Enero - febrero de 2020). Influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los empleados de los hospitales públicos de México: una visión basada en la gestión de equipos. *Artículo científico Biblioteca Nacional de Medicina, Volumen 6*(87 - 95).
- Macías Fernández Antonio, J., Gutiérrez Castañeda Carlos, C. G., & Crespillo Vílchez, D. (Mayo de 2016). Relación entre la inteligencia emocional percibida y la calidad de vida profesional con la consecución de los objetivos laborales en el distrito de atención primaria de la Costa del Sol. *National Library of Medicine NIH, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26363954/>*(301 - 307).
- Martínez Trujillo, N. (June de 2019). The researches in health systems and services by nursing staff in scientific journals. *Revista Cubana de Enfermería , Volum. 32*(228 - 238).
- Maza Ávila Francisco, & Vergara Schmalbach Juan Carlos. (Noviembre de 2019). Latin American High Complexity Hospitals and Clinics Efficiency and Productivity. *Revista Sede de Cartagena, Volum. 2*(2 - 12).
- Molina Segarra, L. (2016). Recuperado el 26 de Septiembre de 2020, de Repositorio UPSE: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3615/UPSE-TII-2015-046.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno Monsiváis, M. G. (2019). Calidad y seguridad de la atención. Quality and Safety of Care. *Revista científica de Ciencia y enfermería, Vol. 19*(7 - 9).

- OIT Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Guía de Diagnóstico Empresarial, Conozca y Mejore su Cumplimiento Laboral*. Ginebra.
- Olivo González, J. (2019). *Situaciones laborales y técnicas en el Hospital Básico Ancón*. Santa Elena.
- OMS Organización Mundial de la Salud. (2018). Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de Boletín de la Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Ortiz Arcinegas, & Mejías Acosta Jaime, A. (Enero - Junio de 2017). Percepción de la calidad de los servicios. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, , Vol. 8, núm.(26 - 36).
- Palacios, V. P., Álvarez, G. J., & Ramírez, V. C. (01 de Enero de 2021). Gestión de Calidad del proceso de atención al usuario. *Revista Ciencia matria*, Vol. 7(Núm. 12), 67 - 96. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Paravic, K. T., & Lagos, G. M. (28 de Enero de 2022). Ciencia y enfermería. *SciELO*, Vol. 27.
- Pavón León Patricia, Gogeoascoehea Trejo María, & Blázquez Morales Sobeida. (Enero - Agosto México de 2017). Satisfaction of health personnel in a university hospital. *Revista Salud de Tabasco SALUDTAD*, Volum. 17(13 - 21).
- Pedraza, M. N. (Agosto de 2019). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México. *Revista Científica Entramado*, Volumen 2.(100 - 112), 76-89.
- Peña, S. A. (2017). Safety in patient care. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, Vol. 12, núm. 1(11 - 14).
- Quintero Niria, Africano Nelly, & Faria Elsis. (January de 2019). Organizational climate and labour performance of the compañy "Vigilantes associate oriental coast of the lake". *Revista Negotium Ciencias Gerenciales*, Volm. 6 núm. 9(33 - 51).
- Revista científica de enfermería. (31 de Diciembre de 2022). *Revista de la Escuela Profesional de enfermería*, Vol. 2(Núm. 3), 88 - 95.
- Rocco Cristián, & Garrido Alejandro. (September - October de 2017). Patient Safety and Safety culture. *Revista Médica Clínica Las Condes*, Volum. 64(785 - 795).
- Rodríguez Rodríguez Carlos, A. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar la calidad del Servicio en el Hospital General Dr. Liborio panchana Sotomayor, Provincia de Santa Elena, Año 2018*. (2019 ed.). (Upse, Ed.) La Libertad, Cantón Santa Elena - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Ruiz Mitjana, L. (2018). Recuperado el 08 de Octubre de 2020, de Prueba de Kolmogórov-Smirnov: qué es y cómo se usa en estadística: <https://psicologiamente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>
- Salas Perea, R., & Díaz Hernández, L. (June de 2017). Rationale for the competency and the work performance in the national health care system. *Revista científica Scielo, Volum. 6*(320 - 370).
- Salas Rebeca, Díaz Holger, & Pérez Geraldo. (January de 2018). Competencies and job performance in the National Health System. *Revista Cubana de Educación Médica Superior, Volum. 32*(132 - 154).
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (Julio - Diciembre de 2018). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al. *Revista de Investigación Industrial Data, Vol. 19*(13 - 20).
- Salgado, M. E. (2016). Management of empathy in consultation. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines, Vol. 12, núm. 1*(44 - 51).
- Solano, A. S. (Enero de 2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista Cuidarte, Volum. 1 Colombia*(53 - 62).
- Suárez Lima Gabriel, Robles Salguero Rodolfo, & Serrano Mantilla Gonzalo. (Junio de 2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, Volum. 38 N° 2*(130 - 160).
- Tobón, C. A. (2020). Clinical or experimental investigation of patients. *Revista de Ciencias de la Salud, Vol. 18 Núm. 3*.
- Torres Navarro, C., & Salete Waltrick, M. (June de 2019). Perception of service quality in a primary health care center. *Revista de Salud, Volum. 6*.
- Vhávez Orozco, C. (June de 2019). Occupational Health and Safety Management. *Revista científica Eídos, Volum. 32*(22 - 34).
- Viladrich. (2016). *Fiabilidad. In: Medición: Fiabilidad y Validez*. (UAB, Ed.) In modelitzacio VIdeaid.
- Zafra Tanaka Jessica, Veramendi Espinoza Liz, & Villa Santiago Nathaly. (Enero - Marzo de 2018). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Revista Facultad de Medicina, Volum. 76*(220 - 260).

