



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO  
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE INGENIERO CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:**

Henry Paúl López Pinargote

**NOMBRE DEL TUTOR:**

José Macuy, MBA

SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE DEL 2014

## **Resumen**

En el presente trabajo se explica como la calidad de los servicios de salud de un hospital público afecta al momento de ser atendido, y para poder satisfacer la gran demanda de los sectores vulnerables, populares y personas a nivel general, sean extranjeros o nacionales, haciendo que el sistema sea limitado, y la capacidad del hospital se vea detenida al no poder abarcar todas las exigencias que se presentan en ese momento. Siendo otro factor importante de analizar como es el trato del personal que labora en los hospitales. La finalidad de mejorar estas áreas y así aminorar las quejas provenientes de los pacientes. Es importante contar con profesionales, médicos y especialistas capacitados que deben de tener el interés de ayudar y es así como los hospitales públicos podrían mejorar el servicio que actualmente ofrecen. A la vez recomendar un plan de acción que permita eliminar los cuellos de botellas que impide crecer al sector de la salud.

***Palabras clave:*** hospital, dirección, recurso humano, efectividad, administración, paciente

## **Abstract**

In this paper we explain how the quality of health services in a public hospital affects the time of injury, and to meet the high demand for the vulnerable, popular and people generally, foreign and domestic, with the system is limited, and the capacity of the hospital is unable to see detained cover all requirements that occur at that time. As another important factor to analyze the deal as the staff working in hospitals. In order to improve these areas and thus reduce complaints from patients. It is important to have professional, trained doctors and specialists should be keen to help and this is how public hospitals could improve the service we currently offer. While recommending a plan of action to eliminate the bottlenecks preventing the growth of the health sector.

***Keywords:*** hospital, address, human resources, effectiveness, administration, patient

# **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

## **Análisis de la efectividad de la calidad de los servicios de salud del hospital**

### **Guayaquil y el hospital de Infectología en Guayaquil**

#### **Introducción**

En nuestro país el servicio del hospital público aún debe mejorar, partiendo del hecho que dentro del plan nacional del buen vivir, uno de sus objetivos es abastecer a los hospitales de tecnología de punta, mejorar la capacidad resolutive del talento humano y así ofrecer una mejor atención al cliente (Ministerio de salud pública, 2014).

Es un derecho ciudadano recibir una atención de buena calidad de los servicios de salud del hospital Guayaquil y de Infectología, pero la atención médica, la actitud del personal encargado, son los que demuestran que existen acciones que deben mejorar y conllevan a que no solo existan largas columnas de ciudadanos que esperan un turno para ser atendidos sino que desistan de ir a una atención médica, y que exista falta de confianza de los pacientes al acudir a los hospitales públicos.

Se requiere superar de manera general los servicios que existen en los hospitales, con la finalidad de desarrollar un lugar público con una atención de alta calidad, como ocurre en una clínica privada.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

Es importante mencionar que la baja afluencia en los centros de salud y subcentros de salud se podría indicar que es debido a la escasez de medicinas, la deficiente tecnología, los pocos especialistas que poseen, y la falta de preparación para enfrentar las enfermedades nuevas.

Con la información recopilada se medirá la situación actual de los hospitales antes señalados, para tomar directrices a seguir en el plano administrativo, rol que juega un papel muy importante a la hora de organizar, planear, dirigir y controlar un hospital.

Para el análisis de la efectividad de la calidad de los servicios de salud del hospital Guayaquil y de Infectología de la ciudad de Guayaquil, se requerirá definir un plan de acción para mejorar el servicio brindado en el sector social al usar un hospital público, dentro del mismo se puede citar el capacitar al personal administrativo en la atención al cliente, velar por la integridad de los pacientes y familia, concientizar que su trabajo depende netamente del servicio brindado.

Asimismo se debe hacer un estudio para conocer si el personal que trabaja en hospitales está en la capacidad de atender diariamente con la mejor predisposición una cantidad determinada de enfermos (López, 2014).

La calidad va de la mano con el análisis de qué es prioridad para conseguir una buena administración, determinar las falencias, cuantificar los errores, canalizar las tareas, medir la atención diaria, y encontrar los cuellos de botella.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

Parte de las estrategias fue: equipar los hospitales con medicamentos y con la contratación de un excelente talento humano, contratando 1.700 técnicos; así como incentivar a las madres a que acudan a los hospitales o centros de salud, para un control natal, atención del parto, y cobertura de salud del recién nacido por un año (Vance, 2012).

### **Marco Teórico**

Para poder hablar de una buena administración, (Herzberg, 2003), propuso que el rol ocupacional tiene la capacidad de dar por cumplimiento la necesidad de autorrealización, al influir en la satisfacción laboral, e instó a las organizaciones para enriquecer los trabajos para mejorarla.

Del mismo modo, (Kalleberg, 1977) define la satisfacción laboral como la "orientación general afectiva por parte de los individuos hacia los roles de trabajo que están actualmente ocupando."

No obstante esta se ha discutido tanto desde la perspectiva global de la satisfacción general relacionada con el trabajo (Quinn, R.P. & Staines, GL., 1979) así como una perspectiva multifacética de las diferentes áreas del trabajo (Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L., 1969).

(Freund, 2005) (Manheim, B. y Papo, E., 2000), indica, ¿por qué deberían las organizaciones de los sectores de servicios sociales preocuparse por la satisfacción laboral de los trabajadores?, La satisfacción laboral está relacionada positivamente con el compromiso organizacional, así como el comportamiento de

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

ciudadanía organizacional (Chiu, S. y Chen, H., 2005). En donde el comportamiento de ciudadanía organizacional se refiere a las "conductas que no forman parte de la descripción formal de trabajo de los empleados, o conductas para las que los empleados no son recompensados formalmente" (Jex S. , 2002).

La variable dependiente clave en este estudio, es el compromiso organizacional, es una forma afectiva, que define la fuerza relativa de un individuo con su participación en la organización (Monday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M., 1982).

La primera vía predice que el compromiso organizacional, es satisfacción en el trabajo, que se define como el grado en que a un empleado le gusta su trabajo (Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L., 1969); (Locke, 1969); (Price, J.L., & Mueller, C.W., 1986a).

Los estudios sobre el compromiso organizacional define a satisfacción en el trabajo como un argumento de que juega un papel clave como la variable que interviene entre los factores explicativos y el compromiso organizacional (Mueller, C.W., Wallace, J.E. & Price, J.L., 1992); (Wallace, 1995); El entorno laboral afecta a la respuesta emocional del empleado en su puesto de trabajo, que a su vez afecta su vínculo afectivo con la organización.

Como parte de la efectividad de la calidad de los servicios de salud es que los hospitales se modernicen por medio de avances tecnológicos. Define la

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

Organización Mundial de la Salud (OMS), que un hospital moderno, es una organización que da asistencia de manera compleja, servicios de medicina completa, además de ser una manera de enseñanza para futuros médicos.

La calidad de los servicios va de la mano con el recurso humano con el que se cuenta para el plan de acción a seguir, en donde la administración de recursos humanos consiste en formar, prever, y disponer de técnicas para que el personal con el que se trabaje se desenvuelva de manera eficiente, para que dentro del plano personal se desarrolle hacia sus metas y las de la organización (Chiavenato I. , 2004).

La (ARH) como responsable de línea y función de staff, indica que el presidente al ser máximo ejecutivo de la organización es quien se responsabiliza por la administración a nivel institucional y del personal a su cargo, así como decidir, organizar cuales son las mejores decisiones. Cada jefe responde por su área. La primera función del presidente es lograr que la organización tenga éxito constante en todos los aspectos posibles. Al ser más grande esta las decisiones deben expandirse hacia los jefes. Cuanto más distanciado este de las operaciones rutinarias, menor será el efecto cotidiano del presidente sobre éstas. Sus decisiones influyen sobre el futuro, no sobre el presente (Chiavenato A. , 2003).

Se ha comprobado que parte de la dificultad en la administración según (Gellis, ZD., Kim, J. y Hwang, SC., 2004) se da porque las percepciones de papeleo innecesario en trabajos de servicio social se han relacionado con el estrés,

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

y según (Lewandowski, 2003) por la frustración. Mientras que Herzberg según (McGowan, BG , Auerbach, C. , Conroy, K. , Augsberger, A. y Schudrich, W., 2010) minimiza la importancia del salario, beneficios, incentivos y sobre la satisfacción laboral, ellos siguen siendo importantes, aunque se ha demostrado que los trabajadores de servicios sociales son menos afectados por estos problemas que otros trabajadores (Light, 2004); (Williamson, 1996)

En el ámbito hospitalario, los recursos económicos son fundamentales para que se desarrolle de manera eficiente. Por lo tanto, el problema no es la suficiencia y competencia de los mismos; las gestiones deben ser las necesarias, a fin de que se puedan usar de manera efectiva los escasos recursos que poseen.

Los recursos económicos son necesarios para que un buen funcionamiento se lleve a cabo en los servicios de salud que ofrece un hospital. Así mismo que la dirección sepa manejarse con los recursos que posee y lograr los objetivos propuestos, es por ello que interviene mucho la experiencia para la toma de decisiones. La dirección es guiar a determinadas personas a cumplir un objetivo común, y persuadir a esos logros con los jefes inmediatos. (Martínez, 2006).

La dirección y gestión de un hospital, actúan en el ámbito interno con el fin de lograr la máxima calidad, competitividad, eficiencia en los procesos que conllevan al servicio médico, no olvidando las políticas externas, acciones, oportunidades que se presenten, y así prevenir amenazas (Yoder, 2006).



## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

Se debe conseguir la eficiencia como parte de alcanzar la efectividad de un hospital, esta se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si se obtiene más resultados de un esfuerzo determinado, se habrá incrementado la eficiencia. Asimismo, si se puede obtener el mismo resultado con menos esfuerzo, se habrá incrementado la eficiencia. En otras palabras la eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace (Yoder, 2006).

La efectividad de los hospitales del Ecuador ha sido favorable en estos últimos años, el sector de la salud ha evolucionado a través del tiempo como parte del “Buen Vivir” de la ciudadanía a nivel general y no como un instrumento de desarrollo para el país. Los hospitales públicos de Ecuador han dado gran apertura a una atención gratuita para las personas nacionales y extranjeras, sean radicados o visitantes, pero el sector de la salud sigue en desigualdad social frente al sector privado, porque cuenta con buena infraestructura y mejores equipos, cobrando caro por este servicio.

Los hospitales públicos a nivel nacional sobresalen en su servicio por la calidad profesional de muchos doctores, y especialistas en general, en donde los últimos años laboran 190 médicos cubanos y otros 40 en la llamada “Misión Milagro”, una pequeña ciudad situada a una hora de Guayaquil. En Santo Domingo trabajan aproximadamente 20 médicos cubanos, sólo 4 de ellos en el sector público.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

El trato de los doctores hacia los pacientes, y la atención del sector público no son de tan buena calidad, siendo causal la gran demanda en los sectores populares. Con los profesionales cubanos es diferente, ellos son amados por los pacientes porque su trato es afable, y de cierto modo paternalista.

La efectividad se ve marcada por la escasez de medicina que existe en los hospitales públicos, estos se otorgan de manera gratuita con la receta que el doctor otorga, las mismas son retiradas en las farmacias de los hospitales y centros de salud públicos, pero ciertos medicamentos deben ser adquiridos en el sector privado al no tener en stock en las farmacias de los hospitales públicos.

El Hospital de Infectología de Guayaquil y el hospital Guayaquil han mejorado de manera eficiente en la infraestructura del mismo comparado a los últimos años, existiendo cambios positivos que se han dado como la adquisición de activos fijos han ido en aumento, el mejor control interno de compras y del presupuesto, existe capacitación constante, y aumentó la calidad en médicos y especialistas.

Pese a las mejoras de ambos hospitales, aún deben realizarse ciertos cambios, como la calidad de atención a los pacientes, adquirir camas y ambulancias para la satisfacer la gran demanda del servicio de salud, abastecerse de medicamentos antes de quedarse con cero stocks, los servicios de mantenimiento, cafetería, seguridad, y cocina deben ser externalizados para tener

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

un mejor control en estas áreas, crear un área de talento humano, no existe un proceso de selección de personal.

La eficiencia y eficacia, van de la mano; es por ello que el área administrativa y contable, son los encargados de emitir toda la documentación de los pacientes, ver ingresos, turnos, horarios de atención, cambios de guardias, control de asistencia de los doctores y de las enfermeras; así como monitorear que el sistema asistencial no colapse y se esté llevando a cabalidad el objetivo principal, cómo es brindar atención de primera.

Sin una buena directriz, como la gerencia médica, es indudable que el desempeño de estos hospitales sea óptimo, cuidando no solo del desempeño del personal a su cargo, sino monitoreando que los equipos médicos estén funcionando correctamente, que la infraestructura esté en buenas condiciones, que la luminaria sea la adecuada, y que se cumpla con el presupuesto asignado.

Asimismo la gerencia médica es el responsable de capacitar al personal a su cargo, buscar mejoras continuas, establecer normas de conducta dentro y fuera de los hospitales, organizar campañas de vacunación y de donación de sangre, y se capacita directamente para poder ver mejoras en el progreso médico y curas a enfermedades existentes.

El proceso de integración de la sociedad a los hospitales radica en ofrecerle no solo un servicio de excelente calidad, sino que el proceso de atención

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

médica u hospitalaria sea libre de trámites burocráticos; hoy en día la atención es personalizada, y en línea, lo que prioriza el verdadero sentido de acudir a un hospital, eliminando largas filas de espera y ser atendido según la emergencia con la que se asista.

El hospital de Guayaquil lleva el nombre del Dr. Abel Gilbert Pontón, médico reconocido por su gran pasión hacia su profesión. Demostró una marcada sensibilidad por el sufrimiento del pueblo, de aquí parte su frase célebre: “Mis manos no me pertenecen: son del pobre cuando las necesita y del rico cuando las paga”. Al finalizar la década del 60, atendiendo la necesidad de los servicios de salud de una población vulnerable, comienza la construcción y equipamiento de un nuevo hospital en el corazón de Guayaquil, en la parroquia Febres Cordero.

Así nace el Hospital Guayaquil, fundado el 7 de octubre de 1973 en el suburbio de esta ciudad. En sus inicios, el hospital funcionó como un gran centro de salud, con un personal asistencial conformado por 15 médicos, 2 odontólogos y 15 auxiliares de enfermería. Los servicios fueron abriéndose progresivamente. La consulta externa empezó sus actividades en el año de 1974, ginecología - obstetricia y quirófanos en 1975, fisioterapia y medicina interna en 1976, llegando a funcionar con capacidad total en 1978. En este mismo año se inauguró el laboratorio patológico.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

El 25 de Abril de 2012, mediante acuerdo Ministerial #667, se eleva al hospital a categoría 3, convirtiéndolo en Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón. Actualmente, es un hospital de alta complejidad del Ministerio de Salud Pública, de referencia a nivel nacional, destinado a brindar atención ambulatoria, hospitalización, recuperación y rehabilitación de la salud a poblaciones vulnerables de la región costa (Ministerio de salud pública, 2013).

El hospital de Infectología fue creado en el año 1946, en el mismo edificio del Asilo de Ancianos "Hospicio Corazón de Jesús", luego para el año 1975 fue bautizado con el nombre del Ilustre Guayaquileño Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña. El hospital de Infectología fue creado para satisfacer la demanda de atención a pacientes de enfermedades infecto-contagiosas (Hospital de Infectología Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña, 2014)

Enfermedades como el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), llamado así porque ataca las defensas del ser humano, son casos atendidos en el Hospital de Infectología. La labor del Hospital de Infectología es velar por las mujeres en gestación contagiadas por el VIH SIDA, para que el bebé por nacer no contraiga el virus adquiriente por la madre infectada; así como romper con la discriminación latente de la ciudadanía ante un enfermo de VIH; además de tratar la enfermedad, pese a que no hay cura, sino solo un tratamiento.

Otra enfermedad que se trata es la tuberculosis, estando a la mano con el VIH porque esta aumenta los síntomas de la tuberculosis; además se atiende

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

pacientes con dengue, rabia, tétano, difteria, fiebre amarilla, entre otras. El servicio que ofrece el hospital a la ciudadanía es durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **Metodología.**

Para poder realizar la metodología de la investigación de la calidad de los servicios de salud del hospital Guayaquil y de Infectología en Guayaquil, se debe de tomar en cuenta qué diseño de investigación se ha de seguir y delimitar cual es nuestra población de estudio, recopilando información obtenida de ambos hospitales, según cómo ha sido el comportamiento de ellos en estos últimos años.

El diseño de la investigación será del tipo básico porque se analizará planteamientos ya establecidos por ambos hospitales del sector público, llevando una investigación exploratoria, también llamada investigación cualitativa.

El tipo de investigación será de descriptivo, y correlacional o explicativo. En el tipo descriptivo se recopilará datos y se describirá lo suscitado en el hospital Guayaquil y el de Infectología en Guayaquil, conociéndose así cuál es la situación, actitudes y procesos inmersos en él. En el tipo correlacional o explicativo se analiza cómo se comporta una variable partiendo de otra, midiendo la relación que existe una con otra, es decir se medirá cómo la administración afecta en la calidad de los servicios que brindan el hospital.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

Para poder sustentar nuestro análisis, usaremos como métodos de investigación la observación, el método estadístico o descriptivo, deductivo, e inductivo. En el método descriptivo recolectaremos datos de manera que tengan un impacto la búsqueda del mismo, ver cuáles son las complicaciones más frecuentes del hospital y tomar correctivos de manera que estos impacten de manera positiva sobre los pacientes.

En el método inductivo se parte de algo específico que interfiera de manera general, es decir cómo la dirección del hospital afecta de manera directa en la mejora continua del mismo.

El deductivo se usará porque buscamos analizar cómo las enfermedades en la sociedad están bajo control por el buen desempeño que tienen los hospitales, es decir parte de un todo hacia las partes.

Para el análisis de la efectividad de la calidad de los servicios de salud del hospital de Guayaquil y de Infectología de Guayaquil usaremos las técnicas de investigación como son las encuestas y la observación.

La cantidad a encuestar es:

Se tomará como referencia el hospital Guayaquil para poder tener el universo al que está orientada nuestra investigación, al ser el hospital público más grande de Guayaquil. Registra unas 1200 atenciones en consulta externa y otras

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

950 en Emergencia, al mes acuden 64500 pacientes para ser atendidos, lo que nos da una cantidad a encuestar de 398 personas.

$$n = \frac{N}{(E)^2 (N-1)+1}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

E: error, se considera el 5%; E = 0,05

$$n = \frac{64500}{(0,05)^2 (64500-1)+1} = 398 \text{ personas encuestadas}$$

### Encuesta.

Marque con una (x) según crea conveniente.

1. ¿Es la primera vez que visita el hospital?

Si

No



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	258	65%
NO	140	35%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #: 1 Visita al hospital por primera vez  
Fuente: Sondeo de mercado  
Realizado por: Paúl López

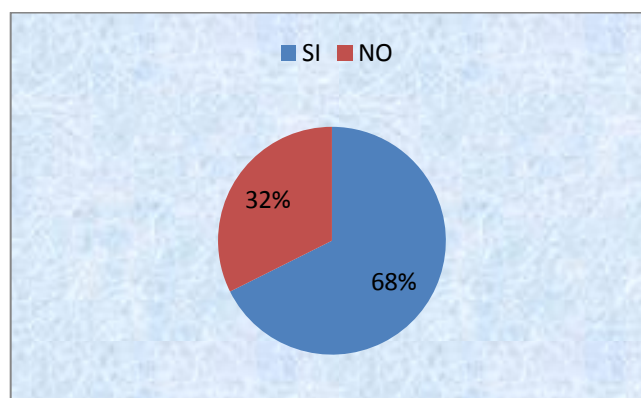


Gráfico #: 1 Visita al hospital por primera vez  
Fuente: Sondeo de mercado  
Realizado por: Paúl López

**Interpretación.-**

De total de los 398 encuestados, 258 pacientes respondieron que si han visitado al hospital por primera vez, correspondiendo a un total del 65%, y apenas un 35% nos manifestó que no ha visitado el hospital por primera vez, al ser recurrentes por algún tipo de enfermedad que poseen.

2. ¿Cómo fue la orientación que recibió en información del hospital?

- Muy Buena
- Buena
- Malo

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Buena	35	9%
Buena	123	31%
Malo	240	60%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #: 2 Orientación recibida en información del hospital

Fuente: Encuesta

Realizado por: Paúl López

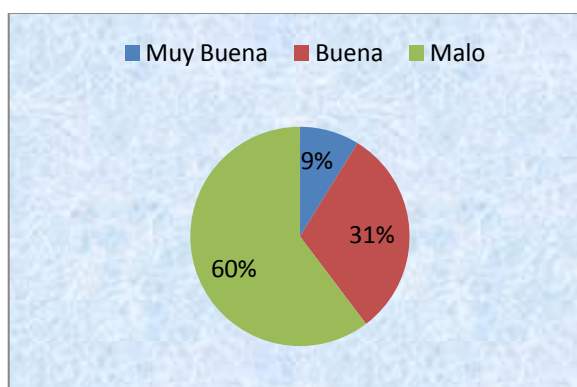


Gráfico #: 2 Orientación recibida en información del hospital

Fuente: Encuesta

Realizado por: Paúl López

**Interpretación.-**

De los 398 encuestados, solo 35 personas, un 9% respondieron que la orientación recibida en información del hospital fue muy buena, 123 encuestados, un 31% indicó que era buena, y 240 el 60% dijo que la orientación era mala, por lo que estaban desorientados en el trámite a seguir.

3. ¿Considera usted que el hospital cuenta con el espacio, infraestructura y equipos médicos adecuados para poder brindarle una excelente atención?

Si

No

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	181	45%
NO	217	55%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #: 3 El hospital cuenta con el espacio, infraestructura y equipos médicos adecuados para poder brindarle una excelente atención

Fuente: Investigación de mercado  
Realizado por: Paúl López

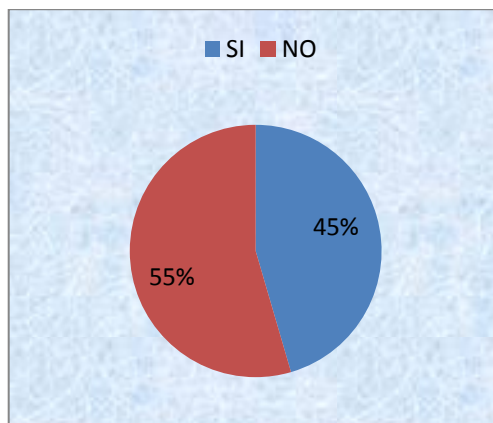


Gráfico #: 3 El hospital cuenta con el espacio, infraestructura y equipos médicos adecuados para poder brindarle una excelente atención

Fuente: Investigación de mercado  
Realizado por: Paúl López

**Interpretación.-**

De los encuestados, 181 personas, un 45% considera que el hospital cuenta con el espacio, infraestructura y equipos médicos adecuados para poder brindarle una excelente atención, sin embargo existe un porcentaje mayor, el 53% que pina lo contrario, lo que indica una inconformidad aún entre los pacientes que acuden al hospital por la gran demanda que existe por una atención médica.

4. ¿Le pareció bueno el trato del personal de enfermería, auxiliar de planta, médico especialista:

Si

No

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	146	37%
NO	252	63%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #: 4 Trato del personal de enfermería, auxiliar de planta, y médico

Fuente: Cuestionario

Realizado por: Paúl López

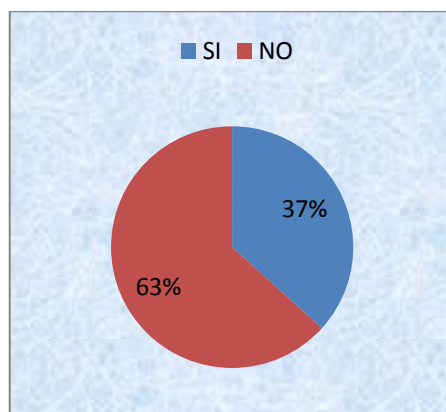


Gráfico #: 4 Trato del personal de enfermería, auxiliar de planta, y médico

Fuente: Cuestionario

Realizado por: Paúl López

**Interpretación.-**

De los encuestados, 146 personas, de un total del 37% de la muestra, respondieron que si le parece bueno el trato del personal de enfermería, auxiliar de planta, médico especialista, pero la gran mayoría indicó que no le parece bueno, es decir el 63% no considera que la calidad en la atención sea satisfactoria. Lo que indica que el trato del personal debe ser mejorado.

5. ¿Al llegar al hospital el trámite de ingreso para la hospitalización fue?

Muy complicado

Bastante complicado

Nada complicado

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy complicado	185	46%
Bastante complicado	123	31%
Nada complicado	90	23%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #5: Trámite de ingreso para la hospitalización  
Fuente: Análisis de mercado  
Realizado por: Paúl López

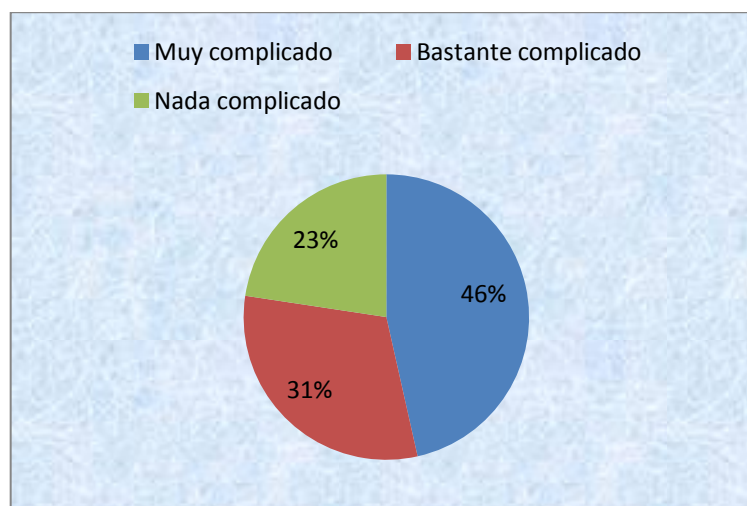


Gráfico #: 5 Trámite de ingreso para la hospitalización.  
Fuente: Análisis de mercado  
Realizado por: Paúl López

**Interpretación.-**

De los encuestados, el 46% considera que trámite de ingreso para la hospitalización es muy complicado por todo el nivel burocrático que existe y por no contar con una buena orientación, 123 encuestados, el 31% considera que es bastante complicado, y el 23% indica que no es nada complicado, lo que se interpreta que aún se debe abolir los numerosos papeleos para poder ser atendidos por un médico.

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

6. ¿Considera usted que el tiempo desde que llegó al hospital y fue atendido por el médico fue adecuado?

Si

No

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	130	33%
NO	268	67%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #6: Tiempo de atención por el médico fue adecuado  
Fuente: Exploración de mercado  
Realizado por: Paúl López

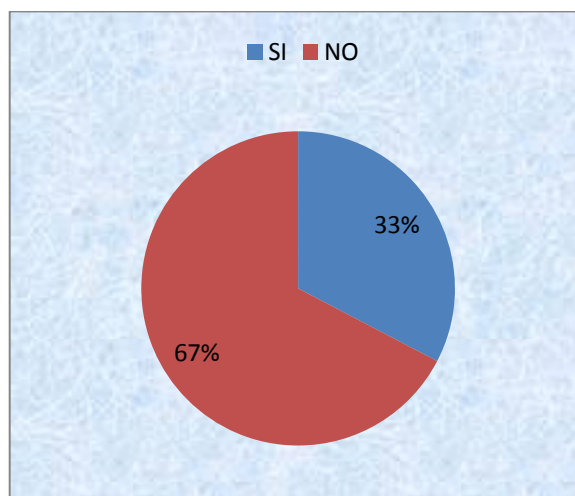


Gráfico #: 6 Tiempo de atención por el médico fue adecuado.  
Fuente: Exploración de mercado  
Realizado por: Paúl López

### Interpretación.-

De los encuestados, el 33% considera que el tiempo desde que llegó al hospital y fue atendido por el médico fue adecuado, y la gran mayoría el 62% indica que no fue el adecuado, por lo que el tiempo de atención debería mejorarse.

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**

7. ¿Cómo considera usted la atención que recibió en el hospital?

Muy Buena

Buena

Mala

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Buena	85	21%
Buena	258	65%
Mala	55	14%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #7: Atención recibida en el hospital

Fuente: Estudio de mercado

Realizado por: Paúl López

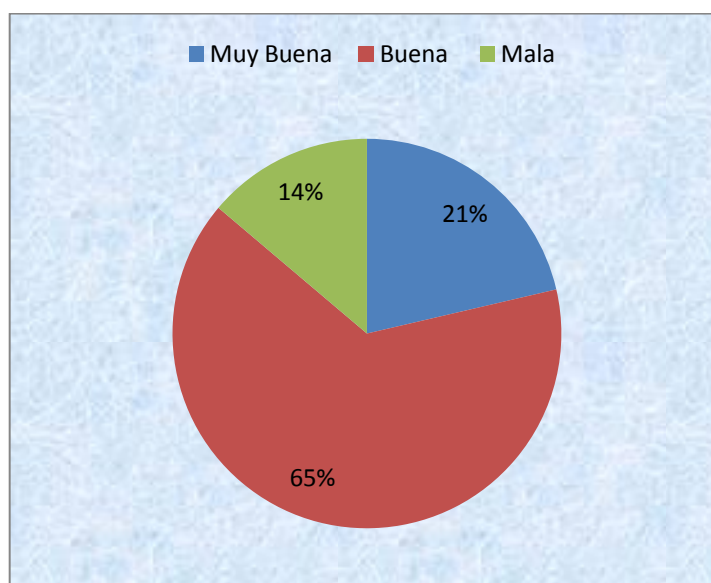


Gráfico #7: Atención recibida en el hospital

Fuente: Estudio de mercado

Realizado por: Paúl López

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

### Interpretación.-

De los encuestados, solo un porcentaje pequeños del 21%, 85 encuestados considera que la atención recibida en el hospital público fue muy buena, 258 personas, un 65% indica que fue buena, y 55 personas, el 14% indica que fue mala, en términos generales la atención ha mejorado pese a que aún se debe seguir trabajando en mejorar la calidad en la atención al paciente.

Si su respuesta fue mala, indicar ¿Por qué considera así el servicio brindado en el hospital?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Demora en la atención	20.00	36%
Por el trato brindado	9.00	16%
Lo miran mal	11.00	20%
No saben explicar el procedimiento	7.00	13%
Son groseros	8.00	15%
<b>Total</b>	<b>55.00</b>	<b>100%</b>

Tabla #8: Servicio brindado en el hospital  
Fuente: Observación de mercado  
Realizado por: Paúl López

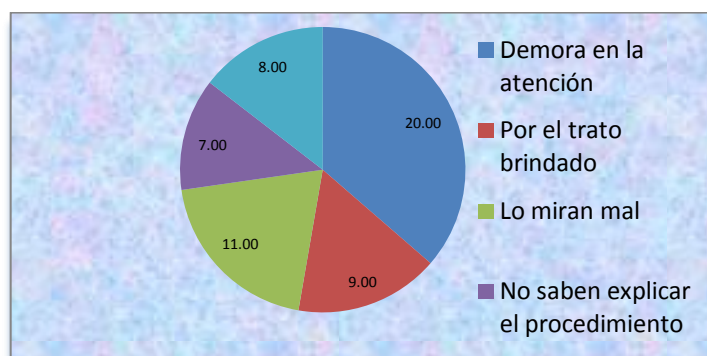


Gráfico #8: Servicio brindado en el hospital  
Fuente: Observación de mercado



# ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

Realizado por: Paúl López

## Interpretación.-

De los encuestados que les parece mala la atención del hospital público, el 36% indicó que se debe a la demora al esperar el turno,, un 20% consideran que los miran mal, 16% no está conforme con el trato brindado, el 15% dicen que son groseros, y un 13% indican que no saben explicar el procedimiento.

8. ¿Considera que a nivel general el hospital ha mejorado en comparación a los años anteriores?

Si

No

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	257	65%
NO	141	35%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #9: El hospital ha mejorado en comparación a los años anteriores

Fuente: Observación de mercado

Realizado por: Paúl López

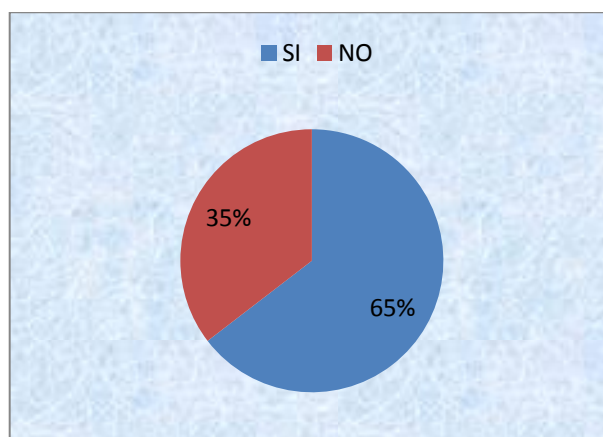


Gráfico #9: El hospital ha mejorado en comparación a los años anteriores

Fuente: Observación de mercado

Realizado por: Paúl López

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

### Interpretación.-

De los encuestados, 257 personas, el 65% indica que el hospital ha mejorado en comparación a los años anteriores y el 35% indica que no ha mejorado, lo que implica que aún se debe seguir trabajando a nivel general para que los pacientes se sientan satisfechos.

9. ¿Qué aspectos del hospital considera positivos y que faltaría por mejorar?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
La falta de stocks de medicina	174.00	44%
Elección de médicos	26.00	7%
Citas médicas en menor tiempo	159.00	40%
Acudir directamente al especialista	39.00	10%
<b>Total</b>	<b>398.00</b>	<b>100%</b>

Tabla #10: Aspectos del hospital positivos y que faltaría por mejorar

Fuente: Observación de mercado

Realizado por: Paúl López

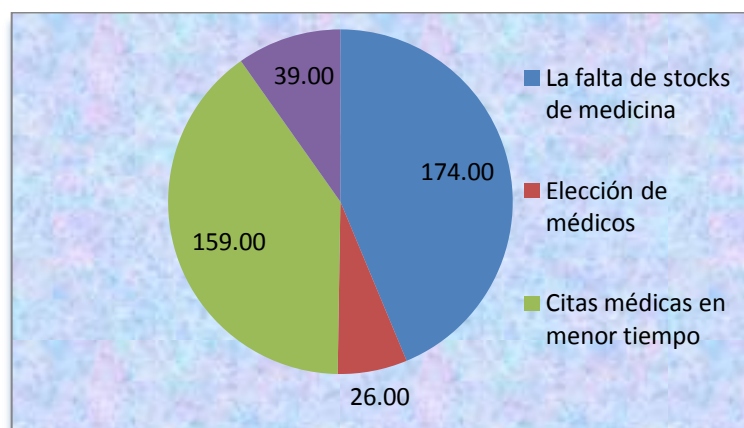


Gráfico #10: Aspectos del hospital positivos y que faltaría por mejorar

Fuente: Observación de mercado

Realizado por: Paúl López

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

### Interpretación.-

De los encuestados, 174 personas, el 44% indica deberían tener más stock de medicinas, 26 de ellos que deberían tener una elección de médicos, 159 personas, un 40% informan que las citas médicas deberían ser en menor tiempo, y 39 personas desearían acudir directamente al especialista.

10. ¿Si fuera de libre elección, volvería acudir al hospital?

Si volvería

Probablemente volvería

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI VOLVERIA	235	59%
PROBABLEMENTE VOLVERIA	163	41%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

Tabla #11: Volvería acudir al hospital

Fuente: Indagación de mercado

Realizado por: Paúl López

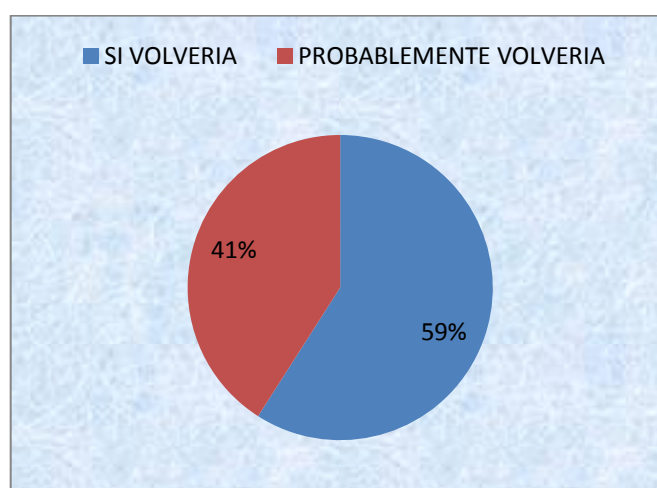


Gráfico #11: Volvería acudir al hospital

Fuente: Indagación de mercado

Realizado por: Paúl López

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

### Interpretación.-

De los encuestados, 235 personas, el 59% indica que volvería acudir al hospital para una atención médica y 163 encuestados, el 41% indica que no volvería.

Al analizar el sector de la salud pública versus el privado, podemos indicar aspectos importantes que marcan una determinada diferencia al momento de realizar una elección entre hacerse atender en un hospital público o uno privado:

Sector Privado
*Ofrece médicos a su elección
*Se puede acudir al médico de preferencia
*Maneja clínicas privadas
*Existen créditos hospitalarios
*La atención es oportuna
* Ofrece atención médica en centros médicos
*Los costos en centros médicos son bajos
*Los exámenes médicos se pueden realizar al momento
*Se puede acceder a las medicinas al momento
*El costo de las medicinas es solo el 20% de su valor
*Se puede acudir al médico cuando lo necesite
*Permite acceder a un especialista en la primera cita

Gráfico #12: Servicio de salud en el sector privado

Fuente: Broker de seguro Tecniseguros

## ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

Sector Público
*La atención es con el médico que impongan
*Ofrece servicios complementarios
*Asistencia Telefónica permanente las 24 horas del día
*Se debe acudir al médico de turno
*La atención es en Hospitales públicos
*No existen convenios, ni deducibles al momento de pagar
*Existe largas filas para la atención o hay que esperar por el turno
*Ofrece la atención médica solo en subcentros de salud
*Los costos son bajos, y gratuitos
*Se debe esperar la disponibilidad de turno para realizarse un examen médico
*No suelen existir las medicinas recetadas
*Se deben comprar al costo del 100% cuando están escasas.
*Se debe separar cita
*El acceso como primer filtro es en medicina general

Gráfico #13: Servicio de salud en el sector público

Fuente: Broker de seguro Tecniseguros

Al analizar estos pro y contra entre ambos servicios, podemos palpar que son cada vez más las personas que cuentan con un seguro de salud privado y su inclinación se debe a los múltiples beneficios que ofrece y a las ventajas interesantes con el que este cuenta.

Parte de esta acogida se debe al tiempo de espera para poder obtener una cita con un especialista, al existir demasiadas personas que acuden a un servicio público.

Sin embargo la gran ventaja del servicio de salud pública es que al momento de una urgencia de extrema gravedad es recomendable dirigirse a la

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

sanidad pública, y que el precio del seguro privado es costoso en comparación al público que es gratuito.

### **Análisis de los resultados**

El líder del hospital debe realizar las siguientes acciones para mejorar la calidad de los servicios del mismo, como tomar buenas decisiones para el porvenir del hospital y el de los pacientes, contar con una cadena de valores que deben ser acogida por los del área de Recursos Humanos, tener un sistema adecuado de información, contar con médicos certificados en cada especialización, tener un buen sistema informático para contar.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

### **Conclusión.**

En la investigación realizada se puede concluir que parte de la ciudadanía que acude a los hospitales públicos en busca de una atención médica de manera general o personalizada, se ve detenida por una serie de factores que no permiten que esta sea atendida, la falta de orientación desde el inicio, la gran demanda de pacientes que acuden a los hospitales públicos hacen que la infraestructura no esté acorde a las necesidades que existe, el trato poco amable de ciertos médicos, enfermeras o especialistas es el punto más importante que debe ser atendido y que marca una diferencia en la efectividad de una buena calidad de sus servicios.

Es importante que la administración del hospital busque superar estos cuellos de botellas y procurar a nivel general ser eficientes, partiendo del hecho de tomar buenas decisiones, lo que motiva al paciente a que acuda a determinado hospital, sea por cuenta propia, por consejo profesional, o porque le sea asignado de parte de un Sub centro de salud.

Como parte de la cadena de valores es establecer el proceso productivo de un hospital, partiendo del hecho de que el paciente debe ser atendido como que fuera un cliente, es así que cuenta con el servicio de enfermería, laboratorios, quirófanos, farmacia, cafetería y área pública como sanitarios.

El sistema de información le da un valor agregado a los hospitales mencionados, sin embargo la cantidad de recursos que se deben de usar para

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

hacerlos eficientes no es cuantificable, partiendo del hecho que la eficacia económica no es igual a la eficacia médica.

Se pretende incluir más talento humano con la única intención de que aumente la calidad de la atención médica; se está capacitando a 113 profesionales en la rama de la salud con postgrado y 451 han sido becados para posgrados nacionales, buscando que mejore la administración en su totalidad de ambos hospitales.



# ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL

## Referencias Bibliográficas

- Adelmann, P. (1995). *Emotional labor as a potential source of job stress*. In S.L. Sauter & L. R. Murphy (eds.), *Organizational risk factors for stress* (pp. 371–381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of Identity*. *Academy of Management Review*, 18(1). 88-115.
- Ashforth, B., & Saks, A. . (2004). *Sintiendo su camino: Emociones y entrada organizacional*. En Señor, R. Klimoski, R., y Kanfer, R. (eds.). *Las emociones en el lugar de trabajo: La comprensión de la estructura y el papel de las emociones en el comportamiento organizacional*. 331 a 369.
- Barack, MEM, Nissly, JA y Levin, A. (2001). *Antecedentes a la retención y rotación entre el bienestar infantil, el trabajo social, y otros empleados de servicios humanos: ¿Qué podemos aprender de la investigación del pasado? Una revisión y meta-análisis*. *Social Service Review*, 75 (4):. 625-661.
- Bednar, S. G. (2003). *Elementos del clima organizacional en la satisfacción de las agencias de bienestar infantil. Las familias en la sociedad: The Journal of Human Services Contemporánea*, 84 (1): 7-12.
- Brotheridge, C., and Grandey, A. (2002). *Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work*, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39.
- Cazar, R. (2001). *CONADIS. Breve analisis de la situación de las discapacidades en el Ecuador*.
- Chiavenato, A. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiriboga, D. (2011). *Historiales, exámenes y recetas de pacientes van a ser digitalizados*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/historiales-examenes-y-recetas-de-pacientes-van-a-ser-digitalizados.html>
- Chiu, S. y Chen, H. (2005). *Relación entre las características del trabajo y la conducta cívica en las organizaciones: El papel de mediación de la satisfacción laboral*. *Comportamiento Social y Personalidad*, 33 (6): 523-539.
- Código de la salud. (1971). *Decreto Supremo 188*. Registro Oficial 158 de 8 de febrero de 1971.
- Congreso Nacional. (2002). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud*. Ley No. 80. RO/670 de 25 de septiembre del 2002.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

- England, P., & Folbre, N. (1999). *The cost of caring. The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 39–51.
- Freund, A. (2005). *Compromiso y satisfacción en el trabajo como predictores de las intenciones de rotación entre los trabajadores de bienestar. Administración en trabajo social*, 19 (2):. 5-22.
- Fruend, A. (2005). *El compromiso y la satisfacción en el trabajo como predictores de las intenciones de rotación entre los trabajadores de bienestar. Administración en Trabajo Social*, 19 (2): 5-22.
- Gellis, ZD., Kim, J. y Hwang, SC. (2004). *Nueva York encuesta administrador de casos del estado: las diferencias urbanas y rurales en las actividades de trabajo, el estrés laboral y la satisfacción laboral. Journal of Behavioral Health and Research* , 31 (4):. 430-440.
- González, M. & López,E. (1989). *Organización Mundial de laSalud. Importancia del cuidador primario en el discapacitado físico.*
- Grandey, A. (2000). *Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Herzberg, F. (2003). *Una vez más: ¿Cómo motivar a los empleados?* Harvard Business Review, 81 (1); :87-96.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart. Berkeley, CA: University of California Press.*
- Hodges, J.Q., & Hardiman, E.R. (2006). *Promover las asociaciones organizacionales saludables y la colaboración entre las agencias de salud mental de los consumidores de primera destilación y de la comunidad,33(3), 267–278. Administración y Políticas en Salud Mental y Servicios de Salud Mental Research.*
- Hollenbeck, K., Erickcek, GA., y Timmeney, BFC. (2011). *"Evaluación de la Red de Recursos CARRERAS BC. Empleador: Sus contribuciones al modelo ERN". Informe preparado para el oeste de Michigan TEAM. Obtenido de <http://research.upjohn.org/reports/182> (<http://research.upjohn.org/reports/182>)*
- Hospital de Infectología Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña. (2014).
- James, N. (1992). *Care=organization+physical labour+emotional labour. Sociology of Health and Illness*, 14, 488–509.
- Jex, S. (2002). *Psicología Organizacional: Un enfoque científico-profesional, New York.: p. 104. John Wiley & Sons.*

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

- Jex, S. M. (2002). *Psicología Organizacional: Un enfoque científico-profesional*, Nueva York, Nueva York: John Wiley & Sons.
- Kalleberg, A. (1977). *Los valores de trabajo y las recompensas del trabajo: una teoría de la satisfacción en el trabajo*. . *American Sociological Review*, 42:. 124-143.
- Landsman, M. (2000). *Organizational an Occupational commitment in Public child welfare*. *Unpublished doctoral dissertation*. Iowa City, IA: The University of Iowa.
- Landsman, M. (2001). *Commitment in public child welfare*. *Social Service Review*, 3, 386-419.
- Larson, E.B., and Yao, X. (2005). *Clinical empathy as emotional labor in the physician-patient relationship*. *JAMA*, 293, 1100–1106.
- Lawson, H. A. Under Review. (s.f.). *The Regulation and Management of Emotional Labor in Public. Child Welfare: Implications for Workforce Optimization and Stabilization*.
- Lewandowski, C. (2003). *Factores organizacionales que contribuyen a la frustración de los trabajadores: el precursor del burnout*. *Revista de Sociología y Asistencia Social*, 30 (4): 175-185.
- Light, P. (2004). *Mantener un rendimiento sin fines de lucro: el caso de creación de capacidad y la evidencia para apoyarla*, Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Locke, E. (1969). *What is job satisfaction?*. *Organization Behavior and Human Performance*,4,309-336.
- Loseke, D.R., and Cahill, S.E. . (1986). *Actors in search of a character: Student social workers' quest for personal identity*. *Symbolic Interaction*, 9, 245–258.
- Magennis, R., & Smith, DB. (2005). *Todo agotado: Los factores asociados con el desgaste entre Missouri trabajadores de servicios sociales*. *Missouri Electronic Journal of Sociology*, 5. Obtenido de [http://www.mosoc.org/MEJS/back\\_mejs.htm](http://www.mosoc.org/MEJS/back_mejs.htm) ([http://www.mosoc.org/MEJS/back\\_mejs.htm](http://www.mosoc.org/MEJS/back_mejs.htm))
- Manheim, B. y Papo, E. (2000). *Las diferencias en el compromiso de la organización y sus correlatos entre los trabajadores profesionales y no profesionales de bienestar en el trabajo*. *Administración del trabajo social*, 3/4 (23):. 119-137.
- Martínez, M. E. (2006). *El concepto de productividad en el análisis económico*. Madrid: Universidad Complutense.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

- McGowan, BG , Auerbach, C. , Conroy, K. , Augsberger, A. y Schudrich, W. (2010). *Problemas de retención de la Fuerza Laboral en el bienestar del niño. Voluntaria de Bienestar Infantil* , 86 (6): 83-103.
- Ministerio de Finanzas. (2012). *Informe de coyuntura macroeconómica*. Quito.
- Ministerio de salud pública. (2013). *Hospital de especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón*. Obtenido de <http://www.hagp.gob.ec/index.php/el-hospital/historia>
- Ministerio de salud pública. (2014). *Proyecto emblemático. Fortalecimiento de la red de servicios de salud y mejoramiento de la calidad*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/fortalecimiento-de-la-red-de-servicios-de-salud-y-mejoramiento-de-la-calidad/>
- Monday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkages*. New York: Academic Press.
- Mueller, C.W., Wallace, J.E. & Price, J.L. (1992). *Employee Commitment: Resolving some issues. Work occupations*, 19, 211-236.
- National Council of Disability. (2011). *The Power of Digital Inclusion Technology's Impact on Employment and Opportunities for People with Disabilities*. Obtenido de <http://www.ncd.gov/publications/2011/oct042011>
- Noboa, G. (2003). *Reglamento general a la ley de discapacidades. Registro Oficial No. 27*.
- OMS. (2014). *Organización mundial de la salud*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>
- OMS. (2014). *Una atención más limpia es una atención más segura*. Obtenido de <http://www.who.int/gpsc/background/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Manual de laboratorio para la identificación y prueba de susceptibilidad a los antimicrobianos*.
- Petty, G. C., Brewer, E. W. and Brown, B. (2005). *La satisfacción laboral entre los empleados de una organización de desarrollo juvenil. Infantil y Foro asistencia a los jóvenes*, 34 (1): 57-73.
- Price, J.L., & Mueller, C.W. (1986a). *Absenteeism and Turnover of Hospital Employ-ees*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Pugh, S. (2004). *La regulación emocional en los individuos y las díadas: causas, costos, y consecuencias*. En R. Señor, R. Klimoski, y R. Kanfer, eds. *Emociones en la puesto de trabajo: La comprensión de la estructura y el papel de las emociones en la organización*.147-182.

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN GUAYAQUIL**

- Pugliesi, K. (1999). *The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being*. *Motivation and Emotion*, 23, 125–154.
- Quinn, R.P. & Staines, G.L. (1979). *The 1977 Quality of employment Survey*. Ann Arbor: Survey Research Center, Institute for Social Research. University of Michigan.
- Rafaelli, A. (1989). *When cashiers meet customers. An analysis of the role of supermarket cashiers*. *Academy of Management Journal*, 32, 245–273.
- Seavey, D. (2004). *El costo de la rotación de primera línea en la atención a largo plazo*, Washington, DC: *Mejores Empleos Better Care Oficina del Programa Nacional*.
- Shapiro, J. B. (1996). *La satisfacción laboral y burnout en los profesionales de abuso infantil: Desarrollo Medida, análisis factorial, y las características de trabajo diario de Abuso sexual Infantil*, 5 (3):. 21-38.
- Shapiro, J. P., Burkey, W. M., Dorman, R. L. and Walker, C. J. (1996). *La satisfacción laboral y burnout en los profesionales de abuso infantil: Medir el desarrollo, el análisis factorial, y las características del trabajo*. *Diario de Abuso Sexual Infantil*, 5 (3): 21-38.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of satisfaction in work and Retirement*. Chicago: Rand McNelly.
- Storey, J. & Billingham, J. (2001). *El estrés laboral y el trabajo social*. *Educación en Trabajo Social*, 20 (6): 659-670.
- Sutton, R. (1991). *Maintaining norms about expressed emotions. The case of bill collectors*. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245–268.
- Taylor & Francis Group. LLC. (2013). *Administración en el trabajo social*, 37: 325-328.
- Taylor & Francis Group. LLC. (2013). *Administración in social work*, 37: 325-328.
- Vance, C. (2012). *Ministerio de Salud Pública*. Gobierno Nacional invierte 6.8% del presupuesto del Estado en Salud.
- Wallace, J. (1995). *Corporatist control and organizational commitment among professionals: The case of lawyers working in law firms*. *Social Forces*, 73 (3), 811-840.
- Williamson, D. 1. (1996). *Satisfacción en el trabajo en los servicios sociales*, de Nueva York, Nueva York: Garland.
- Yoder, D. (2006). *Manejo de persona y relaciones industriales*. México.: Limusa.

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA  
CASO: HOSPITAL GUAYAQUIL Y HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA EN  
GUAYAQUIL**