ANEXOS



UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO
PROYECTO DE TESIS DE GRADO
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
AUTORA: ING. ÁNGELA KATIUSCA ANDRADE SANDOVAL

TEMA:

“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2022”

Estimados trabajadores: Se le pide muy comedidamente responda las siguientes interrogantes, ya que las mismas servirán para realizar una investigación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del hospital, y cuyas respuestas serán confidenciales y anónimas, además de ser incluidas en el presente trabajo de Investigación.

Gracias.

Elija una de las alternativas de respuestas con el valor que le corresponde:

S= Siempre (4)

F= Frecuentemente (3)

AV= Alguna vez (2)

CN= Casi Nunca (1)

N= Nunca (0)

| Nº | ESCALA DE VALORACIÓN | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN INICIATIVA | | | | | |
| 1 | ¿Si su compañero de trabajo le comenta algún problema laboral Ud., se da tiempo para escucharlo e intenta aconsejarlo para buscar una posible solución? | | | | | |
| 2 | ¿Se muestra cortés con los usuarios y sus compañeros? | | | | | |
| 3 | ¿Emplea algún tiempo a reflexionar sobre las decisiones tomadas en la realización de una labor? | | | | | |
| 4 | ¿Tiene clara las metas y objetivos de la institución, cuando toma una decisión? | | | | | |
| | DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | ¿Cuándo reconoce que existe un problema, identifica las alternativas que existen para resolverlo? | | | | | |
| 6 | ¿Evalúa los resultados de sus acciones para comprobar la efectividad en la toma de decisiones? | | | | | |
| 7 | ¿El compañerismo que existe entre el personal de salud hace más sencillo alcanzar objetivos propuestos por el hospital? | | | | | |
| 8 | ¿Prefiere trabajar en equipo? | | | | | |
| 9 | ¿Evita conflictos dentro del equipo de trabajo? | | | | | |
| | DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 10 | ¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones? | | | | | |
| 11 | ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 12 | ¿Conoce todo lo que debe saber sobre la situación laboral que tiene a su cargo? | | | | | |
| 13 | ¿Continúa con sus tareas laborales, aunque le resulten demasiado pesadas y/o complicadas? | | | | | |
| 14 | ¿Cumple con las tareas que se le encomiendan? | | | | | |



UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO
PROYECTO DE TESIS DE GRADO
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
AUTORA: ING. ÁNGELA KATIUSCA ANDRADE SANDOVAL

TEMA:

“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO ANCÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2022”

Señor Afiliado: Se le pide muy comedidamente responda las siguientes interrogantes, ya que las mismas servirán para realizar una investigación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del hospital, y cuyas respuestas serán confidenciales y anónimas, además de ser incluidas en el presente trabajo de Investigación.

Gracias.

Elija una de las alternativas de respuestas con el valor que le corresponde:

S= Siempre (4)

F= Frecuentemente (3)

AV= Alguna vez (2)

CN= Casi Nunca (1)

N= Nunca (0)

| N° | ESCALA DE VALORACIÓN | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN CALIDAD CIENTÍFICO-TÉCNICO | | | | | |
| 1 | ¿El hospital cuenta con equipos modernos? | | | | | |
| 2 | ¿En comparación con otras alternativas de servicios de salud el servicio del IESS es algo mejor? | | | | | |
| 3 | ¿Cuándo el personal de salud le promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple? | | | | | |
| 4 | ¿El personal de salud pone énfasis en unos registros exentos de errores? | | | | | |
| | DIMENSIÓN SATISFACCIÓN | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | ¿El profesional de salud le proporciona atención individualizada? | | | | | |
| 6 | ¿El profesional cuenta con unos asistentes que le proporcionan una atención especializada? | | | | | |
| 7 | ¿Los empleados del hospital le proporcionan un servicio rápido? | | | | | |
| 8 | ¿El personal de salud tiene unos horarios de apertura o de atención adecuados para todos los pacientes? | | | | | |
| 9 | ¿El personal de salud se interesa por actuar del modo más conveniente para usted? | | | | | |
| | DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 10 | ¿El personal de salud del hospital comprende sus necesidades específicas? | | | | | |
| 11 | ¿Los empleados del hospital están demasiados ocupados para responder a sus preguntas? | | | | | |
| 12 | ¿Cuándo asiste al hospital Ancón están disponibles las medicinas y/o herramientas necesarias para un diagnóstico oportuno? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que, las instalaciones físicas del Hospital Básico Ancón se encuentran en buen estado? | | | | | |
| 14 | ¿Considera que, el tiempo de espera en el hospital Ancón es el adecuado para cumplir con una asistencia médica oportuna? | | | | | |

Base de datos de la recolección de datos

DESEMPEÑO LABORAL

| Nº DE ÍTEMS Nº U. INTERNOS | INICIATIVA | | | | | RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | TRABAJO EN EQUIPO | | | | | TG | | |
|----------------------------------|------------|---|---|---|----|----------------------------|---|---|---|---|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | TD | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | TD | 10 | 11 | 12 | 13 | | 14 | TD |
| 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 |
| 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 5 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 16 |
| 7 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 15 |
| 9 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 2 | 13 |
| 10 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 11 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | | 1 | 0 | 2 | 1 | 17 |
| 13 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 |
| 15 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 13 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | | 2 | 0 | 2 | 2 | 19 |
| 17 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 18 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 6 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 14 |
| 20 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 21 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 22 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 |
| 24 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 25 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 16 |
| 27 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 15 |
| 29 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 2 | 13 |
| 30 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 31 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | | 1 | 0 | 2 | 1 | 17 |
| 33 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 |
| 35 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 13 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | | 2 | 0 | 2 | 2 | 19 |
| 37 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 38 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 6 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 14 |
| 40 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 41 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 42 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 |
| 44 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 45 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 16 |
| 47 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 15 |
| 49 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 2 | 13 |
| 50 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 51 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | | 1 | 0 | 2 | 1 | 17 |
| 53 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 |
| 55 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 13 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | | 2 | 0 | 2 | 2 | 19 |
| 57 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| 58 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 6 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 14 |
| 60 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 61 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 6 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 14 |
| 63 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 7 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 1 | 16 |
| 65 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |