



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL
BABAHOYO DEL IESS**

AUTORA:

JESSICA TAMARA CABRERA PÉREZ

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ECON. LAURA ZAMBRANO CHUMO, MBA.

**Guayaquil, Ecuador
2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. **Jessica Tamara Cabrera Pérez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

REVISORA

Ing. Yanina Bajaan Villagómez Ph. D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de mayo del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jessica Tamara Cabrera Pérez

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del hospital general Babahoyo del IESS** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 03 días del mes de mayo del año 2021

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:

**JESSICA TAMARA
CABRERA PEREZ**

Jessica Tamara Cabrera Pérez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jessica Tamara Cabrera Pérez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del hospital general Babahoyo del IESS**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de mayo del año 2021

LA AUTORA:



Firmado electrónicamente por:

**JESSICA TAMARA
CABRERA PEREZ**

Jessica Tamara Cabrera Pérez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [Tesis Jessica Cabrera.docx](#) (D95120501)

Presentado 2021-02-09 18:05 (-05:00)

Presentado por jessytammy@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje CORRECCIONES TESIS JESSICA CABRERA [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 38 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Tesis Absentismo laboral- Dennis Sesme.docx
	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16203/D9%C3%ADaz_LH.pdf?se...
	Tesis Mercy.Urkund.docx
	Tesis Paty.Garcia 2021.docx
	Tesis MGS.Laura Tapia.docx

71% #1 Activo

CITATION Cas17 \n \t \ | 12298 (2017) afirmó que la evaluación del desempeño es una herramienta

que brinda información importante a la empresa sobre el trabajador; en la cual se pueden percatar los errores comunes que estos cometen, de esta forma la empresa pueda retroalimentarlos siguiendo las estrategias organizacionales a fin de que mejoren su nivel de desempeño. El Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una institución pública descentralizada de II nivel de atención, dicha entidad cuenta con una capacidad de 120 camas censables y 59 no censables, gracias a la última remodelación que fue entregada en el año 2013 CITATION Ins182 \ | 12298 (IESS, 2018). A pesar de las mejoras que ha tenido dicha casa de salud es necesario establecer los factores que influyen en el desempeño laboral con el propósito de poder diseñar planes preventivos que ayuden a mejorar el rendimiento de los enfermeros. Por lo antes expuesto, se planteó como

objetivo el

determinar

los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del

área

de emergencia del Hospital

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Iliana Urkund.docx **71%**

CITATION Eur19 \n \t \ | 2058 (2019) indicó que la evaluación del desempeño laboral es una de las herramientas

Activar Windows

Agradecimiento

A Dios por darme salud, vida y todo su amor, la fortaleza, inteligencia, sabiduría y derramar muchas bendiciones en mi vida, porque sin él no soy nadie, a mis padres, hermanos e hija que me permitieron seguir incondicionalmente mi carrera que culmina con mis metas.

A mis docentes por inducirme sus conocimientos, apoyo incondicional y necesario para concluir con éxito mi carrera profesional.

Jessica Tamara Cabrera Pérez

Dedicatoria

Ante todo, a Dios por ser quien guía mis pasos, mostrándome su bondad infinita a los seres humanos.

A mis padres, por ser el pilar que me sostiene y me impulsa a seguir mejorando como profesional.

A mis hermanos y allegados por compartir mis alegrías y mantenerme animada siempre.

Que el Dios todopoderoso los bendiga siempre.

Jessica Tamara Cabrera Pérez

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema	6
Justificación.....	6
Preguntas de Investigación.....	8
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Capítulo I.....	10
Marco Teórico	10
Desempeño Laboral	10
Evaluación del desempeño	12
Métodos del desempeño laboral.....	14
Dimensiones del desempeño	17
Factores del desempeño	18
Motivación Laboral.....	20
Teorías de motivación	21
Marco Conceptual	25
Capítulo II	28
Marco Referencial.....	28
Investigaciones Referenciales	28
Situación Actual del Hospital General Babahoyo IESS	38
Misión	38
Visión	38
Valores institucionales	38
Ubicación	39
Servicios del hospital	40
Marco Legal	40
Capítulo III.....	43
Marco Metodológico.....	43
Enfoque de la Investigación	43

Diseño de la Investigación	43
Método de la Investigación	44
Alcance de la Investigación	44
Procesamiento de Datos	45
Operacionalización de las Variables	46
Técnica de recolección de datos.....	49
Tratamiento de la Información.....	50
Población y Muestra.....	50
Resultados Generales	50
Datos socioeconómicos	50
Factores motivacionales	53
Desempeño laboral.....	67
Análisis General de Resultados.....	80
Promedios de dimensiones y correlaciones.....	81
Capítulo IV.....	85
Propuesta.....	85
Tema de la Propuesta	85
Objetivos	85
Objetivo general	85
Objetivos específicos	85
Justificación.....	85
Desarrollo de actividades	86
Acciones orientadas a mejorar la motivación	87
Acciones orientadas a mejorar el desempeño laboral	95
Presupuesto financiero	99
Cronograma de actividades	99
Conclusiones	103
Recomendaciones.....	105
Referencias.....	106
Apéndice	115
Apéndice A. Cuestionario de los Factores Influyentes	115
Apéndice B. Cuestionario de Desempeño laboral.....	118

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Afiliados cercanos del Hospital General Babahoyo IESS</i>	38
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	47
Tabla 3. <i>Promedios motivación</i>	82
Tabla 4. <i>Promedios desempeño laboral</i>	83
Tabla 5. <i>Correlaciones contra desempeño laboral</i>	84
Tabla 6. <i>Actividades externas de Team Building</i>	88
Tabla 7. <i>Actividades internas de Team Building</i>	89
Tabla 8. <i>Taller de Motivación</i>	93
Tabla 9. <i>Programa de capacitación</i>	96
Tabla 10. <i>Formato de control</i>	96
Tabla 11. <i>Taller de mejora de relaciones interpersonales</i>	98
Tabla 12. <i>Presupuesto financiero</i>	99
Tabla 13. <i>Cronograma de actividades 1</i>	100
Tabla 14. <i>Cronograma de actividades 2</i>	101
Tabla 15. <i>Cronograma de actividades 3</i>	102
Tabla 16. <i>Cuestionario de Factores motivacionales</i>	116
Tabla 17. <i>Cuestionario de desempeño laboral</i>	118

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensiones del método Dacum	15
<i>Figura 2.</i> Ubicación del Hospital General Babahoyo IESS.....	39
<i>Figura 3.</i> Servicios del Hospital General Babahoyo IESS	40
<i>Figura 4.</i> Edad	51
<i>Figura 5.</i> Género.....	51
<i>Figura 6.</i> Estado civil.....	52
<i>Figura 7.</i> Remuneración mensual	53
<i>Figura 8.</i> Remuneración adecuada	53
<i>Figura 9.</i> Incentivos.....	54
<i>Figura 10.</i> Entorno adecuado.....	55
<i>Figura 11.</i> Apoyo de equipo	55
<i>Figura 12.</i> Jefe brinda facilidades.....	56
<i>Figura 13.</i> Capacitaciones satisfactorias.....	57
<i>Figura 14.</i> Recursos humanos adecuados	57
<i>Figura 15.</i> Atenciones brindadas	58
<i>Figura 16.</i> Abastecimiento correcto de materiales	59
<i>Figura 17.</i> Cumplimiento de normas bioseguridad	59
<i>Figura 18.</i> Cumplimiento de derechos	60
<i>Figura 19.</i> Ambiente adecuado.....	61
<i>Figura 20.</i> Identificación con sede.....	61
<i>Figura 21.</i> Trabajo permite realización y desarrollo personal.....	62
<i>Figura 22.</i> Trabajo permite desarrollar sus competencias	63
<i>Figura 23.</i> Asignan nuevas responsabilidades.....	63
<i>Figura 24.</i> Reconocimiento es el esperado	64
<i>Figura 25.</i> Premios, felicitaciones o reconocimientos.....	65
<i>Figura 26.</i> Apoyo de jefes es bueno	66
<i>Figura 27.</i> Opiniones constructivas	66
<i>Figura 28.</i> Termina trabajo oportunamente	67
<i>Figura 29.</i> Nivel de producción acorde a políticas	68
<i>Figura 30.</i> Cumple metas programadas	68
<i>Figura 31.</i> Deficiencias en aprovechamiento de recursos	69

<i>Figura 32.</i> Selección de personal basado en experiencia y conocimiento técnico	70
<i>Figura 33.</i> Conoce métodos y procedimientos	71
<i>Figura 34.</i> Trabaja de acuerdo a misión, visión y metas	71
<i>Figura 35.</i> Trabaja conforme a manual de funciones	72
<i>Figura 36.</i> Trabaja sin supervisión	73
<i>Figura 37.</i> Participación entusiasta y decidida para prevenir errores	74
<i>Figura 38.</i> Puntualidad	74
<i>Figura 39.</i> Personal con actitud permanente de compromiso.....	75
<i>Figura 40.</i> Cortesía con sus compañeros y usuarios.....	76
<i>Figura 41.</i> Evita conflictos	76
<i>Figura 42.</i> Comunica oportunamente a superiores información urgente	77
<i>Figura 43.</i> Entre compañeros se ayudan y apoyan	78
<i>Figura 44.</i> Capacitación y adiestramiento	79
<i>Figura 45.</i> Capacitación de acuerdo a intereses.....	79
<i>Figura 46.</i> Cursos de especialización o diplomados.....	80
<i>Figura 47.</i> Diagrama de dispersión.....	83
<i>Figura 48.</i> Ejemplo de reconocimiento laboral.	91
<i>Figura 49.</i> Panfleto informativo.	94
<i>Figura 50.</i> Posters: Ejemplo de misión y visión.....	97

Resumen

Una de las fortalezas más importantes que mantiene una determinada organización, sobre todo aquellas procedentes del ámbito sanitario se deriva del desempeño laboral, un factor que se relaciona con la motivación y satisfacción de la fuerza de trabajo. Bajo esta premisa inicial, la presente investigación se desarrolla con el objetivo de determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, para el desarrollo de estrategias que motiven y mejoren el desempeño laboral. El estudio mantuvo alcance descriptivo, correlacional, cuantitativo, método deductivo y diseño no experimental de corte transversal. Conforme las variables de estudio, se aplicaron dos cuestionarios a una población de 32 colaboradores, el primero asociado con los factores motivacionales constituido por 20 preguntas y el segundo orientado a medir el desempeño laboral, compuesto por 19 interrogantes; donde se evidenció la falta de capacitaciones anuales que permitan mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería, entorno laboral inadecuado, falta de reconocimientos e incentivos laborales, ausencia de apoyo entre colaboradores y un programa de formación profesional. Considerando esta situación se determinó la ejecución de un programa Team Bulding, entrega de reconocimientos laborales, capacitación, talleres de motivación y mejoras en el ambiente de trabajo. La propuesta requiere un monto total de \$1,362.00.

Palabras Clave: Motivación, desempeño laboral, personal de enfermería, ambiente de trabajo, reconocimiento laboral.

Abstract

One of the most important strengths that a given organization maintains, especially those that come from the health field, derives from work performance, a factor that is related to the motivation and satisfaction of the workforce. Under this initial premise, the present research is developed with the aim of determining the motivational factors that influence the work performance of the nursing staff in the emergency area of the Babahoyo General Hospital of the IESS, for the development of strategies that motivate and improve work performance. The study maintained a descriptive, correlational, quantitative scope, a deductive method and a non-experimental cross-sectional design. According to the study variables, two questionnaires were applied to a population of 32 employees, the first associated with motivational factors, consisting of 20 questions and the second aimed at measuring job performance, consisting of 19 questions, where it was evidenced the lack of annual training that will improve the work performance of the nursing staff, inadequate work environment, lack of recognition and work incentives, lack of support among collaborators and a professional training program. Considering this situation, the execution of a Team Building program, delivery of labor recognition, training, motivational workshops and improvements in the work environment was determined. The proposal requires a total amount of \$ 1,362.00.

Key Words: Motivation, job performance, nursing staff, work environment, job recognition.

Introducción

Desde los inicios del ser humano ha existido una preocupación por adquirir nuevos conocimientos y el de mejorar su entorno gracias a los logros que se han dado en el pasado. Por ese motivo es importante estudiar el desempeño, ya que mediante este aspecto se puede conocer el esfuerzo que ponen los profesionales de la salud para mejorar la calidad del servicio al momento de atender a los pacientes; no obstante, cuando el desempeño del personal es óptimo se garantiza un proceso de atención efectivo (Espinoza, Gilbert y Oria, 2016).

El desempeño laboral se trata del comportamiento y resultados de los empleados que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales; por tal razón, se considera que la fortaleza más importante dentro de una empresa es tener un excelente desempeño laboral por parte de su personal. Sin embargo, el desempeño se puede ver afectado por distintos factores como son el incorrecto establecimiento de objetivos, formación y desarrollo profesional, reconocimiento del trabajador, ambiente de trabajo y participación del trabajador (Toala et al., 2017).

A su vez, Castillo (2017) afirmó que la evaluación del desempeño es una herramienta que brinda información importante a la empresa sobre el trabajador; en la cual se pueden percatar los errores comunes que estos cometen, de esta forma la empresa pueda retroalimentarlos siguiendo las estrategias organizacionales a fin de que mejoren su nivel de desempeño.

El Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una institución pública descentralizada de II nivel de atención, dicha entidad cuenta con una capacidad de 120 camas censables y 59 no censables, gracias a la última remodelación que fue entregada en el año 2013 (IESS, 2018).

A pesar de las mejoras que ha tenido dicha casa de salud es necesario establecer los factores que influyen en el desempeño laboral con el propósito de poder diseñar planes preventivos que ayuden a mejorar el rendimiento de los enfermeros.

Por lo antes expuesto, se planteó como objetivo el determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, para el desarrollo de estrategias que motiven y mejoren el desempeño laboral. Para esto se realizó la investigación a través de la siguiente estructura.

El capítulo I contiene el marco teórico conceptual que recoge las diversas definiciones y teorías acerca del desempeño laboral y sus factores motivacionales como son sus definiciones, la evaluación del desempeño, sus métodos de evaluación y los factores del mismo, al igual que diversos conceptos que ayudan a comprender mejor el tema de estudio, facilitando de esta forma sustentar la investigación y enriquecer el conocimiento sobre el desempeño laboral.

El capítulo II comprende el marco referencial que es donde se encuentran los estudios previos que diversos autores han desarrollado sobre el desempeño laboral y sus factores, los cuales se han realizado en el exterior y en el Ecuador, con la finalidad de adquirir mayor conocimiento sobre esta variable y comparar los problemas presentados con los que se recaben en el estudio. Además, se analiza la situación actual que existe en el Hospital General Babahoyo IESS, para con dicha información diseñar planes estratégicos preventivos que ayuden a mejorar el rendimiento del personal de enfermería de dicha institución.

El capítulo III presenta el marco metodológico que abarca el enfoque y tipo de estudio, el método investigativo, las técnicas e instrumentos de la investigación, la

población y muestra a estudiar; al igual que, los resultados presentados mediante gráficos para una mejor apreciación de los datos y su respectivo análisis.

El capítulo IV muestra la propuesta e incluye todo lo que concierne a las estrategias que se tomarán dentro del hospital objeto de estudio a fin de poder mejorar el rendimiento del personal de enfermería, para lo cual se establece el objetivo de la propuesta, la justificación con sus beneficiarios, la descripción de las actividades a desarrollarse; del mismo modo que, los recursos que se necesitan y su respectivo calendario.

Antecedentes

Rivero (2019) estableció que la evaluación del desempeño inició en el siglo XVI cuando San Ignacio de Loyola realizaba un informe que contenía las notas que se ponían durante la evaluación de las actividades que realizaban los jesuitas, luego apareció Robert Owen quién creó un sistema de evaluación diario, el cual consiste en un técnica que se realiza mediante un cubo de cuatro caras con diferentes colores. Cada lado tiene diferentes significados que van relacionados con el desempeño, por eso cada trabajador podía saber cuál fue su nivel de desempeño el día anterior; esto fue cuestionado por el mundo empresarial, ya que no estaban de acuerdo en una valoración individual. Es aquí donde se empezaron a desarrollarse nuevos sistemas de evaluación más innovadores. Otro método que se creó fue el de Henry Ford en 1930 donde se revisaban los tiempos de producción; evidenciando inconformidades ya que se enfocaban estrictamente a los resultados y no se preocupaban por los trabajadores.

En el año 1963 se publicó un trabajo sobre la evaluación donde se propuso utilizar instrumentos cualitativos, para el año 1971 se mostró un modelo que permitía tomar mejores decisiones; es en 1981 cuando se propone una evaluación

basada en el trabajo, el cual hizo que se debatieran los métodos cuantitativos y cualitativos (López, 2007).

En lo referente al Hospital General Babahoyo IESS, antes de tener su actual ubicación, en el año 1941 inició sus operaciones en las calles Malecón entre Flores y Martín Icaza llevando como nombre en ese tiempo Dispensario 28 del IESS, el cual brindaba servicios de atención a los usuarios en las especialidades de traumatología, pediatría, gineco-obstetricia y medicina general. Para 1943, recibió un terreno donado por el Consejo Provincial de Babahoyo en el que edificó el dispensario de una sola planta, que se ubicó en las calles 27 de mayo y General Barona, siendo para el año 1971 la remodelación del edificio a fin de que esta institución pudiera funcionar como un hospital, lo cual se pudo conseguir para el año 1978 con su respectiva inauguración. En el año 2013 se volvió a inaugurar el hospital una vez que fue de nuevo remodelado, ya que dicha entidad no contaba con el equipamiento y espacio físico necesario para cubrir la alta demanda de sus afiliados y beneficiarios, por lo que las autoridades correspondientes procedieron a la gestión de la remodelación y readecuación de dicho hospital (IESS, 2018).

Planteamiento del Problema

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) las tasas de ocupación y participación durante el año 2018 mediante el análisis del desempeño laboral en la región mostró una reducción de las brechas entre las mujeres y los hombres; sin embargo, esto no se produjo en la tasa de desocupación, debido a que el aumento del trabajo femenino solo se da en puestos que son considerados de mala calidad.

Además, la CEPAL (2019) manifestó que el trabajo por cuenta propia se expandió en un 49% al número de ocupados en el mercado laboral, en un 37% la

generación de empleo asalariado y en un 14% otros nuevos empleos con otras categorías de ocupación, los cuales en su mayoría son de baja calidad. Existe una debilidad en la creación de empleos asalariados, adicional tres países de los catorce de estudio tuvieron una mayor tasa de crecimiento en los empleos asalariados que los de cuenta propia. Estos países fueron Republica Dominicana, Honduras y Chile; mientras que se registró lo contrario en los demás países restantes que fueron Ecuador, Uruguay, Perú, Panamá, México, Guatemala, Costa Rica, Colombia, Brasil y Argentina.

En el Hospital General Babahoyo IESS, específicamente en el área de emergencia se ha podido observar un alto índice de ausentismo por parte del personal de enfermería de esta área, lo cual se debe en ciertos casos a distintas enfermedades que tiene el personal como la diabetes, hipertensión, asma y problemas respiratorios, por lo que requieren ausentarse para asistir a consultas.

No obstante, el personal ha justificado su ausencia mediante permisos médicos como los ocasionados por embarazos de alto riesgo; sin embargo, existen colaboradores que han notificado que la falta se ha debido a calamidades domésticas, lo cual no puede ser completamente corroborado.

Esta situación genera que el personal que labora con normalidad tenga que suplir estos puestos pudiendo ocasionar una sobrecarga laboral y menor desempeño. A su vez, se refleja en el personal un bajo trabajo en equipo, lo que se refleja en reclamos y doble trabajo de tareas encomendadas, por no tener clara su responsabilidad y delegación.

De igual forma, se observa un escaso compromiso de parte de los colaboradores, los cuales se limitan a realizar su trabajo y tareas encomendadas

sin sentido de urgencia, ni teniendo autonomía sobre ciertas decisiones operativas que mejoren el servicio.

Por esa razón es necesario evaluar a los profesionales de la salud del área de emergencia a fin de poder conocer los factores que pueden estar influyendo en su desempeño, ya que dentro de un hospital se necesita que todo su personal esté presente con una actitud proactiva para que pueda cubrir la alta demanda de usuarios que acuden diariamente a esta institución; en especial al área de emergencia y que requieren de altos cuidados por parte del personal de enfermería.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS?

Justificación

La motivación en los colaboradores de salud ha sido un tema ampliamente estudiado, especialmente porque es un proceso interno y dinámico que se refleja a través del comportamiento y actitud en las labores diarias (Sánchez, 2019); evidentemente, los factores motivacionales pueden tener una influencia en el desempeño de los trabajadores, razón por la cual se desea realizar este estudio en el contexto seleccionado. La presente investigación es importante, ya que cuando el personal de la salud tiene un buen desempeño permite que la productividad de la institución de salud mejore; sin embargo, existen varios factores que pueden llegar a influir de manera negativa en este rendimiento, lo que conlleva a que el personal de enfermería sea menos eficiente provocando que se reduzca la productividad y bajen los niveles de satisfacción de los pacientes. Estos factores

suelen ser la falta de instrumentos, las condiciones inadecuadas del ambiente laboral, la falta de personal, entre otros (Campos, Gutiérrez y Matzumura, 2019).

Para Bratuet, Pérez, Gil y Resino (2015) la evaluación del desempeño es necesario realizarla en las empresas mediante un sistema, con lo cual puedan verificar que sus colaboradores estén cumplimiento a cabalidad todas sus funciones y en caso de no ser así lograr identificar sus debilidades para de esta forma elaborar medidas correctivas que faciliten la mejora de su rendimiento, tomando mayor atención en las instituciones que se dedican a brindar atención de salud; debido a que es aquí donde el personal de enfermería realiza distintas maniobras y cuidados a los pacientes que deben de efectuar de manera oportuna, eficaz y eficiente. Para esto, se debe tomar en cuenta las normas y procedimientos establecidos; aquí nace la importancia de la evaluación del personal en cuanto a su desempeño para así tener un método de control que ayude a la tomar decisiones.

Los beneficiarios de la investigación son los trabajadores, los afiliados, el hospital y la sociedad, iniciando con los trabajadores que son los beneficiarios directos de este estudio; ya que por medio de la evaluación se podrán conocer los factores que estén influyendo de manera negativa en su desempeño laboral, para de esta manera poder diseñar acciones correctivas que aseguren el mejoramiento de rendimiento de cada uno de los colaboradores que trabajan en dicha institución.

Otros beneficiarios son los afiliados quienes acuden al hospital por alguna emergencia sanitaria; puesto que, si el personal de enfermería brinda cuidados de calidad al momento de atender a los pacientes, estas personas mejorarán su salud y por ende tendrán una mejor percepción de los servicios que conlleve a su satisfacción. Por último, el otro beneficiario es el hospital, debido a que, si se proporciona a los afiliados cuidados de calidad, los afiliados tendrán una mayor

satisfacción por sus servicios y por lo tanto esto repercute de manera positiva en la imagen de la institución.

Esta investigación se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que se refiere al “Sistema de evaluación de desempeño”; por lo tanto, en la presente investigación se usarán los diversos conocimientos que fueron impartidos durante la maestría, a fin de poder proporcionar al hospital, personal eficiente.

Según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades, 2017) la política 1.6 del Plan Nacional de Desarrollo menciona que el Estado debe garantizar el derecho al cuidado integral, educación y salud durante todo el ciclo de vida, el mismo que debe estar bajo los criterios de calidad y accesibilidad (Senplades, 2017). En lo que respecta a la política 1.7 del Plan Nacional de Desarrollo se estableció que dentro de las funciones del Estado está el de garantizar a la población el acceso a la seguridad social y a un trabajo digno (Senplades, 2017). Por tanto, este trabajo de investigación, se alinea a estas políticas de desarrollo.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las bases teóricas y conceptuales de los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS?

¿Cuáles son los trabajos previos que se han realizado sobre los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral?

¿Cuál es la situación actual del Hospital General Babahoyo del IESS?

¿Cuál es el nivel de motivación del personal de enfermería del área de

emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS?

¿Cuál es el plan preventivo que permitirá mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS?

Objetivos

Objetivo general

Determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, para el desarrollo de estrategias que motiven y mejoren el desempeño laboral.

Objetivos específicos

Realizar una revisión teórica y conceptual de los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Revisar los trabajos previos que se han realizado sobre los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral y la situación actual del hospital.

Determinar el marco metodológico para identificar los factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Establecer estrategias que motiven y mejoren el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Capítulo I

Marco Teórico

Este capítulo contiene las bases teóricas que se han desarrollado sobre el desempeño laboral, por lo cual se presenta temas como la evaluación del desempeño, sus métodos y factores que influyen según diversos autores. Adicional, se verificó los distintos conceptos importantes sobre algunos términos que han sido usados durante el marco teórico con el propósito de brindar una mejor comprensión sobre el tema objeto de estudio y a su vez reforzar las distintas teorías que se han revisado durante el capítulo.

Desempeño Laboral

Para Espinoza et al. (2016) el desempeño se trata de las acciones que lleva a cabo el recurso humano dentro de una empresa, con lo cual puede demostrar sus capacidades y habilidades para solucionar o resolver los problemas que se puedan presentar en los servicios de atención. Además, se lo define como el comportamiento real del trabajador que muestra al momento de efectuar sus obligaciones o deberes respectivos de su puesto de trabajo, las cuales se basan en las buenas relaciones interpersonales, destrezas en procedimientos, eficacia en la toma de decisiones, preparación técnica y acumulada, al igual que el percamce técnico, entre otros.

Rivero (2019) indicó que el desempeño se trata de la acción de ejecutar, ejercer y cumplir un compromiso, es decir es la acción de trabajar que realiza una persona en un puesto, profesión o cargo, teniendo en cuenta las habilidades y conocimientos que tiene cada individuo. Debido a esto, es que se considera que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de las personas sobre el cargo potencial que van a desarrollar en el futuro. A su vez, se define como un

proceso que permite juzgar las cualidades, excelencia y valor de un trabajador, con la finalidad de determinar el mérito de una persona para efectuar las actividades, funciones y responsabilidades del cargo.

Para Chiang y San Martín (2018) el desempeño es el grado de cumplimiento del trabajo por parte de los colaboradores; es decir que, el desempeño permite medir la eficacia que tiene el personal dentro de una organización, ya que las cualidades, necesidades, habilidades y capacidades son características individuales que están presentes en el trabajo para producir comportamientos que logran afectar su rendimiento.

Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2018) indicaron que el desempeño laboral se refiere a la actuación del trabajador y rendimiento laboral que se da al momento de llevar a cabo las tareas y funciones de su cargo, con lo cual demuestra su idoneidad. Por tal razón, se considera que las personas logran manifestar sus competencias laborales a través de su desempeño, las cuales se componen de los valores, características personales, motivaciones, actitudes, sentimientos, experiencias, habilidades, conocimientos y sistemas que permiten llegar a los objetivos esperados. Adicional, al desempeño laboral se lo define como aquello que efectúa una persona en el ámbito laboral, para lo cual requiere de ciertos aspectos importantes como son las cualidades personales, disciplina y actitudes; es necesario precisar que los factores que influyen en el desempeño laboral son el desarrollo y formación profesional, la participación del empleado, reconocimiento del trabajo, establecimiento de objetivos, la adecuación del trabajo y la motivación.

Por otra parte, Adame, Tapia y Estrada (2019) afirmaron que el desempeño laboral está asociado con la satisfacción y motivación de los colaboradores, por

ese motivo al momento de estudiar el desempeño se debe revisar la teoría de Herzberg conocida como bifactorial donde estudia las necesidades humanas desde una perspectiva netamente externa comprendida en dos factores que son los motivacionales y los higiénicos. En cambio, en la teoría de Maslow se revisa la teoría de la motivación humana que está compuesta de cinco necesidades humanas como son la autorrealización, estima, asociación, seguridad y necesidades básicas. Otro aspecto importante que se debe de resaltar es la manera cómo los colaboradores brindan atención y servicios a los pacientes; este es resultado del trabajo en equipo, capacitaciones y satisfacción, por eso se indica que estos elementos son inherentes a su desempeño.

Evaluación del desempeño

Según Briones, Vera y Peñafiel (2018) la evaluación del desempeño se la define como una herramienta indispensable para los jefes inmediatos la cual consiste en un proceso técnico que permite tener una estimación cualitativa y cuantitativa sobre el nivel de eficacia que tienen los trabajadores al momento que utilizan sus cualidades y habilidades para desarrollar sus funciones, responsabilidades y actividades en su puesto de trabajo. Es necesario recordar que, en la actualidad, el recurso humano es el motor del desarrollo de toda empresa; por ese motivo es importante que este recurso se encuentre capacitado constantemente a fin de poder aprovechar al máximo todos sus conocimientos y habilidades en pro de la mejora de la organización. No obstante, evaluar el desempeño es una técnica imprescindible de la administración de los recursos humanos, ya que mediante esta técnica se puede conocer a ciencia cierta los problemas que existen en aspectos como la falta de motivación, de

aprovechamiento de potenciales, integración del trabajador a la empresa y de supervisión.

Para Castillo (2017) la evaluación del desempeño brinda información importante a la empresa sobre el trabajador, reflejando errores comunes que comete; a fin de poder retroalimentarlos de acuerdo a las estrategias organizacionales para que mejore su nivel de desempeño, mediante la identificación de sus debilidades y fortalezas. Sin embargo, suelen existir ciertos problemas al momento de desarrollar las evaluaciones, las cuales están relacionadas con la complejidad del instrumento y con los evaluadores, lo que no asegura en muchas ocasiones una evaluación objetiva. Las debilidades que se pueden dar son la percepción del proceso como injusto, dar énfasis a la tramitación de formularios y no en la evaluación crítica; así como, la connotación de castigo o recompensas. Además, otros aspectos que perjudican el proceso evaluativo son cuando la evaluación no agrega valor, cuando el evaluado reacciona de forma negativa debido a los comentarios desfavorables del evaluador y cuando hay una falta de equidad al momento de evaluar.

Según Alveiro (2009) la evaluación del desempeño se la considera como un proceso de seguimiento, acompañamiento y retroalimentación continuo que se da entre el trabajador y el jefe, el cual debe ser dinámico y participativo con lo cual se promueva el aprendizaje favoreciendo al desarrollo de sus competencias a fin de mejorar los procesos del trabajo. A su vez, se la considera también como una estrategia administrativa donde se requiere distintas interacciones de forma permanente, lo que conlleva a que el trabajador tenga participación en el desarrollo y planeación de su trabajo, al igual que le permite asumir mayor responsabilidad en sus actividades con respecto a su puesto de trabajo. El sistema

de evaluación del desempeño dispone de distintos procesos que debe seguir el recurso humano en donde se debe considerar diversos criterios y métodos que permitan medir el desempeño de los trabajadores como son el desarrollo de este recurso, la selección y reclutamiento, además de la planeación de los recursos humanos.

La evaluación del desempeño brinda información relevante sobre aspectos de la función de personal como planes de carrera que ayudan a planear futuras asignaciones de acuerdo a las competencias y experiencia del personal, el desarrollo donde se efectúan programas de *mentoring* y entrenamientos, disciplina que facilita la identificación de problemas con respecto al comportamiento del colaborador; así como también planes de sucesión y compensación donde se pueden apreciar los colaboradores que tienen potencial para ocupar otros puestos de trabajo. Para esto se requiere plantear algunos requisitos como definir objetivos por área y organizacionales (Alles, 2017).

Pérez (2009) aseguró que los beneficios de la evaluación del desempeño son el conocer si existen problemas personales que afecten al trabajador, detectar errores en el diseño de los puestos de trabajo, determinar la necesidad de nuevas capacitaciones, reforzar la toma de decisiones en aspectos como cambio de puestos o ascensos y facilitar la implementación de nuevas políticas de compensación.

Métodos del desempeño laboral

Grijalva, Castro y Guamán (2019) señalaron que el método Dacum es una herramienta que permite valorar el aprendizaje, la percepción, personalidad y actitudes del recurso humano, con lo cual asegura el establecimiento de estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento de cada trabajador. La dimensión

aprendizaje es un factor que promueve la innovación y las habilidades del ser humano que lo hacen competitivo; es por eso, que esta dimensión fomenta el desempeño laboral. La dimensión percepción influye en el desempeño laboral, ya que los colaboradores toman comportamiento en base a sus percepciones, las cuales están asociadas con la motivación y el compromiso a fin de poder mejorar la productividad.

La dimensión personalidad se basa en los rasgos de la personalidad de los trabajadores, los cuales se forman con el aprendizaje y la experiencia de los empleados dentro del ambiente laboral, los mismos que son evaluados en relación al trabajo en equipo. La dimensión actitud está compuesta de los factores dedicación, rapidez, cantidad y calidad, los mismos que influyen en el clima laboral y por ende permiten la capacidad, habilidad y predisposición del personal para que desarrollen sus funciones y tareas (Grijalva et al., 2019).

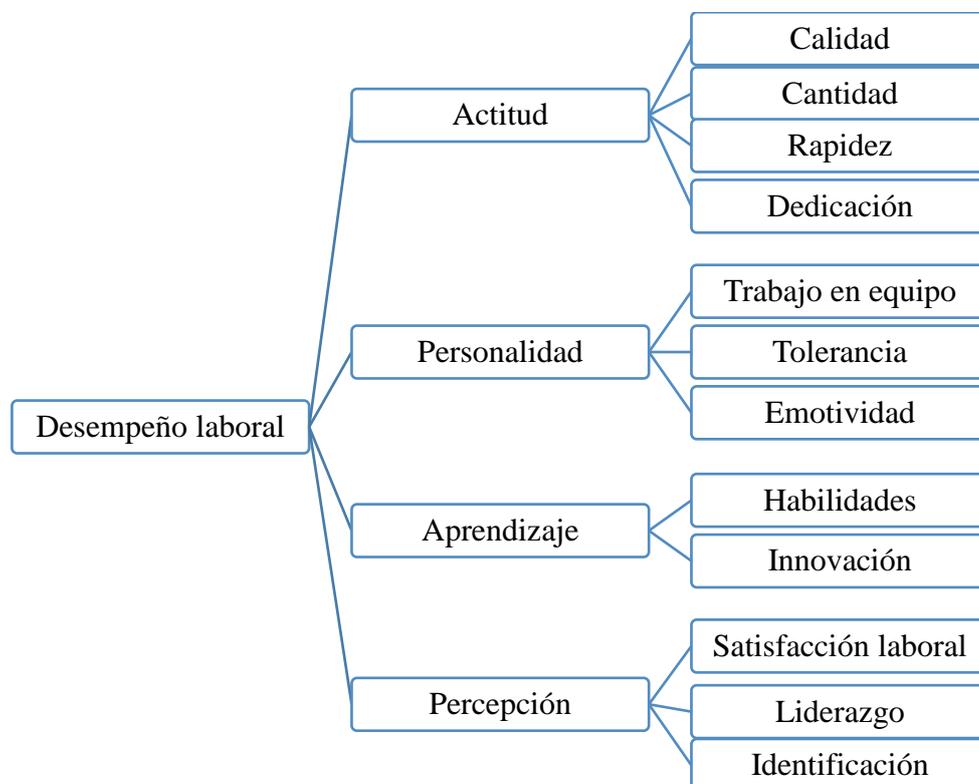


Figura 1. Dimensiones del método Dacum. Tomado de (Grijalva et al., 2019).

Según Jiménez (2016) los métodos de evaluación de desempeño se clasifican en tres criterios como son: por el momento temporal, por el objeto a medir y por el juicio a emitir. Dentro del criterio momento temporal se encuentran los métodos basados en desempeño pasado como las escalas de puntuación, la lista de verificación, el método de selección forzada, de registro de acontecimientos, escalas conductuales y el método de verificación de campo; mientras que la otra es la de futuro como las autoevaluaciones, las evaluaciones del potencial, administración por objetivos y los métodos múltiples. En el objeto a medir se hallan los rasgos que se refieren a la evaluación por parte del jefe basada en las características del empleado como la honestidad, lealtad, entre otros. Por último, el juicio a emitir dispone de los juicios relativos como método ordinativo, método de distribución forzada, método de comparación por parejas; mientras que los juicios absolutos se refieren a la evaluación basada en normas de rendimiento.

El método de evaluación de escala gráfica es uno de los métodos más usados, debido a su sencillez para realizarlo; sin embargo, suele ser susceptible a prejuicios y a la subjetividad del evaluador. Para poder evitar la subjetividad, la evaluación se realiza mediante expresiones numéricas a través del uso de las matemáticas y la estadística; además, se usa un cuadro con doble entrada siendo las líneas verticales los grados de variación y las horizontales los factores de evaluación del desempeño. Entre las ventajas que proporciona este método se encuentran la sencillez del registro de la evaluación, por lo cual se simplifica las tareas del evaluador, facilita una visión global sobre las características del desempeño y la situación de cada colaborador, al igual que es de fácil comprensión y sencillo de aplicar (Cuesta y Muñoz, 2010).

Para González (2006) la lista de verificación se refiere a un método donde el evaluador registra mediante palabras el rendimiento y las características de cada empleado, para que luego el departamento de talento humano le asigne las puntuaciones respectivas a cada una de las opciones de la lista. Este método tiene como ventaja el hecho de poseer pocas normas a seguir, requiere capacitación mínima para los evaluadores, es de fácil aplicación y resulta económico, mientras que las desventajas de este son otorgar puntos inadecuados por el departamento de talento humano, la mala interpretación de las opciones de la lista, el uso de criterios de personalidad y no de los que conciernen al desempeño, al igual que la propensión a desviaciones por parte de los calificadores.

El método de investigación de campo se lo realiza a través de entrevistas por parte del evaluador con el supervisor, para de esta manera evaluar el desempeño de sus empleados, con lo cual se logra establecer las razones y causas de su desempeño; este método permite el diagnóstico del rendimiento del trabajador, así como facilita el diseño de un plan de mejoras. Para llevar a cabo este método se inicia con la evaluación inicial, el análisis suplementario, el planeamiento y se termina con el seguimiento. En cambio, el método de elección forzada es aquel que evalúa el desempeño de los colaboradores a través de frases descriptivas que tienen respuestas múltiples (Martínez I. , 2015).

Dimensiones del desempeño

Las dimensiones del desempeño laboral son el cumplimiento de metas, el conocimiento del puesto de trabajo, compromiso y responsabilidad, relaciones interpersonales y capacitación.

Según Chiavenato (1992) en la dimensión cumplimiento de metas se evalúa el esfuerzo del trabajador por aumentar sus metas, cumplimiento del trabajo en un

tiempo establecido, buscar incrementar sus responsabilidades, aceptar tareas que no corresponden a su puesto, logro de metas y trabajo rápido. En la dimensión conocimiento del puesto de trabajo se evalúan aspectos como el cumplimiento de los requisitos de su puesto de trabajo, habilidad para aplicar y aprender nuevas técnicas, competencia en conocimientos requeridos para el trabajo, necesidad de entrenamiento y conocimientos necesarios de su trabajo. La dimensión compromiso y responsabilidad evalúa todo lo que concierne a la honestidad con el cliente, disposición para trabajar, puntualidad del trabajo, cumplimiento de tareas de forma puntual e íntegras, participación decidida y entusiasta para la prevención de errores, resultados bueno y asignación de tareas.

Para Torres (2017) las relaciones interpersonales evalúan el comportamiento de los trabajadores en cuanto a su cortesía con los compañeros, conflictos de trabajo, organización al momento de hacer sus actividades, comunicación con sus jefes y apoyo entre sus compañeros de trabajo para resolver problemas. Por tal razón, se conceptualiza a las relaciones interpersonales como un proceso de socialización de la persona que se mantiene a lo largo de su vida, por lo que este aspecto es muy importante; pero es necesario saber que hay dos tipos de relaciones interpersonales que son las destructivas y las constructivas. En la dimensión capacitación se evalúan los cursos que se proporciona al personal de acuerdo a su puesto, la frecuencia de las capacitaciones y los cursos profesionales para mejorar su desempeño.

Factores del desempeño

Según Toala et al. (2017) los factores que influyen de forma positiva en el desempeño laboral son la participación del trabajador, motivación, formación y desarrollo profesional, reconocimiento del trabajador, establecimiento de

objetivos y ambiente de trabajo. El desarrollo y formación profesional es muy importante porque le permite a la persona crecer profesionalmente, le da la oportunidad de adquirir experiencia profesional y mejorar su autoestima. La participación del trabajador es una técnica muy importante, porque permite que el trabajador participe de la planificación y el control de las tareas. El reconocimiento del trabajo genera que este se sienta valorado y útil, favoreciendo a que este se comprometa con las tareas encomendadas de la empresa. El establecimiento de objetivos permite que los colaboradores cumplan con los objetivos durante un determinado tiempo, logrando apreciar su nivel de satisfacción. El ambiente de trabajo es indispensable, debido a que al sentirse bien en el entorno laboral podrán desempeñarse mejor; así como, cuando se ubica a un trabajador en un puesto de acuerdo a su experiencia y habilidades.

La teoría de factores múltiples del desempeño laboral desarrollado por Campbell y Knapp en 1993 se estructura mediante ocho factores generales que incluyen características como son las destrezas, eficiencia en el trabajo, liderazgo, disciplina personal y consistencia del esfuerzo; además dispone de tres determinantes principales del desempeño laboral que son la motivación, conocimiento de habilidades y procedimientos, así como el conocimiento declarativo y sus antecedentes (Anastasi y Urbina, 1998).

La motivación se refiere a tres juicios diferenciados que son la decisión relativa a la persistencia del esfuerzo, la que se refiere al nivel de esfuerzo a dedicar y la elección de realizar un esfuerzo; en otras palabras, esto quiere decir que la motivación está compuesta por las dimensiones de la conducta que son la persistencia, su amplitud y la dirección. En las destrezas y el conocimiento de procedimientos se debe indicar que las destrezas que se incluyen son las de auto

dirección, interpersonales, perceptivas, físicas, psicomotrices y cognitivas; en lo que respecta al conocimiento este debe combinarse entre el conocimiento que debe hacerse con el de cómo hacerse. Por otra parte, el conocimiento declarativo se refiere al conocimiento sobre la comprensión de los requerimientos de las áreas (Sanz, 2002). En cambio, según Gil y Giner (2010) las variables determinantes del rendimiento son las características fisiológicas, medios de trabajo adecuados, métodos apropiados y sistema retributivo.

Motivación Laboral

La palabra motivación se originó del vocablo latino *motivus* que quiere decir causa de movimiento, por lo cual la motivación se refiere a la dirección y causa del comportamiento humano; es decir es aquello que provoca que una persona lleve a cabo una determinada acción. Sin embargo, es necesario recordar que el comportamiento se encuentra modulado por la personalidad, que es un proceso interno y dinámico que ocasiona un no hacer y hacer, el cual depende de las necesidades, impulsos o deseos del sujeto (Sánchez, 2019).

Según Sánchez, Brea, De la Cruz y Matos (2017) la motivación es la labor más compleja y fundamental de la dirección, ya que por medio de la misma se alcanzan los objetivos que forman parte del trabajo de una persona, la cual debe estar acorde a los patrones o estándares esperados. En cambio, la motivación laboral se trata de las fuerzas que hacen que el trabajador se comporte y actúe de una determinada manera a fin de alcanzar sus metas, las cuales están condicionadas por la capacidad de satisfacer alguna necesidad individual.

La motivación es aquella que se relaciona con la conducta humana, la cual es causada por factores externos e internos en donde las necesidades y deseos generan la energía que incentiva a las personas a que efectúen las actividades que

ayudarán a cumplir su objetivo. La motivación tiene una relación estrecha con el entorno laboral, las relaciones laborales y la satisfacción laboral, ya que las empresas que disponen de altos niveles de motivación en sus colaboradores conllevan a que exista un nivel alto de satisfacción por parte de sus clientes. Por lo antes expuesto, el saber motivar a los trabajadores es un rasgo de éxito para las empresas, debido a que al mantener un personal motivado permitirá una mayor producción laboral (Peña, 2018).

Teorías de motivación

A través del tiempo se han desarrollado diversas teorías sobre la motivación, entre las más importantes se encuentran la teoría de las necesidades de Maslow con sus pirámides mostrando los diversos niveles; la teoría de los dos factores de Herzberg o también conocida como la teoría de motivación e higiene; la teoría de MacClelland sobre las tres necesidades y la teoría de las expectativas de Porter y Lawer.

Teoría de Maslow

De acuerdo a Rodulfo (2018) la teoría de jerarquía de las necesidades de Maslow se basan en cinco niveles que son las necesidades de autorrealización, de estima o reconocimiento, sociales, de seguridad y fisiológicas. Las necesidades fisiológicas son las del nivel más bajo de la pirámide que comprende las necesidades principales a satisfacer antes de atender a las de los niveles más altos; además, se establece que las etapas del modelo de Maslow se dividen en necesidades de crecimiento y deficiencia, siendo los primeros cuatro niveles parte de deficiencia y el último nivel la necesidad de crecimiento. Las necesidades fisiológicas comprenden los requisitos biológicos para que el ser humano sobreviva, estas necesidades son la comida, ropa, refugio, aire, calor, sueño,

bebida y sexo, sin las cuales el cuerpo humano no puede funcionar óptimamente; no obstante, si no se logra satisfacer estas necesidades no se puede continuar con las demás, por lo cual se las considera como secundarias.

Las necesidades de seguridad son aquellas que se basan en la protección ante peligros, manteniendo un ambiente agradable para poder prevenir cualquier tipo de situación; adicional, se encuentran las necesidades de estabilidad, por lo que las personas buscan reducir el miedo y la ansiedad a lo desconocido, así como perder el control de sus vidas, la confusión y el de ser vulnerables a nuevas circunstancias (Castro F. , 2018).

Para Amo (2017) las necesidades de afiliación se refieren a que las personas experimentan la necesidad de pertenencia, de interacción con otras personas y de sentirse aceptados por las mismas, estas necesidades la conforman las relaciones sociales, el afecto, las raíces, la amistad y la pareja. Las necesidades de reconocimiento comprenden las necesidades como respeto, éxito, confianza, logros y auto-reconocimiento. Por último, las necesidades de autorrealización se basan en la capacidad de optimizar el propio potencial y de llegar a ser lo que es capaz de ser, en este nivel se encuentra el liderazgo, la gestión de conflictos, la creatividad, entre otros.

Teoría de Herzberg

La teoría de la motivación e higiene de Herzberg desarrollada en 1998 fue producto de los resultados de las investigaciones llevadas a cabo a trabajadores donde se les consultó sobre las situaciones en las cuales se sintieron mal o bien con respecto a sus puestos de trabajo. Se identificó que la insatisfacción no es lo opuesto de la satisfacción, dejando claro que al eliminar las características

insatisfactorias no lograba que un puesto de trabajo se vuelva satisfactorio (Velasco, 2017).

Según Marín y Placencia, (2017) la teoría de Frederick Herzberg está compuesto por dos factores que son los factores higiénicos y los motivacionales; dentro de los factores motivacionales están aquellos que se relacionan con la satisfacción de la persona como son el reconocimiento profesional, la autorrealización, el trabajo como estímulo positivo, la oportunidad de crecimiento, la responsabilidad y el desarrollo profesional. En los factores higiénicos se encuentran los relacionados con el ambiente que rodea las personas y las condiciones de su puesto de trabajo, estas variables forman parte de la administración de la empresa como son la seguridad del trabajo, las directrices y políticas de la empresa, las buenas condiciones laborales, el status, las relaciones con compañeros de trabajo y las relaciones con el jefe.

Teoría de MacClelland

Según Arenal (2018) la teoría de tres necesidades creada por MacClelland en 1989 se centra en tres impulsos que son las necesidades de logro, del poder y de afiliación. La necesidad de poder se trata del grado de control que tiene un individuo sobre su situación, la cual guarda relación con la manera cómo las personas manejan el fracaso y el éxito. La necesidad de afiliación se refiere a la necesidad donde las personas buscan asociarse con los demás. Las necesidades de logro están relacionadas con el grado de motivación de las personas para llevar a cabo sus labores.

Teoría de Vallerand y Rousseau

El modelo jerárquico de la motivación extrínseca e intrínseca de Vallerand y Rousseau indica que la motivación se compone de tres niveles que se relacionan

entre sí y que se centran en los mediadores psicológicos y factores sociales, los cuales son global, contextual y situacional. Existen diversos tipos de motivación que se pueden apreciar en la teoría de autodeterminación que empieza con la desmotivación hasta la motivación intrínseca (Sáenz, Almagro y Fernández, 2017).

La motivación extrínseca es aquella que se refiere a la necesidad de una fuente externa para poder llevar a cabo una acción; en cambio, la motivación intrínseca se trata del nivel más alto de autodeterminación, debido a que la motivación surge del interior de las personas. Es decir que, las personas pueden comprometerse con una actividad de manera espontánea cuando se sienten motivadas intrínsecamente, ya que buscan sentirse competentes (Sáenz et al., 2017).

Teoría de Porter y Lawler

De acuerdo a Medina (2018) el modelo de Porter y Lawler es más completo basado en la teoría de la expectativa de Lawler donde se establece que un trabajador motivado va a rendir mejor, por lo cual los beneficios de la motivación son para el trabajador y la empresa. Entre los aspectos que motivadores se encuentran la dedicación, el compañerismo, el desempeño y el dinero, por lo tanto, se debe establecer de forma clara las recompensas económicas que se van a aplicar a fin de que surtan el efecto deseado que consiste en el rendimiento óptimo de los colaboradores.

Este modelo se enfoca en la relación entre recompensas y desempeño, así como sobre la motivación para el trabajo. Con respecto a la relación, lo que las personas esperan es que al realizar mejores trabajos ellos perciban mejores salarios y rápidas promociones. En cuanto a la motivación para el trabajo, este

resulta de lo atractivo de la recompensa y lo que perciba la persona con respecto a la asociación entre recompensa y esfuerzo. Esto no siempre sucede, por ese motivo los trabajadores suelen sentirse desmotivados en el trabajo debido a la falta de equidad percibida.

Marco Conceptual

Sánchez (2015) determinó que el ausentismo laboral se refiere a que el empleado falta a su jornada de trabajo en días que se contaba con su asistencia, lo que ocasiona un resultado negativo entre el tiempo en el cual el trabajador fue contratado y el período en el que desarrolló su tarea. Para Rojas (2017) el absentismo laboral se trata de la ausencia por parte del colaborador a su puesto de trabajo durante la jornada laboral que debe cumplir y la cual fue adscrita en su contrato.

Para Espinoza et al. (2016) el desempeño se trata de las acciones que lleva a cabo el recurso humano dentro de una empresa, con lo cual puede demostrar sus capacidades y habilidades para solucionar o resolver los problemas que se puedan presentar en los servicios de atención. De igual manera, Chiang y San Martín (2018) lo conceptualizaron como el grado de cumplimiento del trabajo por parte de los colaboradores; es decir que, mediante la evaluación del desempeño se puede medir la eficacia que tienen los colaboradores dentro de una organización, ya que las cualidades, necesidades, habilidades y capacidades son características individuales que están presentes en el trabajo.

Por esa razón se ha vuelto necesario que en las distintas entidades de cualquier tipo de actividad económica se lleve a cabo evaluaciones del desempeño de su talento humano, que según Rivero (2019) lo definió como un proceso bajo el cual se juzga y se determina el mérito de una persona en el desarrollo de sus

responsabilidades, actividades o funciones de acuerdo al cargo que desempeña.

Por otra parte, Briones et al. (2018) mencionaron que la evaluación del desempeño es una herramienta indispensable para los superiores ya que esta consiste en un proceso técnico que brinda una estimación cualitativa y cuantitativa sobre el nivel de eficacia de los trabajadores al momento de desarrollar sus funciones, responsabilidades y actividades que corresponden a su puesto de trabajo.

Uno de los factores que influyen en el desempeño laboral es la motivación, la cual según Martínez (2015) se la conceptualiza como el conjunto de procesos intangibles e integrales que se relacionan con el contexto y la persona, los mismos que se implican en la persistencia, dirección y activación de la conducta de forma inconsciente y consciente. En cambio, para Revuelto (2018) se trata de las disposiciones conductuales que implican la intensidad, fuerza y selección de un tipo de comportamiento, así como las aspiraciones de los empleados; es decir que, se basa en un proceso interno de las personas que provoca un comportamiento orientado a un fin.

Los aspectos necesarios dentro de una empresa, en especial cuando esta se dedica al sector de la salud es el liderazgo, que según Serrano y Portalanza (2015) la definieron como la capacidad de influir en un grupo a fin de poder cumplir con las metas, por eso se lo considera también como un proceso que permite influir sobre las personas para que trabajen en equipo, con el propósito de que los colaboradores trabajen de manera entusiasta para alcanzar sus objetivos. De igual manera, Cosme (2018) consideró al liderazgo como un fenómeno que se da dentro de un grupo social, el cual se muestra mediante una serie de comportamientos que definen el rol de una persona, esto se suele dar cuando existe una situación que

requiere que se inflencie y se coordine las actividades que debe desarrollar un grupo a fin de poder lograr sus objetivos en común.

Según Hernández e Hinojos (2019) las relaciones interpersonales se las define como la interacción que se da entre individuos, cuya interacción se basa en la confianza mutua a través de la cordialidad, el respeto y la empatía. En cambio, Cordero, García, Romero, Flores y Trejo (2019) expresaron que esta relación se la conceptualiza como la comunicación terapéutica y lingüística, la misma que se desarrolla a través de un proceso interpersonal que está compuesto por tres fases que son la terminación, el trabajo y la orientación.

Una vez revisadas las distintas definiciones y conceptos que tienen que ver con el desempeño laboral y sus factores se da paso al siguiente capítulo.

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se procede a hacer una revisión de los diferentes trabajos previos que se han llevado a cabo durante los últimos años sobre el desempeño laboral y los factores motivacionales, los mismos que se han realizado a nivel internacional y nacional. Dichos trabajos han sido evaluados bajo distintos métodos y enfoques, por lo cual permiten elegir el método idóneo para evaluar el desempeño en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio.

Investigaciones Referenciales

Soria (2016) llevó a cabo una investigación acerca del desempeño laboral del personal que labora en un hospital de Perú, el cual planteó como objetivo determinar la relación entre desempeño laboral y los determinantes del trabajo, para esto se utilizó como metodología el estudio de tipo no experimental, observacional, transversal y prospectivo, la técnica que se utilizó fue la encuesta, la muestra fue de 22 licenciados de enfermería. Los resultados mostraron que la mayoría de los licenciados tienen una edad de 50 años, siendo el sexo femenino el que predomina y que la mayoría tiene entre 14 y 21 años de antigüedad de trabajo en dicha institución.

Se observó que la disposición del trabajo está relacionada con el buen desempeño laboral, en aspectos como los horarios de trabajo, bonificaciones y sueldos; de igual manera se halló relación entre desempeño laboral y la capacidad del trabajo en criterios como segunda especialización, estudios especializados, conocimiento de seguridad del paciente, reconocimiento por su rendimiento y los cargos. Además, al asociar el desempeño laboral y los recursos se pudo apreciar que existe una relación en los aspectos como equipamiento para trabajar, la

seguridad e higiene del hospital, mostrando mayor problema en la infraestructura del hospital que no es la más adecuada (Soria, 2016).

Oliveros, Fandiño y Torres (2016) efectuaron un estudio sobre los factores motivacionales con respecto al trabajo en un hospital de Bogotá, la metodología que se aplicó fue un estudio de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 398 trabajadores del área de enfermería, el instrumento que se usó fue el cuestionario de Fernando Toro, el cual estudia 15 factores motivacionales que se dividen en tres partes que son motivaciones internas, medios preferidos para obtener retribuciones en el trabajo y motivaciones externas.

En cuanto a los resultados de la investigación se encontró que, en las condiciones motivacionales internas, el 89.7% de los trabajadores tienen un nivel medio, dentro de esta categoría se muestra un nivel medio en la variable logro y autorrealización; bajo en poder y afiliación; alto en el reconocimiento. En la categoría medios preferidos se identificó que el 89.7% de los empleados obtuvieron un nivel medio, dentro de esta categoría hubo un nivel medio en dedicación a la tarea, aceptación de normas y valores; un nivel alto en la aceptación de la autoridad y expectación; mientras que un nivel bajo en la requisición. Por último, la categoría condiciones motivacionales externas mostró que el 42.6% tuvo un nivel alto, debido a que dentro de esta categoría se halló un nivel medio en la variable supervisión, contenido de trabajo y salario; bajo en grupo de trabajo y promoción (Oliveros et al., 2016).

Torres y Briceño (2015) efectuaron un trabajo acerca de los factores motivacionales e higiénicos en el personal de cuidados intensivos de un hospital de Los Andes, para esto se utilizó como metodología un estudio descriptivo,

transversal y de campo, la muestra la conformaron 30 profesionales de enfermería. El instrumento fue un cuestionario que constaba de tres partes que fueron los datos sociodemográficos y laborales, los factores higiénicos y los factores motivacionales; estos factores estuvieron estructurados con respuestas de tipo Likert con cinco opciones. Los resultados del estudio demostraron que, en los factores motivacionales, la dimensión reconocimiento fue la que presentó mayor problema, siendo la mayoría quienes consideraron que solo a veces se reconoce las buenas labores y que por su desempeño ha obtenido otros beneficios.

En lo que respecta a los factores higiénicos se pudo apreciar que en la dimensión salario, el 60% de encuestados nunca va acorde a las necesidades del personal, lo que genera que a veces disminuya sus ganas de trabajar, a esto se suma que el 43.3% de trabajadores consideran que casi nunca las condiciones ambientales son adecuadas por lo que la ven a veces como desagradables. Otro de los problemas identificados es que el 53.3% de empleados indicaron que casi nunca se les informa si hacen bien o mal su trabajo y que solo a veces dispone de equipos y materiales necesarios para el trabajo (Torres y Briceño, 2015).

García, Ochoa, Fernández, Félix y Campoy (2015) llevaron a cabo una investigación acerca de los factores motivacionales que influyen en los trabajadores, este trabajo aplicó como metodología un estudio descriptivo y transversal, la muestra la conformó un total de 250 colaboradores que formaban parte de nueve empresas distintas por lo que se usó un muestreo no probabilístico e intencional. El instrumento fue el cuestionario que estaba basado en la teoría de McClelland agregando además otros factores importantes, dispone de cinco dimensiones de estudio que son el poder, el logro, la afiliación, la estima e

incentivos económicos que en total cuenta con 17 preguntas con respuestas tipo Likert.

Por medio de los resultados encontrados se pudo deducir que la motivación general de los trabajadores en sus cinco dimensiones fue alta, mostrando que entre ellos el porcentaje más alto fue la estima con el 82.8% y el más bajo el poder con el 40%. Se demostró que los factores motivacionales se encuentran igualmente distribuidos en los colaboradores, por lo que se puede asegurar que existe un estado de motivación efectivo, que puede ser estimulado para una mejor productividad (García et al., 2015).

Huilcapi, Jácome y Castro (2017) realizaron un estudio sobre la motivación en el ámbito laboral para lo cual plantearon como objetivo identificar el estado emocional del personal de empresas en Babahoyo. La metodología que se usó fue bajo el método deductivo e inductivo, la muestra la conformaron 180 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados mostraron que el 61% de encuestados sabe el significado de motivación, apenas el 23% de trabajadores conoce cómo se motiva en la empresa, entre las formas de motivar los jefes suelen motivar en primer lugar con incentivos y premios, seguido de valoración salarial, mientras que la de menor frecuencia que utilizan fue la integración y acogida. Además, supieron manifestar que las empresas que motivan a su personal llegan a tener beneficios altos, en cuanto a la insatisfacción en el trabajo el 53% opinó que la insatisfacción puede afectar su rendimiento.

Chumpitaz (2017) realizó un trabajo de investigación que trata sobre el desempeño laboral y las características demográficas, por lo cual estableció como objetivo el describir el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de Perú. Para esto utilizó como metodología la investigación

cuantitativa, de tipo no experimental, descriptivo y transversal, la muestra fue de 25 licenciadas y auxiliares de enfermería, la técnica fue la encuesta. Los resultados principales fueron que, al asociar el nivel de desempeño con los grupos etarios, el grupo predominante fue el de los 31 a 40 años de edad mostrando un buen desempeño, mientras que los de más de 50 años y algunos de 31 a 40 años demostraron un regular desempeño.

En el estado civil los solteros predominaron con un buen desempeño, siendo las separadas o viudas las de un desempeño regular; en el grado de instrucción las auxiliares tenían regular desempeño. En lo que se refiere a los ingresos mensuales los que reciben entre 1000 y 3000 soles tienen un desempeño regular y por último los colaboradores que tienen un segundo trabajo muestran un desempeño regular; sin embargo hay casos donde a pesar de tener un solo trabajo muestran un regular desempeño (Chumpitaz, 2017).

Ramos (2018) efectuó una investigación acerca del desempeño laboral en un hospital de Lima, el mismo que tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable objeto de estudio y la gestión del talento humano, para lo cual se utilizó como parte de la metodología un estudio de tipo no experimental y correlacional, la muestra se conformó por un total de 50 profesionales de medicina y la técnica fue la encuesta. Los resultados mostraron que el nivel del desempeño laboral fue bueno, seguido de regular; en lo que respecta a la gestión del talento humano se halló que esta fue buena y regular, por consiguiente, al momento de asociarlos se puede determinar que sí existe una relación significativa entre dichas variables ($p < 0.05$).

Mancha (2018) ejecutó un estudio que habla sobre el desempeño laboral y el clima organizacional, para lo cual plantearon como objetivo determinar la

influencia del clima en el desempeño en el personal de enfermería de una institución de salud en Lima. El estudio fue cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional y explicativo, la muestra la conformaron un total de 50 profesionales y la técnica usada fue la encuesta que consta de 30 preguntas divididas entre sus ocho dimensiones, de igual manera el cuestionario fue validado por tres expertos del campo de la medicina y mediante el Alfa de Cronbach.

Los resultados que se pudieron conseguir fueron que el nivel de desempeño laboral fue inadecuado seguido de regular. Esto se debió a que las dimensiones planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad del trabajo, relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas, así como, confiabilidad y discreción obtuvieron niveles inadecuados seguidos de regular. Se concluyó que sí influye el clima organizacional en el desempeño laboral (Mancha, 2018).

Einer (2019) hizo un estudio sobre el desempeño laboral en una entidad de salud de Perú, el cual llevó como objetivo determinar la relación entre dicha variable y el estrés, para lo cual debió tomar como metodología la investigación cuantitativa, de tipo no experimental y correlacional. Para esto tomó una muestra de un total de 42 profesionales de la salud y les aplicó como técnica la encuesta mediante un cuestionario que fue previamente validado por tres profesionales académicos de maestría y mediante una prueba piloto con 15 personas obteniendo una confiabilidad de 0.848.

Los resultados de la encuesta ayudaron a determinar que el desempeño laboral y el estrés tienen relación, ya que los trabajadores que tienen un regular desempeño laboral presentaron un nivel medio de estrés; además, los trabajadores con desempeño deficiente poseían un nivel medio y alto de estrés. Al revisar la tabla cruzada entre el desempeño laboral y los factores ambientales se constató

que cuando los factores ambientales tienen un nivel medio el desempeño laboral es regular y deficiente; en lo que respecta a los factores organizacionales cuando son de nivel medio el desempeño laboral es regular y deficiente, de igual manera ocurre con los factores personales que cuando este es de nivel medio el desempeño laboral es regular y deficiente, así como cuando el nivel de los factores personales es alto el desempeño es deficiente. Por lo cual se demuestra que el estrés es un elemento que afecta de manera negativa en el desempeño laboral ($p < 0.05$) (Einer, 2019).

Cusilayme (2019) desarrolló un estudio que trata sobre el desempeño laboral y los factores motivacionales, para lo cual se planteó como objetivo determinar la relación que hay entre el desempeño laboral y los factores motivacionales en el personal de una entidad de Puno. Se usó como metodología el estudio de tipo no experimental, cuantitativo, transversal y método deductivo, la muestra estuvo conformada por 63 trabajadores.

Los resultados que se consiguieron permitieron determinar que dentro de la variable desempeño laboral, en la dimensión rendimiento laboral, el cumplimiento de metas y el conocimiento de su puesto de trabajo se da algunas veces. En la dimensión mejoramiento continuo, el compromiso y responsabilidad de los trabajadores, así como las relaciones interpersonales se dan casi siempre; mientras que, las capacitaciones de los trabajadores suelen ocurrir algunas veces (Cusilayme, 2019).

Gallarday (2017) realizó un trabajo acerca del desempeño laboral y las relaciones humanas, para lo cual estableció como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral con las relaciones humanas del personal de un hospital de Chancay, la metodología que se usó fue un estudio cuantitativo, de tipo no

experimental, prospectivo, correlacional, descriptivo y transversal. La muestra fue de 224 trabajadores mediante la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario que fue aprobado mediante una prueba piloto con 30 trabajadores, dichas preguntas están formadas con respuesta múltiples de tipo escala de Likert y previamente validadas por tres expertos.

Los resultados demostraron que al momento de relacionar el nivel del desempeño laboral con las relaciones humanas; esta relación era positiva y significativa. En cambio, al comparar la dimensión calidad del trabajo y las relaciones humanas se apreció que cuando las relaciones son altas la calidad del trabajo es buena; en cambio, cuando dichas relaciones son altas la responsabilidad es buena. Además, cuando las relaciones humanas son altas el trabajo en equipo es bueno, mientras que cuando las relaciones son regulares el trabajo en equipo sigue siendo bueno. De igual manera, cuando las relaciones humanas son altas el compromiso institucional es bueno y moderado. Se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables de estudio (Gallarday, 2017).

Ríos (2017) desarrolló una investigación sobre el desempeño laboral en el personal de una institución de salud en Chiclayo, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción, para lo cual se utilizó como metodología un estudio de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal, la muestra fue de 48 trabajadores y se les aplicó como técnica la encuesta.

Los resultados han permitido conocer que la mayoría de colaboradores tienen entre 55 a 62 años de edad, mayormente del sexo femenino, en su mayoría son personal de enfermería, seguido de las obstetras, tienen una antigüedad laboral mayor a dos años. En lo que respecta al nivel de desempeño laboral este fue

regular, seguido de bueno, mientras que el nivel de satisfacción fue regular; se concluyó que ambas variables tenían una correlación positiva moderada (Ríos, 2017).

Calderón et al. (2018) efectuaron un trabajo sobre el desempeño laboral y los procesos administrativos, el cual tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral y los procesos administrativos, para lo cual se aplicó la técnica de la encuesta, cuyos datos fueron tabulados mediante del software Microsoft Excel, la muestra fue de un total de 110 personas.

Los resultados mostraron que las actividades del trabajo van acorde al puesto laboral, no se sienten motivados para participar en reuniones de la empresa, no existe trabajo en equipo dentro de la entidad, no realizan ningún tipo de control sobre el desempeño laboral de los empleados, así como que a veces la empresa le brinda confianza y seguridad cuando efectúan sus actividades de forma adecuada. Los encuestados manifestaron que la motivación es un factor clave para que el personal de trabajo se sienta positivo y de mayor rendimiento, es muy poca la comunicación de los operarios con el personal administrativo, denotando que el tipo de liderazgo que se da en la organización es autocrático; por lo tanto, si el mando superior efectuara una gestión adecuada sobre la gerencia de la empresa, el rendimiento sería eficaz (Calderón et al., 2018).

Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) llevaron a cabo un estudio sobre el desempeño laboral y la rotación en un instituto especializado, para lo cual se estableció como objetivo el determinar la relación entre desempeño laboral y rotación de los profesionales de enfermería. La metodología que se utilizó en este estudio fue de tipo no experimental, prospectivo, correlacional y transversal; la muestra estuvo compuesta por 29 licenciados de enfermería que cumplieron con

criterios de inclusión y exclusión, la técnica fue la encuesta bajo el instrumento que fue el cuestionario compuesto de 24 preguntas dividido en cuatro dimensiones que fueron previamente validadas por expertos.

Los resultados que se encontraron fueron que casi en su totalidad, los encuestados eran del sexo femenino, con una mayoría de personas con edad entre los 41 y 50 años, predominando los colaboradores con estado civil casados, la antigüedad fue mayoritaria en los que tienen más de 21 años. Con respecto a los datos se puede apreciar en la variable desempeño laboral, la autoevaluación fue moderada, la evaluación del par y del jefe también fue moderada. En lo que respecta a la variable rotación se detectó que casi todas sus dimensiones fueron indiferentes exceptuando la dimensión trabajador que fue no adecuada.

Díaz, Gutiérrez y Amanco (2018) desarrollaron un estudio sobre el desempeño laboral en una institución de salud de Lima que tuvo como objetivo el determinar la relación entre desempeño laboral y los factores del ausentismo, para esto se aplicó como metodología el estudio de tipo prospectivo, transversal y correlacional. La muestra se compuso de 65 enfermeras, la técnica fue la encuesta que contiene un total de 50 preguntas con respuestas de tipo Likert que se dividieron en seis dimensiones como son capacidad analítica, capacidad de síntesis, estabilidad emotiva, relaciones con personas, calidad de trabajo y conocimiento del trabajo.

Los resultados mostraron que los encuestados tenían más de 47 años, predominando el sexo femenino, los solteros y los que tienen de antigüedad en su trabajo más de 31 años. En lo que se refiere a la variable desempeño laboral se pudo conocer que la autoevaluación, la evaluación par y la de jefe tuvo un nivel regular. Además, los factores individuales tuvieron una relación directa moderada

con las condicionantes del ausentismo; de igual manera sucedió con la dimensión lugar de trabajo, estabilidad emotiva, mientras que las dimensiones capacidad analítica, capacidad de síntesis, calidad del trabajo y relaciones con las personas tuvo una relación baja (Díaz et al., 2018).

Situación Actual del Hospital General Babahoyo IESS

El Hospital General Babahoyo IESS es un hospital de II nivel de atención de salud, es parte de la distribución distrital de la zona cinco; además, la provincia de Los Ríos cuenta con un total de 113 008 afiliados, los cantones más cercanos a este hospital se muestran a continuación.

Tabla 1

Afiliados cercanos del Hospital General Babahoyo IESS

Población	Afiliados
Babahoyo	27 867
Ventanas	12 824
Buena fe	5 117
Montalvo	4 924
Pueblo Viejo	952

Tomado del *Plan Medico Funcional*; por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad (2018).

Misión

“Brindar servicios médicos de rehabilitación, recuperación y prevención de la salud a través de la accesibilidad permanente a la atención médica especializada y general. (IESS, 2018, p. 10).

Visión

“Ser un hospital modelo de atención general que brinda una atención médica con calidez, calidad, eficiencia y eficacia a toda la población beneficiaria de la Seguridad Social” (IESS, 2018, p. 10).

Valores institucionales

Los valores institucionales del hospital mediante los cuales se rige son “honestidad, vocación de servicio, universalidad, responsabilidad y respeto; para

cubrir la atención de las necesidades individuales y colectivas en procura del bien común” (IESS, 2018, p. 10).

Ubicación

El Hospital General Babahoyo IESS se encuentra dentro del territorio del Ecuador, en la provincia de Los Ríos, en el cantón Babahoyo, en la calle Juan Agnoletto y la vía Guaranda Babahoyo.



Figura 2. Ubicación del Hospital General Babahoyo IESS. Tomado de *Google Maps*.

Servicios del hospital

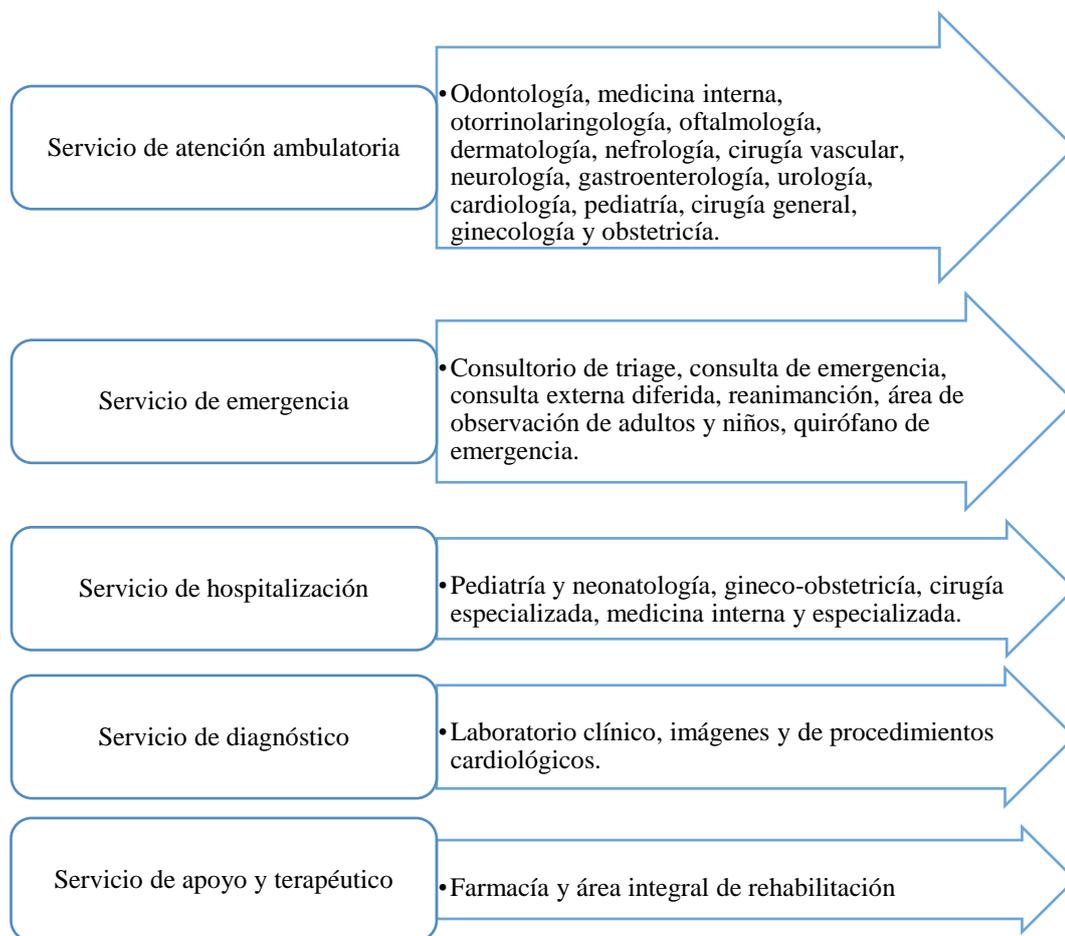


Figura 3. Servicios del Hospital General Babahoyo IESS. Tomado de IESS (2018).

Marco Legal

De acuerdo al artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador estableció que la población tiene derecho al trabajo, el mismo que es un deber social por lo cual el Estado tiene que garantizar que este sea digno, con retribuciones y remuneraciones justas; así como equitativas, para que de esta manera los trabajadores se puedan desempeñar en una actividad escogida con total libertad (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que todos los organismos, instituciones y empresas que tienen como actividad la

prestación de servicios públicos deben poner en práctica sistemas de reparación y atención; además de acoplar un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El artículo 54 de la Constitución de la República del Ecuador expresa que las entidades o personas que se dediquen a prestar servicios públicos serán responsables penal y civilmente cuando se suscite una deficiente prestación del servicio o cuando las condiciones no vayan acorde a la publicidad efectuada; es decir que, las personas que realicen una mala práctica médica y en especial cuando se ponga en peligro la vida de las personas caerá sobre ellos toda la responsabilidad por sus actuaciones (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En cuanto al artículo 47 del Código de Trabajo manifiesta que la jornada máxima de trabajo debe ser de ocho horas diarias y que no exceda las 40 horas semanales, exceptuando casos donde se realicen horas de recuperación, extraordinarias o suplementarias que podrán realizarlo hasta una hora más brindando al colaborador el pago de los recargos y remuneración respectiva (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

El artículo 49 del Código del Trabajo se expresa que la jornada donde se labora entre las 19:00pm y las 06:00am se la denomina nocturna, esta jornada debe tener la misma duración y remuneración que la diurna, incorporando un 25% de recargo (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

El artículo 50 del Código del Trabajo estipula que las jornadas de trabajo no pueden sobrepasar las 40 horas semanales, por lo que los días sábado y domingo son de descanso forzoso, solo en caso que no se pueda interrumpir el trabajo esos días se pueden designar otros días de la semana con igual tiempo que debe

expresarse en un acuerdo entre el empleador y trabajador (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

El artículo 50 del Código del Trabajo aseguró que los trabajadores tienen derecho a gozar cada año de un período de descanso ininterrumpido de quince días, mientras que las personas que tienen en una misma empresa más de cinco años tienen derecho a un día más de vacaciones por cada año excedente (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

El artículo 97 del Código del Trabajo estableció que las empresas deben reconocer a sus trabajadores el 15% de las utilidades, el cual se debe repartir un 10% para todos los trabajadores de la empresa y el 5% restante que se debe entregar a cada trabajador que tenga cargas familiares (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

El artículo 111 del Código del Trabajo indica que los trabajadores tienen derecho a recibir una remuneración que equivale a la doceava parte de las remuneraciones que haya recibido durante el año calendario, el cual debe de cancelarse hasta el veinticuatro de diciembre de cada año (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

El artículo 113 del Código del Trabajo establece que los trabajadores tienen derecho a recibir por parte de su empleador una bonificación anual que equivale a una remuneración básica unificada, la cual debe cancelarse hasta el quince de marzo de cada año (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente apartado se lleva a cabo una revisión de la metodología que se va a usar durante la investigación, para lo cual, en primera instancia se establecerá el enfoque que tendría la investigación para que de acuerdo a esto se determine el diseño, alcance y método de investigación; además, se debe plantear el procesamiento que se le dará a los datos que se recolecten, la operacionalización de las variables de estudio, continuando con la descripción de la técnica de recolección de datos que se empleará en el estudio, definiendo la población y su respectiva muestra, para terminar con la exposición de los resultados. A continuación, se detalla todo el contenido antes mencionado.

Enfoque de la Investigación

Según Sánchez (2019) el enfoque cuantitativo se enfoca en tratar los fenómenos medibles, por medio de técnicas estadísticas que permitan analizar los datos recolectados, para de esta forma poder tener control, hacer predicciones de ocurrencia, explicar y describir las causas; este enfoque tiene como campo de aplicación diferentes ciencias como la psicología, fisiología, física, salud, química, biología, entre otras. Se escogió el enfoque cuantitativo, dado que se pretende conocer los factores motivacionales que influyen en el desempeño, para lo cual, se usarán datos numéricos y técnicas estadísticas, que permitan identificar las causas que provocan un menor rendimiento por parte de los colaboradores del Hospital General Babahoyo del IESS.

Diseño de la Investigación

La investigación de tipo no experimental es aquella donde no se hace ninguna manipulación deliberada de las variables, por lo que, en este tipo de estudio sólo

se puede estudiar los fenómenos conforme se han dado en su ámbito natural, para así analizarlos o a su vez relacionar sus variables entre sí, sin que en este proceso el investigador provoque algún cambio (Hernández et al., 2018). Según Gutiérrez y Ruíz (2018) el diseño transversal o transeccional tiene como finalidad el hacer una descripción de las variables para luego realizar un análisis de su interrelación e incidencia en un tiempo determinado.

En la investigación se usó el diseño no experimental, porque se busca estudiar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral en su ámbito natural sin provocar cambios en sus variables; así como, se aplicó el diseño transversal, debido a que los datos fueron recolectados en un mismo lugar y tiempo definido.

Método de la Investigación

El método deductivo es un método científico que establece que si el razonamiento deductivo es válido y hay premisas verdaderas, su conclusión será verdadera; por ese motivo, se considera que este método se basa en leyes o teorías generales para especificarlas en un criterio particular (Hernández & Mendoza, 2018).

El método deductivo fue elegido como método para la investigación, porque el estudio parte de la recopilación de información sobre los factores motivacionales y desempeño laboral mediante la literatura, para así enfocar dichas teorías al caso particular de esta investigación que es revisar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en el personal de emergencia del Hospital General Babahoyo IESS.

Alcance de la Investigación

Para Ramos (2015) el alcance descriptivo se lo utiliza para identificar,

presentar, describir, exponer y caracterizar aspectos de una variable. En cambio, el correlacional permite estudiar las relaciones que pueden presentarse entre dos o más variables, para esto es necesario plantear hipótesis que permitan corroborar lo planteado por el investigador.

Los alcances seleccionados para la investigación fueron el descriptivo y correlacional, esto debido a que se quiere conocer las características de los colaboradores del hospital objeto de estudio, así como identificar criterios relevantes sobre los factores que influyen en su desempeño de trabajo; adicional, se relacionará las dos variables antes mencionadas con la finalidad de conocer su grado de asociación, para así, luego establecer estrategias que permitan mejorar el rendimiento de los profesionales de la salud.

Procesamiento de Datos

Según Calduch (2014) la estadística inferencial es aquella que se encarga obtener resultados de una muestra que fueron previamente tratados a través de procedimientos con la finalidad de deducir las propiedades de una población. De igual forma, López y Fachelli (2015) expresaron que la estadística inferencial permite fundamentar los principios estadísticos que facilitan conseguir la generalización estadística de la población por medio de la muestra; para lo cual, se fundamenta de la teoría del muestreo y de probabilidades que brindan los procedimientos para que la inferencia sea posible.

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística inferencial, ya que esta facilita el estudio a partir de una muestra, que en el caso de la presente investigación facilitará estudiar a una parte representativa de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital objeto de estudio en el menor tiempo posible y con mínimos recursos.

Para León y Pérez (2019) las medidas de tendencia central sirven de referencia para representar las unidades de un grupo, lo cual, facilita que se lleven a cabo las comparaciones necesarias para lograr interpretar los datos. Las medidas de tendencia central más usadas son la moda, mediana y media, siendo esta última la más utilizada entre ellas, puesto que reúne todos los valores considerados del grupo dándole consistencia y estabilidad. La medida de tendencia central ofrece información sobre el dato central en una distribución de datos, la media aritmética se obtiene por medio de la operación matemática de la división entre la suma de todos los valores observados para el número de observaciones (Vilalta, 2016).

La medida de tendencial central que se usó en la investigación fue la media aritmética, ya que se busca conocer el promedio de la variable factores motivacionales y desempeño laboral, para con esta información poder asociar dichas variables de estudio a través de la correlación de Pearson.

Según Sáez (2017) el coeficiente de correlación de Pearson se encarga de medir el grado de covariación que existe entre diferentes variables cuantitativas que se encuentran relacionadas linealmente, este coeficiente oscila entre -1 y +1, por ese motivo, cuando el valor que da está cerca de uno esto quiere decir que es mayor la correlación, mientras que si dicho valor está más cerca del cero la correlación es menor; para que exista relación entre las variables ,la significancia debe ser menor a 0.05, según el intervalo de confianza que es del 95%.

El gráfico estadístico que se empleó en el estudio fue el diagrama circular o de pastel para representar las características generales de las variables de investigación en el personal profesional del área de emergencia del Hospital General Babahoyo IESS.

Operacionalización de las Variables

Tabla 2
Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	
<u>Independiente:</u> Factores motivacionales	Factores sociodemográficos		Edad	Pregunta 1	
			Género	Pregunta 2	
			Estado Civil	Pregunta 3	
			Remuneración	Pregunta 4	
	Motivación extrínseca		Remuneración	Pregunta 1 – 2 del cuestionario de los factores influyentes	
			Entorno laboral	Pregunta 3 – 5 del cuestionario de los factores influyentes	
			Supervisión	Pregunta 6 – 7 del cuestionario de los factores influyentes	
			Seguridad laboral	Pregunta 8 – 12 del cuestionario de los factores influyentes	
	Motivación intrínseca		Logro	Pregunta 13 – 16 del cuestionario de los factores influyentes	
			Reconocimiento	Pregunta 17 – 18 del cuestionario de los factores influyentes	
		Trabajo en grupo	Pregunta 19 – 20 del cuestionario de los factores influyentes		
<u>Dependiente:</u> Desempeño laboral	Cumplimiento de meta		Pregunta 1 – 4 del cuestionario de desempeño laboral		

Conocimiento del puesto de trabajo	Pregunta 5 – 8 del cuestionario de desempeño laboral
Compromiso y responsabilidad	Pregunta 9 – 12 del cuestionario de desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Pregunta 13 – 16 del cuestionario de desempeño laboral
Capacitación	Pregunta 17 – 19 del cuestionario de desempeño laboral

Tomado de *Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, 2017; por Mori (2017); *Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno 2016-2017*; por Cusilayme (2019).

Técnica de recolección de datos

Se empleó para el estudio la técnica de la encuesta, la misma que consta de dos cuestionarios uno para evaluar los factores motivacionales y otro para el desempeño laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

El primer cuestionario es el de los factores motivacionales, el mismo que está compuesto por dos dimensiones que son la motivación extrínseca subdividida en cuatro indicadores que son remuneración (dos preguntas), entorno laboral (tres preguntas), supervisión (siete preguntas) y motivación intrínseca que se subdivide en tres indicadores que son logro (cuatro preguntas), reconocimiento (dos preguntas) y trabajo en grupo (dos preguntas). Este cuestionario dispone de un total de 20 preguntas que contienen opción de respuesta tipo Likert con cinco alternativas que son totalmente en desacuerdo (# uno), en desacuerdo (# dos), ni de acuerdo ni en desacuerdo (# tres), de acuerdo (# cuatro) y totalmente de acuerdo (# cinco). El instrumento usado fue validado mediante el juicio de tres expertos y a través de una encuesta piloto se midió la confiabilidad consiguiendo un índice de Alfa de Cronbach de 0.86 que demuestra su alta confiabilidad (Mori, 2017).

El cuestionario para medir el desempeño laboral de los profesionales de la salud del área de emergencia del hospital objeto de estudio posee 19 preguntas divididas en cinco dimensiones que son cumplimiento de meta (tres preguntas), conocimiento del puesto de trabajo (cuatro preguntas), compromiso y responsabilidad (cuatro preguntas), relaciones interpersonales (cuatro preguntas) y capacitación (tres preguntas). Este cuestionario cuenta con opción de respuesta

tipo Likert que dispone de cinco alternativas que son similares al instrumento antes explicado (Cusilayme, 2019).

Tratamiento de la Información

El tratamiento de la información se la hizo mediante el uso del programa Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico SPSS 25, dichos programas ayudaron a la creación de tablas estadísticas con porcentajes y que facilitaron la realización de los gráficos de pasteles con porcentajes arrojados de las encuestas, mientras que el programa SPSS 25 facilitó el análisis correlacional.

Población y Muestra

Para Castro (2019) la población es el conjunto de objetos o personas que cuentan con una característica similar de interés para la investigación; sin embargo, este conjunto es amplio lo que hace difícil realizar el estudio debido a los altos costos y tiempo que implicaría medir a todos los integrantes, por ese motivo, es conveniente estudiar a una muestra, que no es más que un subconjunto de elementos o individuos de una población.

La población para la investigación está conformada por los profesionales de la salud del área de emergencia del Hospital General Babahoyo IESS que lo conforman un total de 32 colaboradores. Debido a que es una cantidad pequeña y al acceso a realizar las encuestas, se realizó un censo.

Resultados Generales

Datos socioeconómicos

1.- Edad

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el grupo etario que predominó con el 31.3% del personal de enfermería fueron los que tienen entre 40 a 49 años, seguidos de los mayores de 49 años con el 28.1%;

en cambio, el grupo minoritario con el 15.6% fueron los profesionales que tenían entre 21 a 29 años. En otras palabras, el 59.4% del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS son mayores de 39 años de edad.

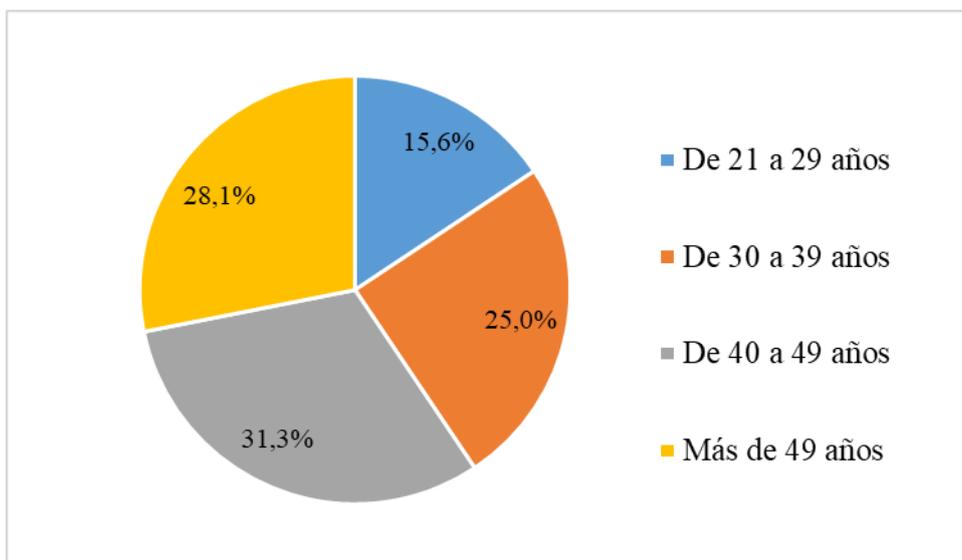


Figura 4. Edad

2.- Género

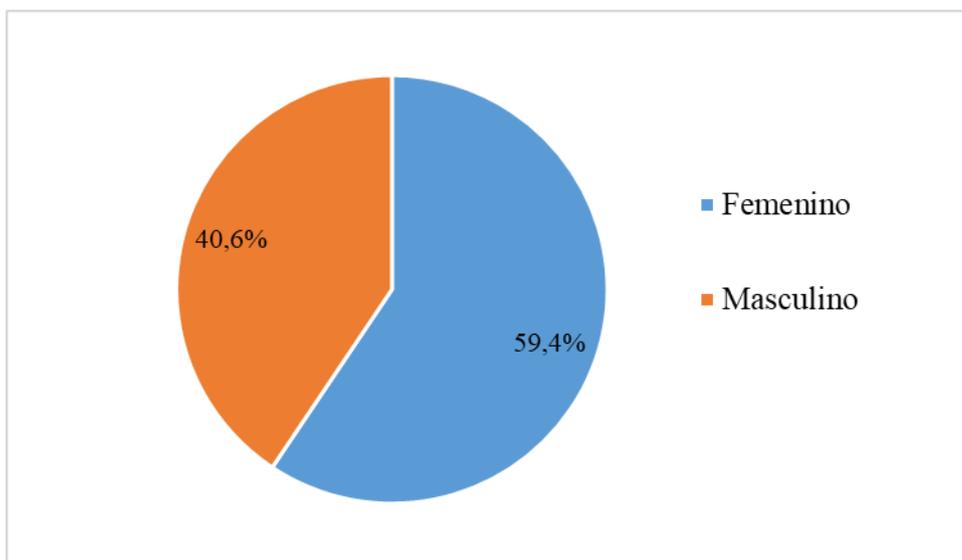


Figura 5. Género

En consonancia con los resultados proporcionados por la encuesta se estableció que el sexo predominante en la investigación fue el femenino con el

59.4% del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, mientras que la diferencia con el 40.6% de los profesionales de la salud eran hombres.

3.- Estado Civil

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta el 46.9% de los colaboradores tienen como estado civil el de casados o unidos, seguido por los profesionales solteros que están representados por el 31.3%; le siguieron las personas divorciadas y finalmente las viudas. Se evidencia una mayoría de personas casadas/unidas y solteras.

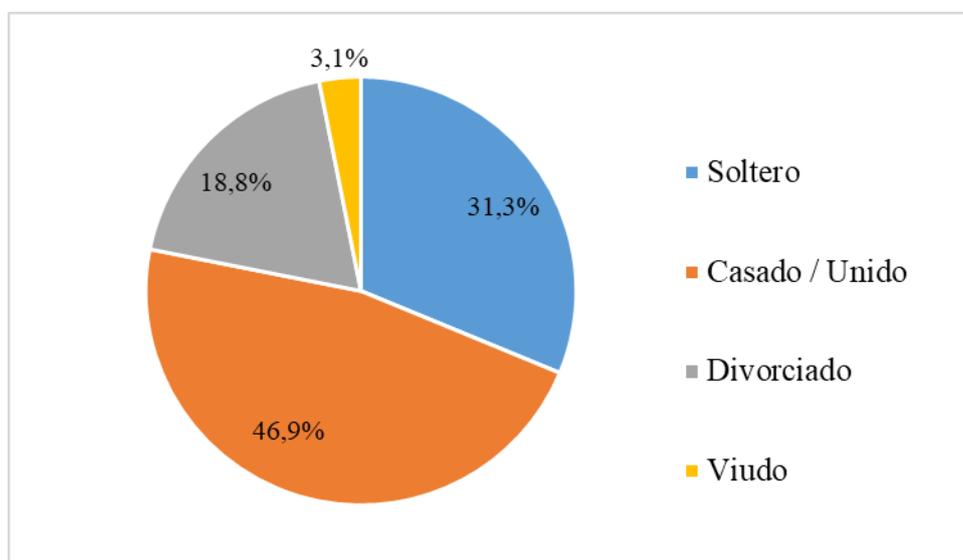


Figura 6. Estado civil

4.- Remuneración mensual

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 75.0% de los encuestados manifestaron que la remuneración mensual que reciben está entre \$800 a \$1,199, el 18.8% de los trabajadores percibe un salario menor a \$800; en cambio, el 6.3% de los profesionales tienen ingresos superiores a los \$1,200.

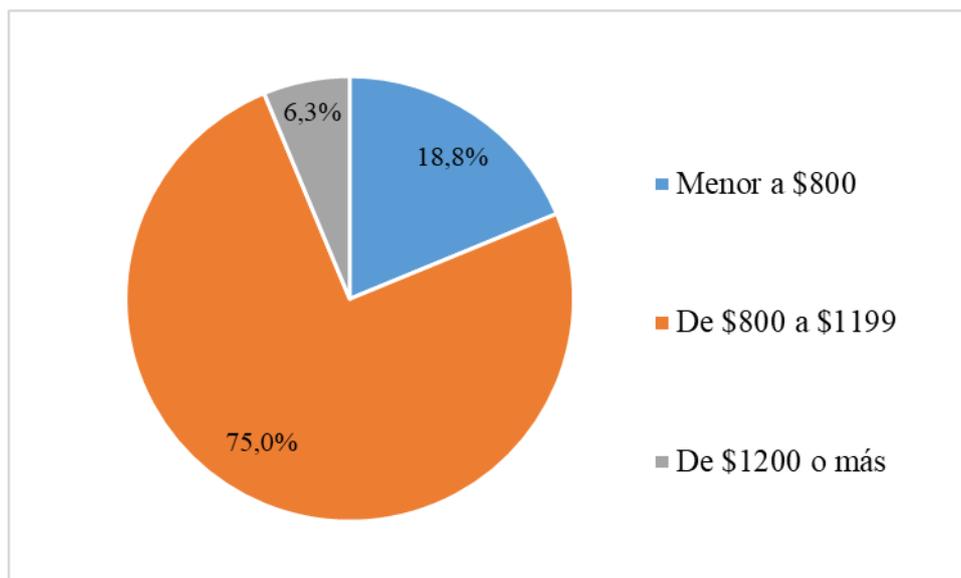


Figura 7. Remuneración mensual

Factores motivacionales

1.- La remuneración recibida mensualmente en su trabajo es adecuada

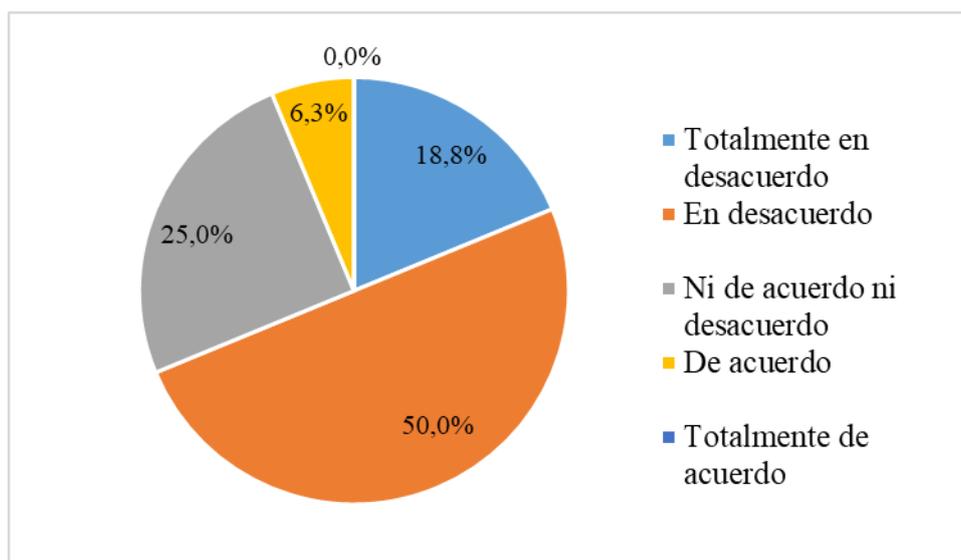


Figura 8. Remuneración adecuada

Los resultados de la encuesta demostraron que el 50.0% de los encuestados estaban en desacuerdo que la remuneración mensual que reciben es adecuada, el 25.0% del personal de enfermería se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, al contrario, el 6.3% de los colaboradores optaron por estar de acuerdo. Dicho de otra manera, el 68.8% de los profesionales no está conforme con su remuneración mensual.

2.- Recibe incentivos laborales (canasta, apoyo, alimentarios, entre otros.)

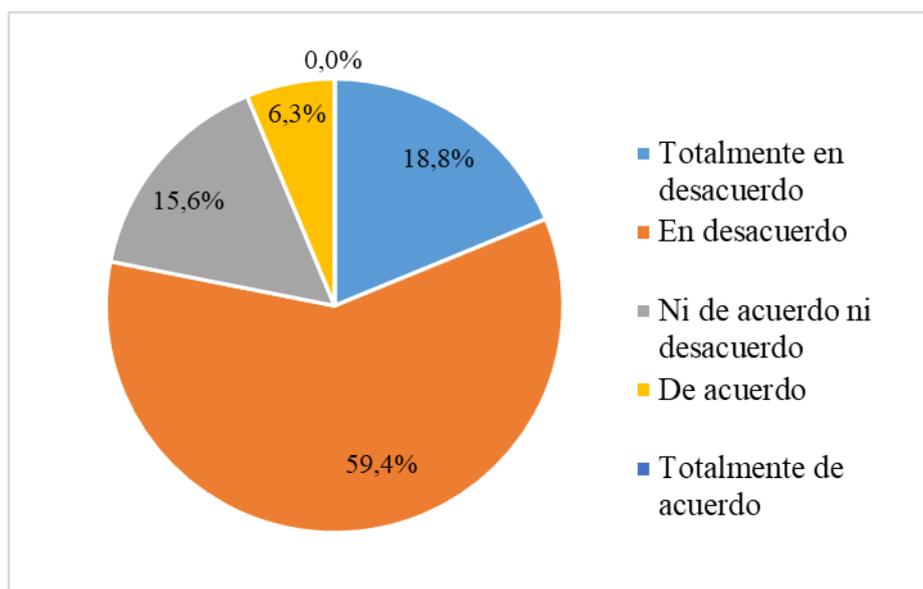


Figura 9. Incentivos

Los resultados proporcionados establecieron que el 59.4% del personal de enfermería eligieron la opción en desacuerdo sobre si recibe incentivos laborales, el 18.8% de los colaboradores opinaron estar en total desacuerdo, mientras que el 6.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo. Esto significa que, el 78.2% de los encuestados no reciben incentivos laborales.

3.- El entorno donde labora es adecuado

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 40.6% de los encuestados se manifestaron en desacuerdo que el entorno laboral era adecuado, seguido del 25.0% de los trabajadores que se inclinaron por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado, el 3.1% de los profesionales se mostró en total acuerdo. En otras palabras, el 59.4% del personal de enfermería considera que el entorno laboral es inadecuado.

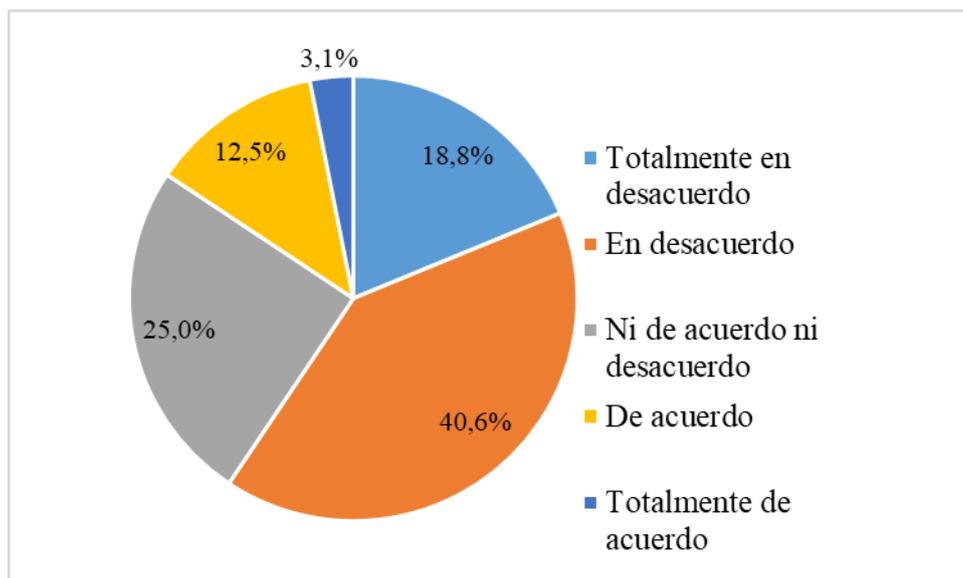


Figura 10. Entorno adecuado

4.- El apoyo recibido por parte de su equipo de trabajo es bueno

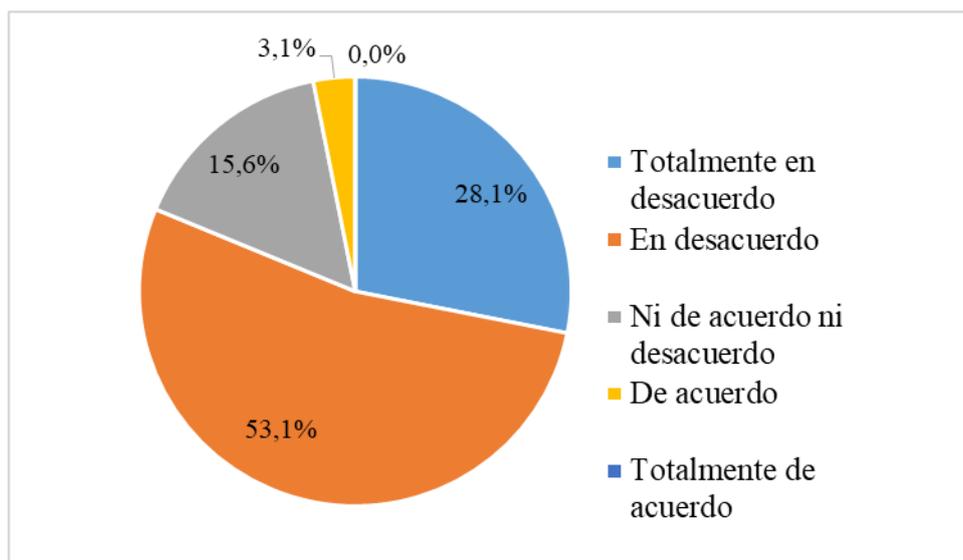


Figura 11. Apoyo de equipo

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 53.1% de los colaboradores expresaron desacuerdo en que el apoyo recibido por su equipo de trabajo es bueno, seguido por el 28.1% de los encuestados que estuvieron en total desacuerdo; en oposición, el 3.1% de los trabajadores se mostraron de acuerdo. En otros términos, el 81.2% del personal de enfermería creen que el apoyo recibido por su grupo de trabajo no es bueno.

5.- El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.

Los resultados de la encuesta demostraron que el 34.4% de los trabajadores estaban en desacuerdo que el jefe del área les brinda facilidades para desarrollar su trabajo, el 31.3% del personal de enfermería se mostró en total desacuerdo; al contrario, el 6.3% de los colaboradores optaron por estar en total acuerdo. Dicho de otra manera, el 65.7% de los profesionales manifestaron que el jefe de área no brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.

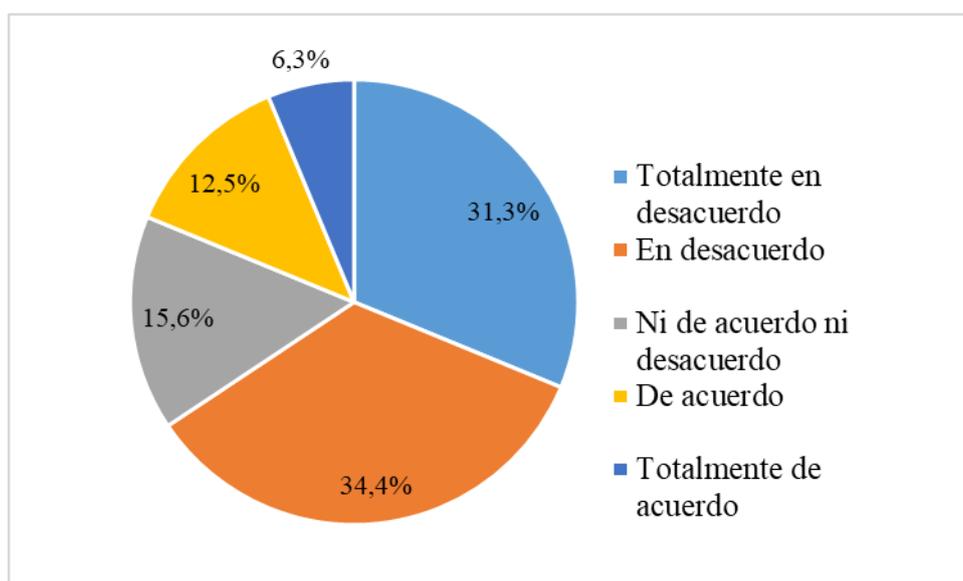


Figura 12. Jefe brinda facilidades

6.- El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias

En consonancia con los resultados proporcionados por la encuesta se estableció que el 59.4% del personal de enfermería eligieron la opción en desacuerdo sobre que el número de capacitaciones recibidas en el año eran satisfactorias, el 25.0% de los colaboradores opinaron estar en total desacuerdo, mientras que, el 3.1% de los encuestados estuvieron de acuerdo. Esto significa que, el 84.4% de los encuestados expresaron que el número de capacitaciones recibidas anualmente son insatisfactorias.

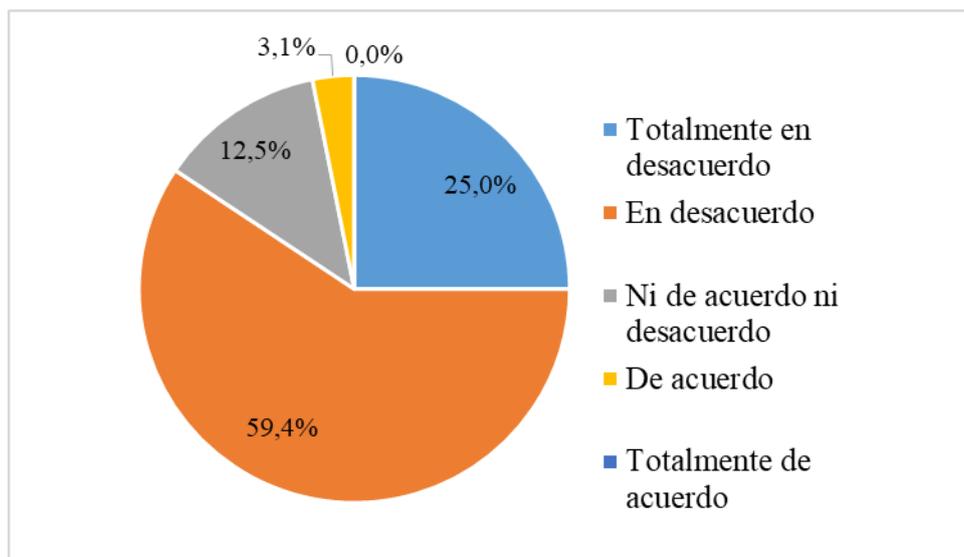


Figura 13. Capacitaciones satisfactorias

7.- La dotación de recursos humanos en el hospital es adecuado

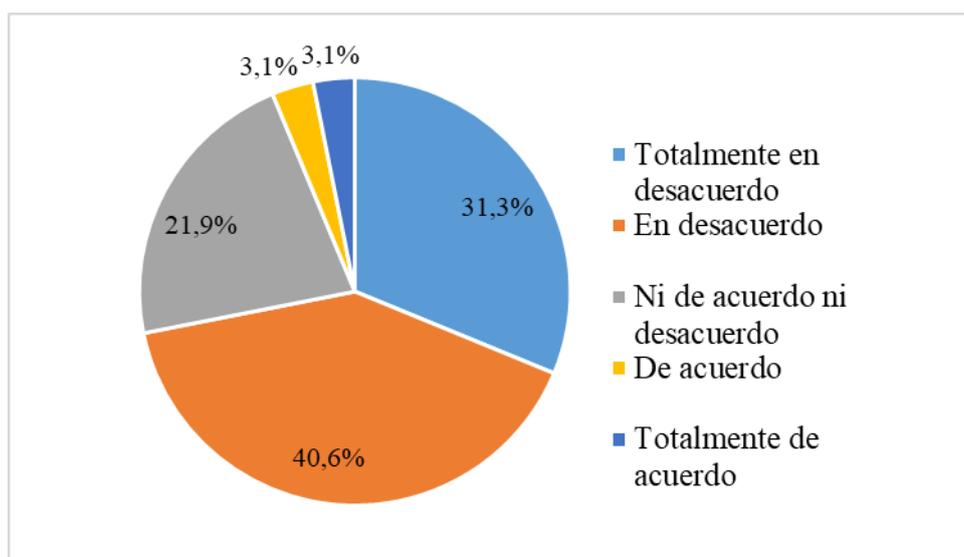


Figura 14. Recursos humanos adecuados

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 40.6% de los encuestados manifestaron sentirse en desacuerdo que la dotación de recursos humanos en el hospital era adecuado, seguido del 31.3% de los trabajadores que se inclinaron por estar en total desacuerdo; en cambio, el 3.1% de los profesionales se mostró en total acuerdo y acuerdo cada uno. En otras palabras, el 71.9% del personal de enfermería considera que la dotación de recursos humanos es inadecuada.

8.- El número de atenciones brindadas al día es el deseado

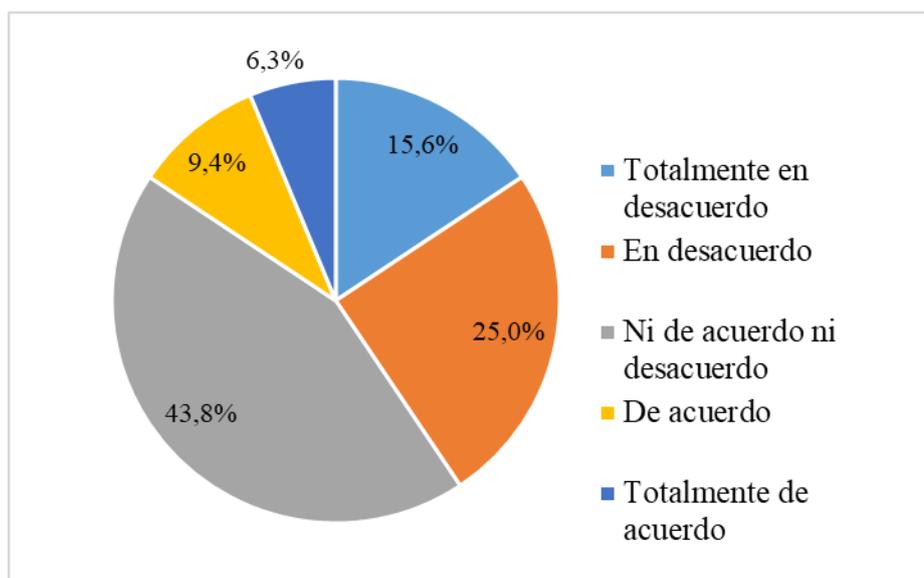


Figura 15. Atenciones brindadas

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 43.8% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el número de atenciones brindadas diariamente era el deseado, el 25.0% del personal de enfermería estuvieron en desacuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo. En otros términos, el 40.6% de los encuestados creen que el número de atenciones brindadas de manera diaria no es el deseado.

9.- El abastecimiento de materiales e implementos en su área de trabajo es el correcto.

Los resultados de la encuesta demostraron que el 31.3% de los trabajadores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo que el abastecimiento de materiales e implementos en su área de trabajo es el correcto, el 28.1% del personal de enfermería se mostró en total desacuerdo; al contrario, el 12.5% de los colaboradores optaron por estar en total acuerdo. Dicho de otra manera, el 40.6% de los profesionales manifestaron que el abastecimiento de materiales es incorrecto.

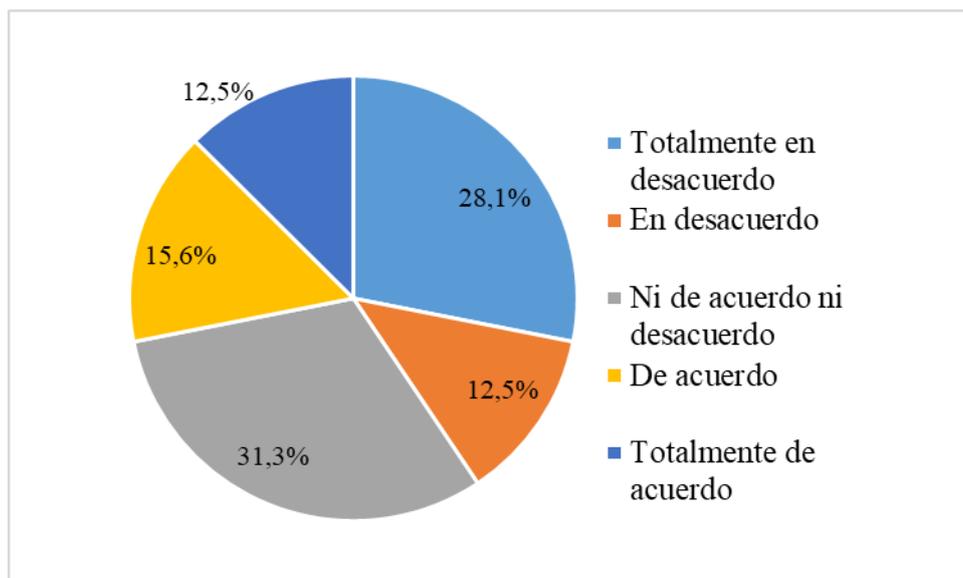


Figura 16. Abastecimiento correcto de materiales

10.- Se cumple con las normas de bioseguridad

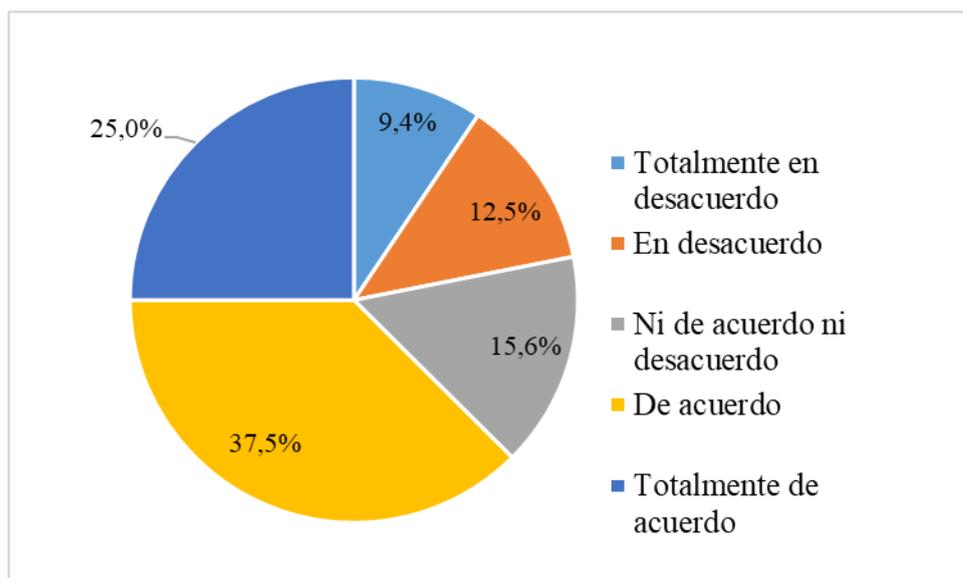


Figura 17. Cumplimiento de normas bioseguridad

En relación con los resultados proporcionados por la encuesta se estableció que el 37.5% del personal de enfermería eligieron la opción de acuerdo acerca de que en el hospital se cumple con las normas de bioseguridad, el 25.0% de los colaboradores opinaron estar en total acuerdo, mientras que el 9.4% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo. Esto significa que, el 21.9% de los

encuestados expresaron que en la institución no se cumple con las normas de bioseguridad.

11.- El cumplimiento de sus derechos en la institución es evaluado.

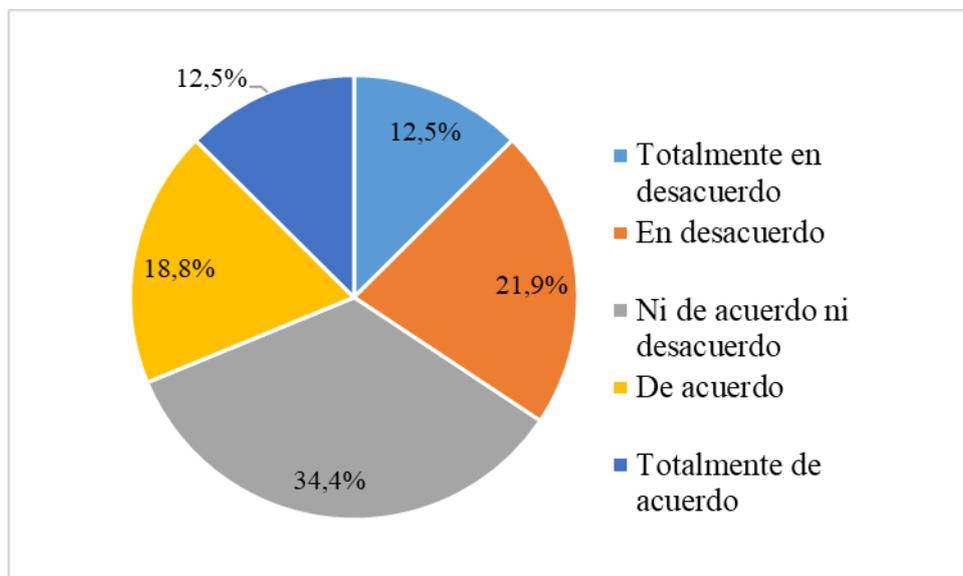


Figura 18. Cumplimiento de derechos

Conforme a los resultados de la encuesta, se ha logrado determinar que el 34.4% de los encuestados manifestaron sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo que el cumplimiento de sus derechos en la institución es evaluado, seguido del 21.9% de los trabajadores que se inclinaron por estar en desacuerdo; en cambio, el 12.51% de los profesionales se mostró en total acuerdo y total desacuerdo cada uno. En otras palabras, el 34.4% del personal de enfermería considera que el cumplimiento de sus derechos no es evaluado.

12.- El ambiente donde labora diariamente es adecuado (iluminación, riesgos, entre otros).

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 34.4% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el ambiente laboral diario es adecuado, el 28.1% del personal de enfermería estuvieron de acuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total

desacuerdo. En otros términos, el 15.7% de los encuestados creen que el ambiente laboral diario es inadecuado.

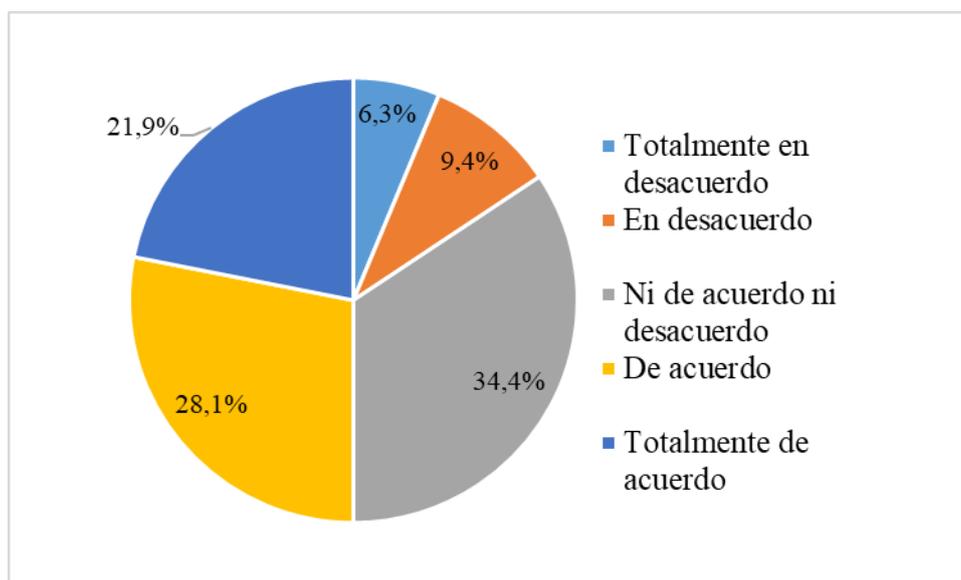


Figura 19. Ambiente adecuado

13.- Se identifica con su sede de trabajo

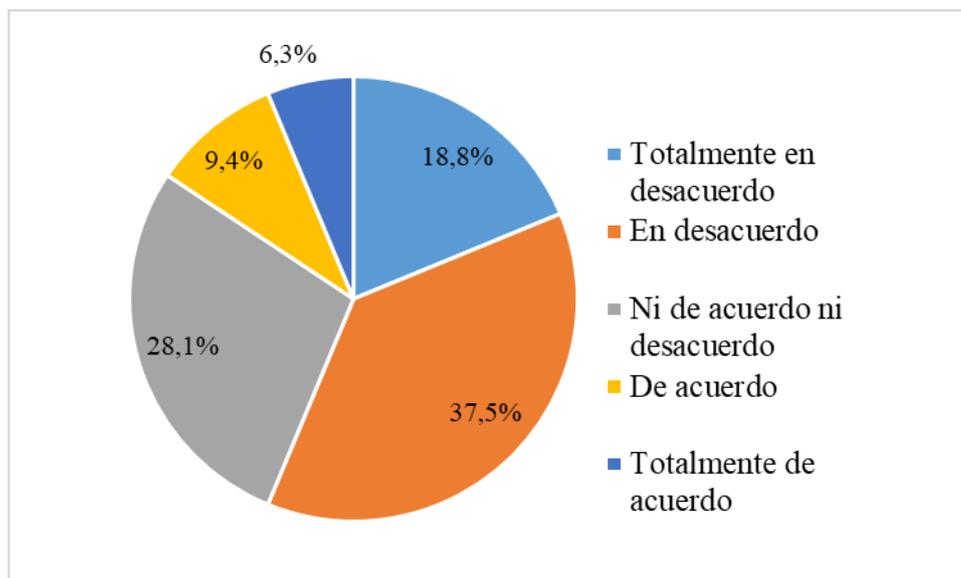


Figura 20. Identificación con sede

Los resultados de la encuesta demostraron que el 37.5% de los trabajadores estaban en desacuerdo que se identifican con su sede de trabajo, el 28.1% del personal de enfermería se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; al contrario, el 6.3% de los colaboradores optaron por estar en total acuerdo. Dicho de otra

manera, el 56.3% de los profesionales manifestaron que no se identifican con su sede de trabajo.

14.- Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.

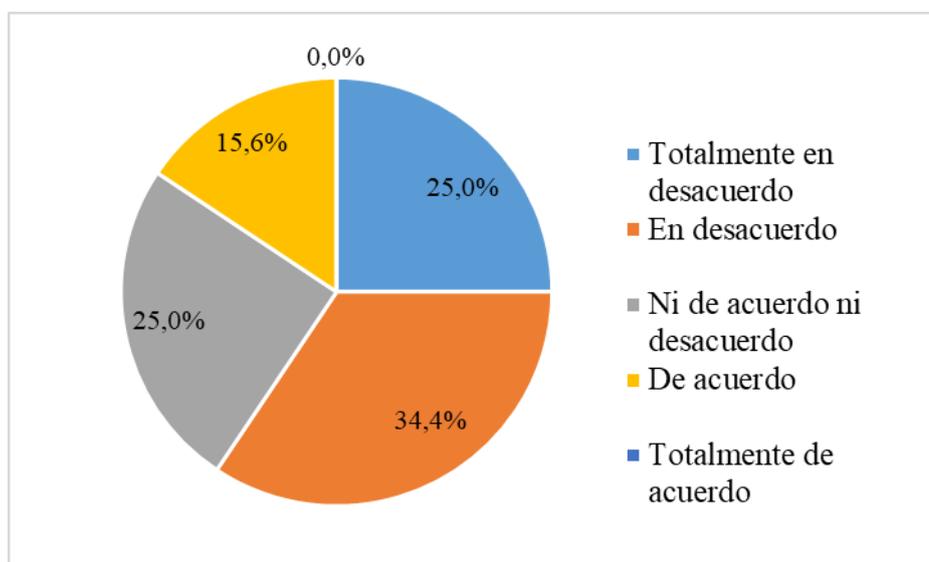


Figura 21. Trabajo permite realización y desarrollo personal

Con respecto a los resultados proporcionados por la encuesta, se estableció que el 34.4% del personal de enfermería eligieron la opción en desacuerdo acerca de que su trabajo en el área le ha permitido alcanzar su realización y desarrollo personal, el 25.0% de los colaboradores opinaron estar en total desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo cada uno, mientras que el 15.6% de los encuestados estuvieron de acuerdo. Esto significa que, el 59.4% de los encuestados expresaron que el trabajo en el área no les ha brindado oportunidad de alcanzar realización y desarrollo personal.

15.- Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta el 43.8% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como

profesional, el 21.9% del personal de enfermería estuvieron en desacuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo. En otros términos, el 34.4% de los encuestados creen que su trabajo en el área no le ha permitido desarrollar sus competencias como profesional.

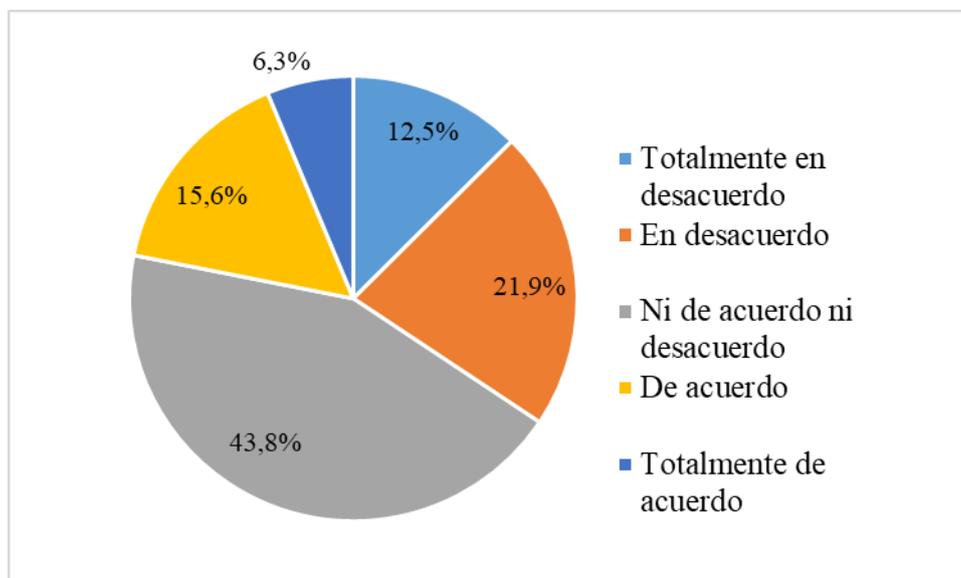


Figura 22. Trabajo permite desarrollar sus competencias

16.- Se le asigna nuevas responsabilidades

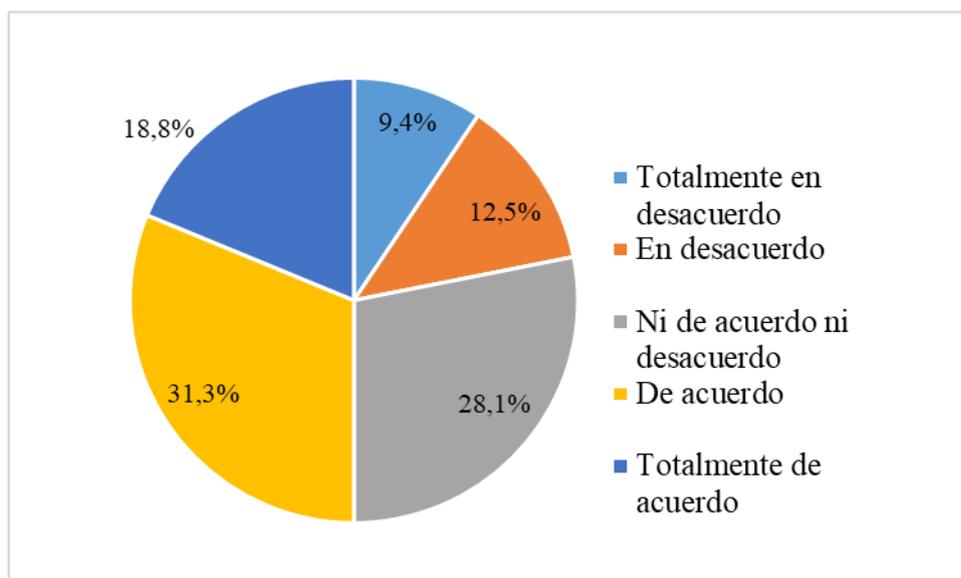


Figura 23. Asignan nuevas responsabilidades

Los resultados de la encuesta demostraron que el 31.3% de los trabajadores estaban de acuerdo que se les asigna nuevas responsabilidades, el 28.1% del

personal de enfermería se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; al contrario, el 9.4% de los colaboradores optaron por estar en total desacuerdo. Se pudo evidenciar que, el 21.9% de los profesionales manifestaron que no se les asigna nuevas responsabilidades.

17.- El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera.

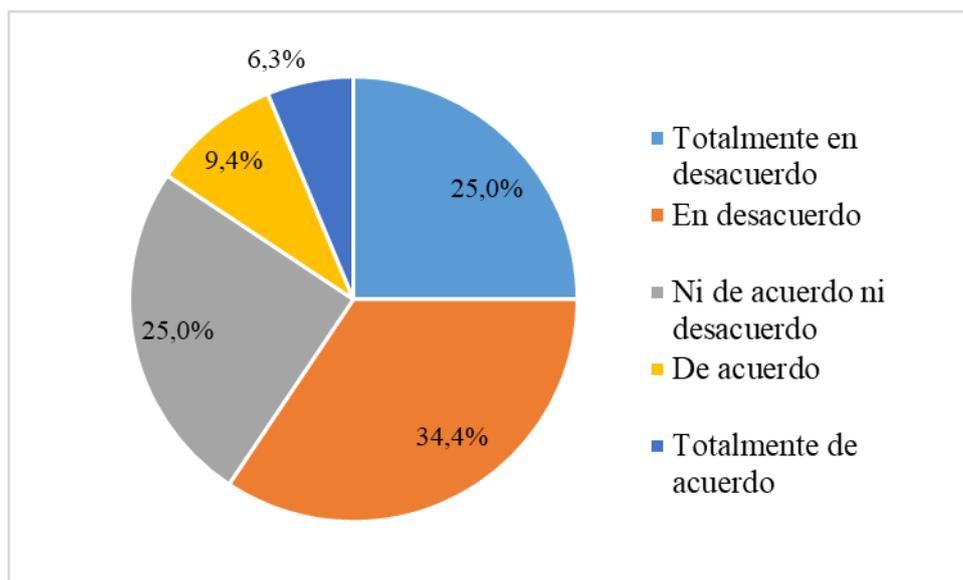


Figura 24. Reconocimiento es el esperado

Dados los resultados proporcionados por la encuesta, se estableció que el 34.4% del personal de enfermería eligieron la opción en desacuerdo acerca de que el reconocimiento recibido por su labor profesional es la esperada, el 25.0% de los colaboradores opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 6.3% de los encuestados estuvieron en total acuerdo. Esto significa que, el 59.4% de los encuestados expresaron que el reconocimiento recibido por su labor profesional no es el que esperaba.

18.- Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral.

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el

31.3% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que han recibido premios, felicitaciones o reconocimientos por su desempeño laboral, seguido del 21.9% de los trabajadores que se inclinaron por estar en desacuerdo; en cambio, el 6.3% de los profesionales se mostró en total acuerdo. En otras palabras, el 53.2% del personal de enfermería considera que no han recibido premios, felicitaciones ni reconocimientos por su rendimiento.

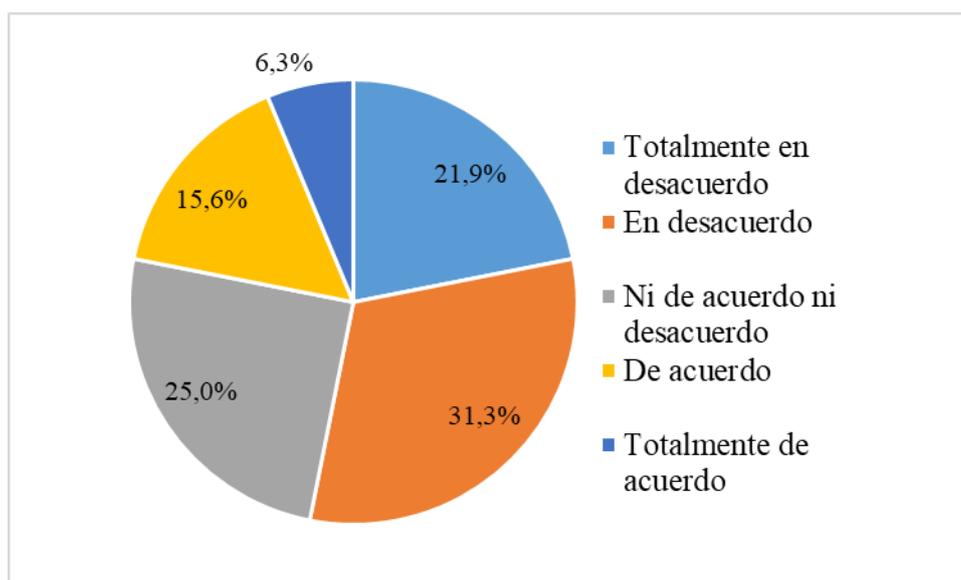


Figura 25. Premios, felicitaciones o reconocimientos

19.- El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno.

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 40.6% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el apoyo brindado por su superior o jefe es bueno, el 25.0% del personal de enfermería estuvieron en desacuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo. En resumen, el 43.8% de los encuestados creen que el apoyo brindado diariamente por sus jefes no es bueno.

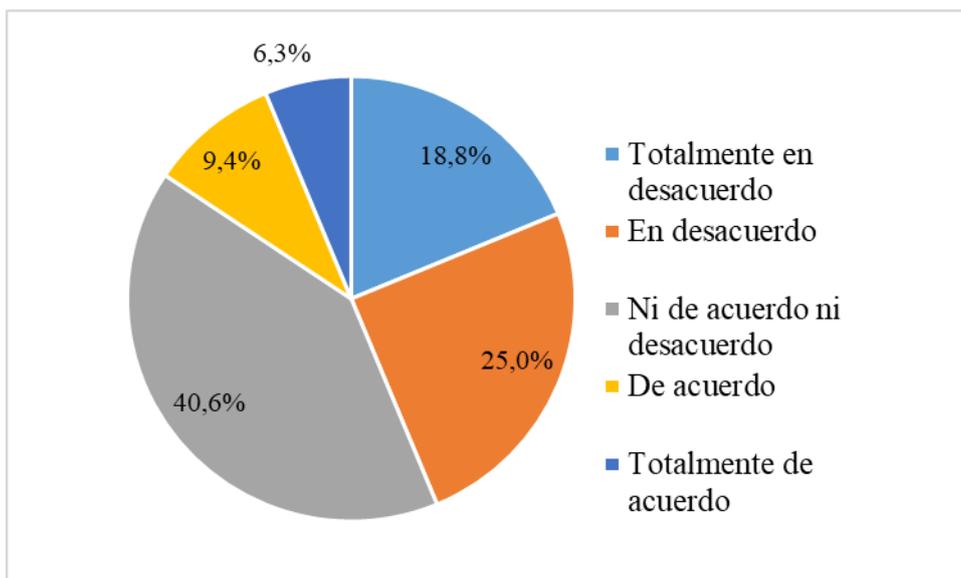


Figura 26. Apoyo de jefes es bueno

20.- Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.

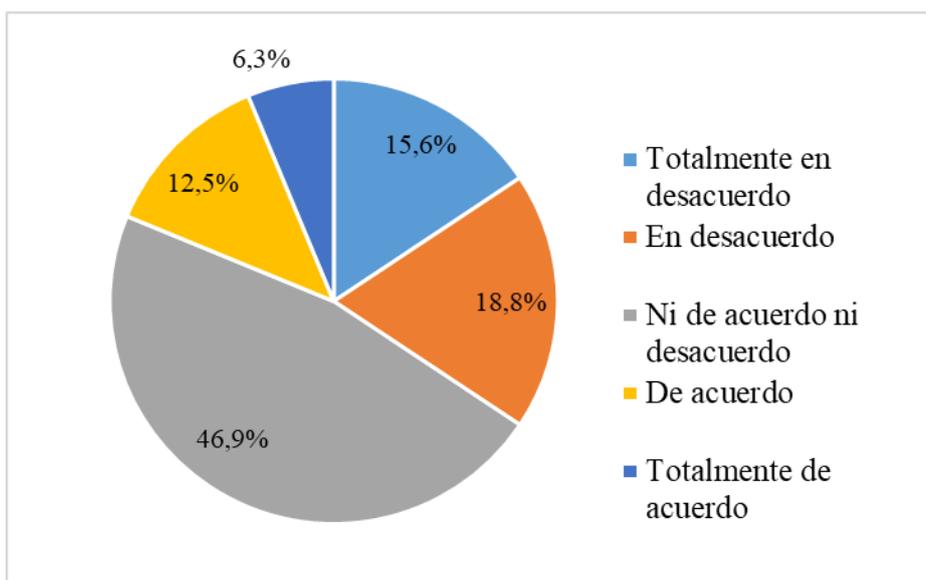


Figura 27. Opiniones constructivas

Los resultados de la encuesta demostraron que el 46.9% de los trabajadores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, el 18.8% del personal de enfermería se mostró en desacuerdo; al contrario, el 6.3% de los colaboradores optaron por estar en total acuerdo. Se evidenció que, el 34.4% de los profesionales manifestaron que no

reciben opiniones constructivas sobre su trabajo a fin de mejorar y crecer profesionalmente.

Desempeño laboral

1.- ¿Termina su trabajo asignado oportunamente?

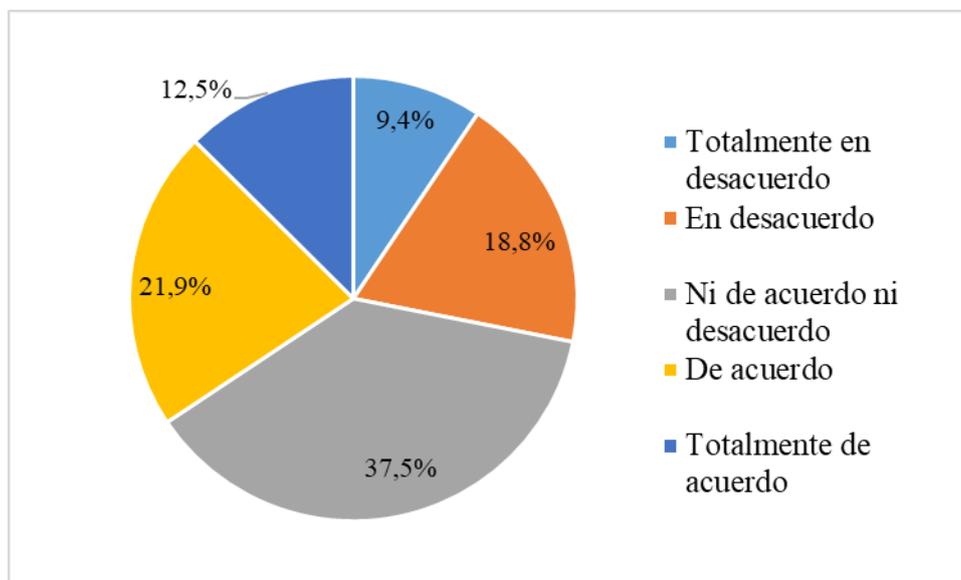


Figura 28. Termina trabajo oportunamente

Dados los resultados proporcionados por la encuesta, se estableció que el 37.5% del personal de enfermería eligieron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca de que termina su trabajo asignado oportunamente, el 21.9% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo; mientras que, el 9.4% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo. Esto significa que, el 28.2% de los encuestados expresaron que no terminan su trabajo asignado oportunamente.

2.- ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 34.4% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que su nivel de producción es acorde a lo que se establece en las políticas del hospital, seguido del 28.1% de los trabajadores que se inclinaron por estar ni de acuerdo ni en

desacuerdo; en cambio, el 6.3% de los profesionales se mostró en acuerdo. En otras palabras, el 65.6% del personal de enfermería consideró que su nivel de producción no está acorde a las políticas institucionales.

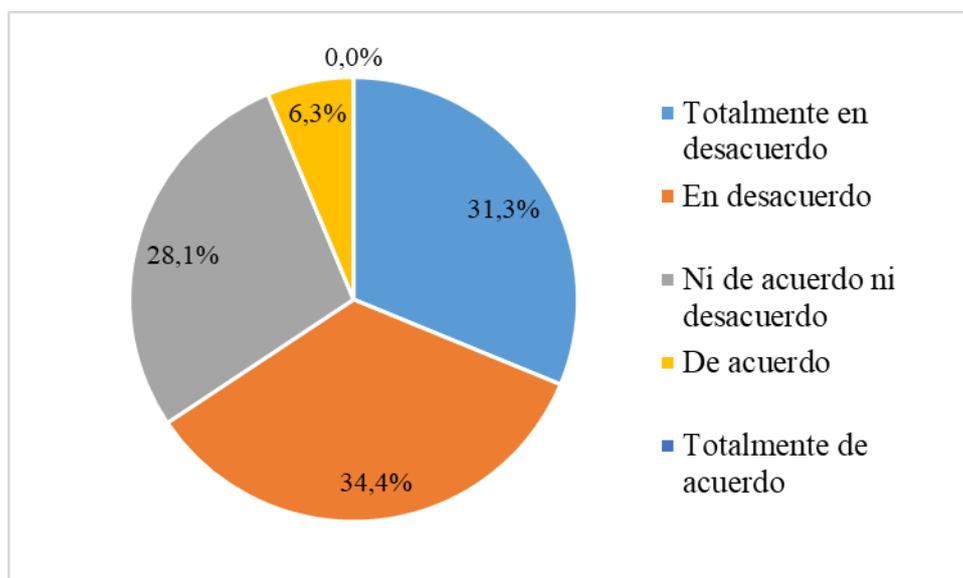


Figura 29. Nivel de producción acorde a políticas

3.- ¿Cumple oportunamente con sus metas programadas por el equipo trabajo?

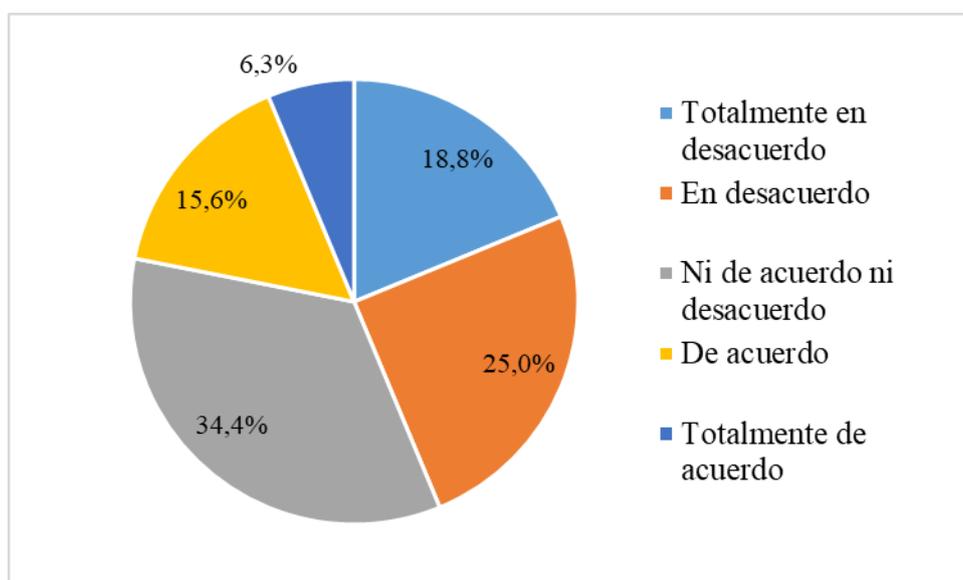


Figura 30. Cumple metas programadas

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 34.4% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que cumple

oportunamente con sus metas programadas por el equipo de trabajo, el 25.0% del personal de enfermería estuvieron en desacuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo. En otros términos, el 43.8% de los encuestados creen que no cumplen oportunamente con las metas del equipo de trabajo.

4.- ¿Existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando incumplimiento de metas?

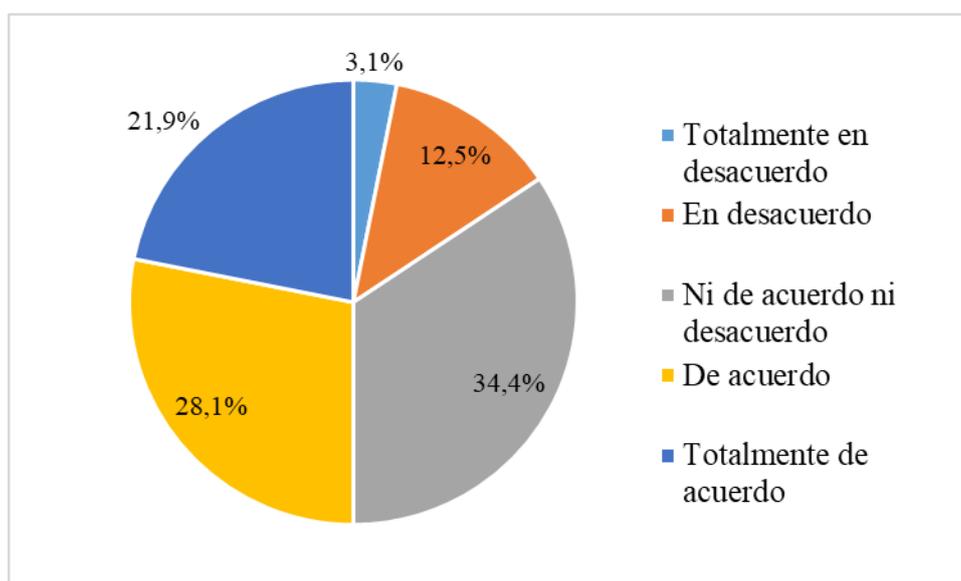


Figura 31. Deficiencias en aprovechamiento de recursos

Los resultados de la encuesta demostraron que el 34.4% de los trabajadores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre que existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de recursos, lo que genera incumplimiento de metas, el 28.1% del personal de enfermería se mostró de acuerdo; al contrario, el 3.1% de los colaboradores optaron por estar en total desacuerdo. Se evidencia que, el 50.0% de los profesionales manifestaron que existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de recursos de su área, lo que genera el incumplimiento de las metas.

5.- ¿La selección del personal es en base a la experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido?

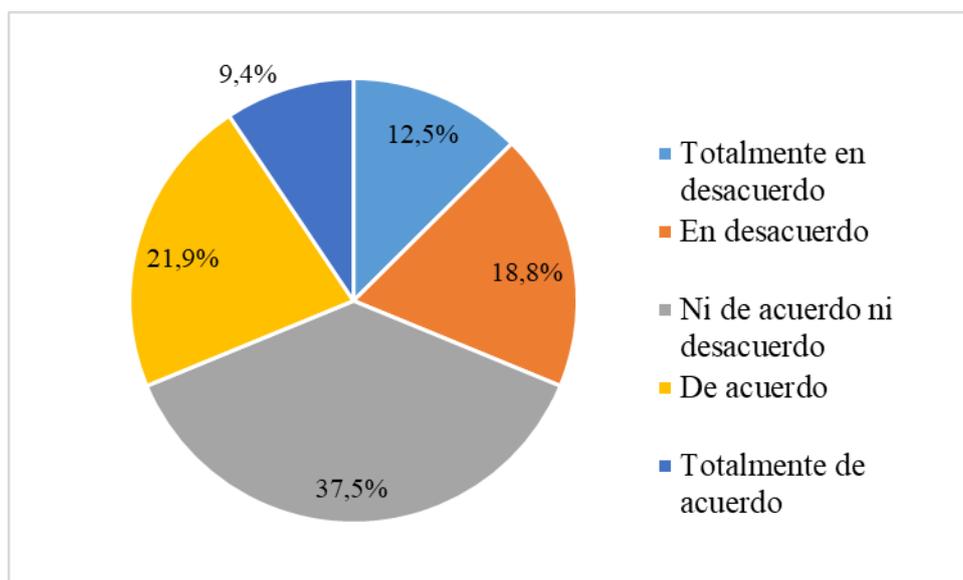


Figura 32. Selección de personal basado en experiencia y conocimiento técnico

En consonancia con los resultados proporcionados por la encuesta, se estableció que el 37.5% del personal de enfermería eligieron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca de que la selección del personal se basa en la experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido, el 21.9% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo, mientras que, el 9.4% de los encuestados estuvieron en total acuerdo. Esto significa que, el 31.3% de los encuestados expresaron que la selección de personal no se basa en la experiencia y conocimiento técnico para el puesto.

6.- ¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 40.6% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que usa y conoce métodos y procedimientos de su puesto de trabajo, seguido del 21.9% de los trabajadores que se inclinaron por estar de acuerdo; en cambio, el

15.6% de los profesionales se mostró en desacuerdo. En resumen, el 28.1% del personal de enfermería consideró que no desempeña su trabajo conforme a los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo.

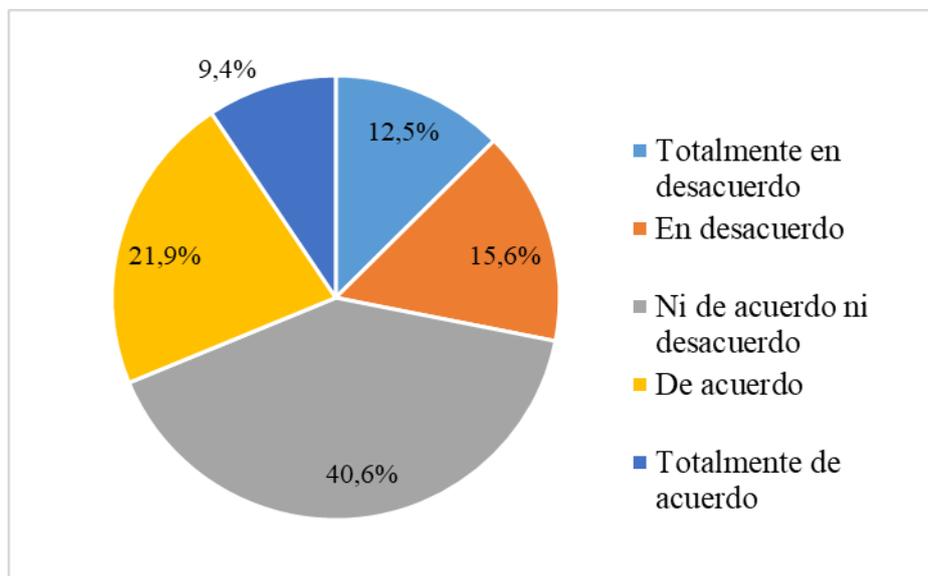


Figura 33. Conoce métodos y procedimientos

7.- ¿Trabaja Ud. de acuerdo la misión, visión y metas de la institución?

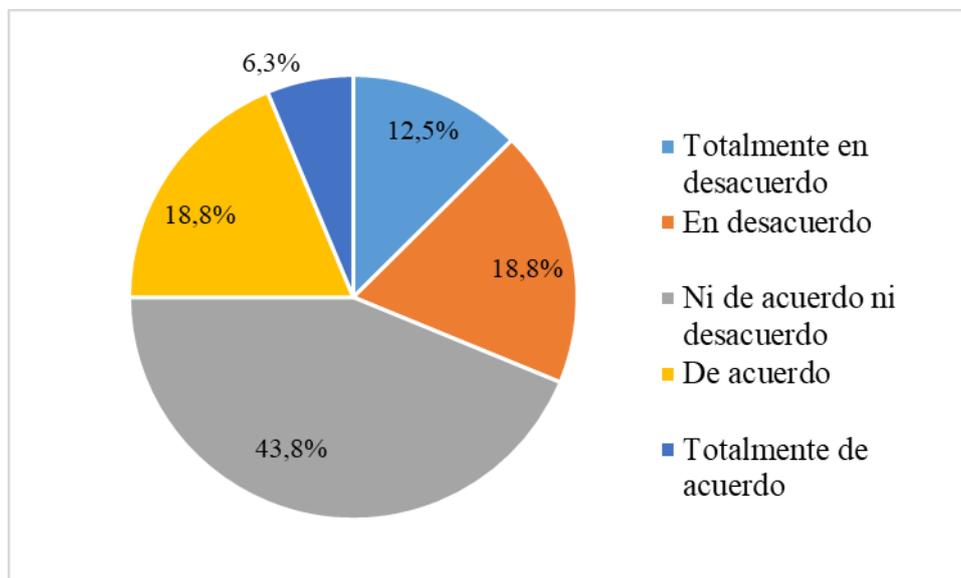


Figura 34. Trabaja de acuerdo a misión, visión y metas

Los resultados de la encuesta demostraron que el 43.8% de los trabajadores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre que trabajan de acuerdo a la misión, visión y metas del hospital, el 18.8% del personal de enfermería se mostró de

acuerdo y en desacuerdo cada uno; al contrario, el 6.3% de los colaboradores optaron por estar en total acuerdo. Dicho de otra manera, el 31.3% de los profesionales manifestaron que no trabajan conforme a la misión, visión y metas institucionales.

8.- ¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de la institución?

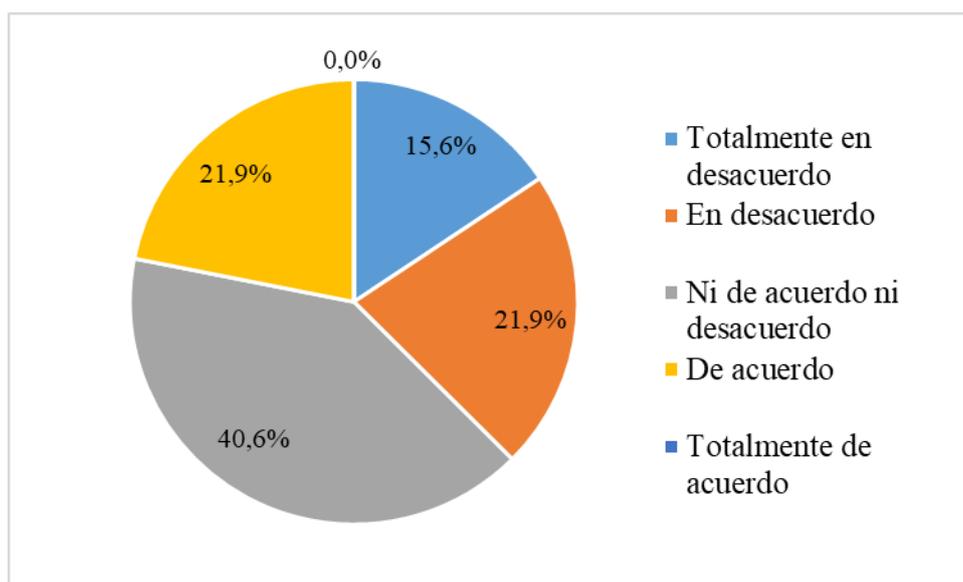


Figura 35. Trabaja conforme a manual de funciones

Dados los resultados proporcionados por la encuesta, se estableció que el 40.6% del personal de enfermería eligieron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca de que desempeñan su trabajo tomando en cuenta el manual de organización y funciones del hospital, el 21.9% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo y en desacuerdo cada uno; mientras que, el 15.6% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo. Esto significa que, el 37.5% de los encuestados expresaron que al desempeñar su trabajo no toman en cuenta el manual de funciones de la institución.

9.- ¿Trabaja sin necesidad de supervisión?

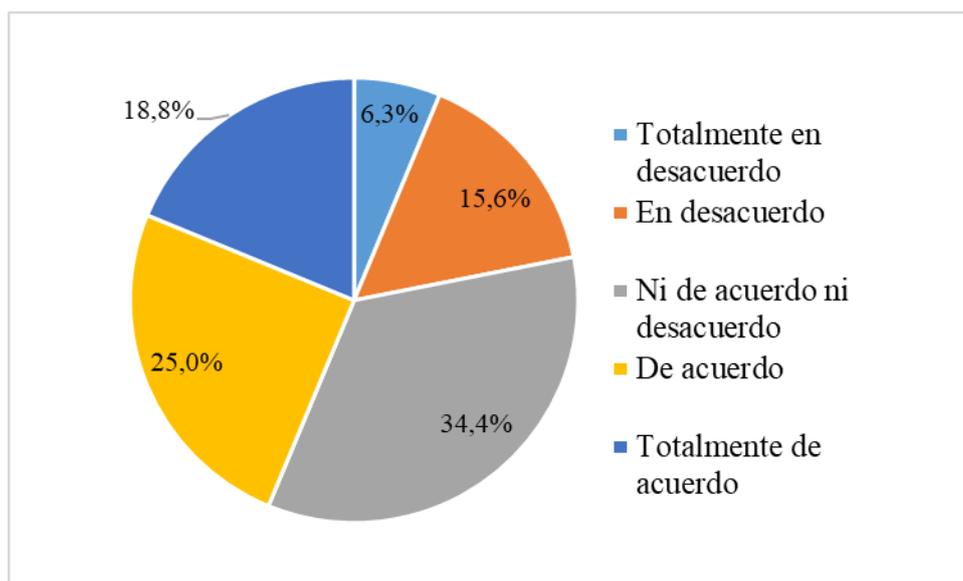


Figura 36. Trabaja sin supervisión

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 34.4% de los colaboradores expresaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que trabajan sin necesidad de supervisión, el 25.0% del personal de enfermería estuvieron de acuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total desacuerdo. En otros términos, el 21.9% de los encuestados creen que al trabajar necesitan de supervisión.

10.- ¿Tiene Ud. la participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas?

Los resultados de la encuesta demostraron que el 31.3% de los trabajadores estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre que tienen la participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, el 28.1% del personal de enfermería se mostró de acuerdo; al contrario, el 9.4% de los colaboradores optaron por estar en total desacuerdo. Dicho de otra manera, el 25.0% de los profesionales manifestaron que no tienen participación decidida para prevenir o corregir errores, con lo cual, se logre las metas colectivas.

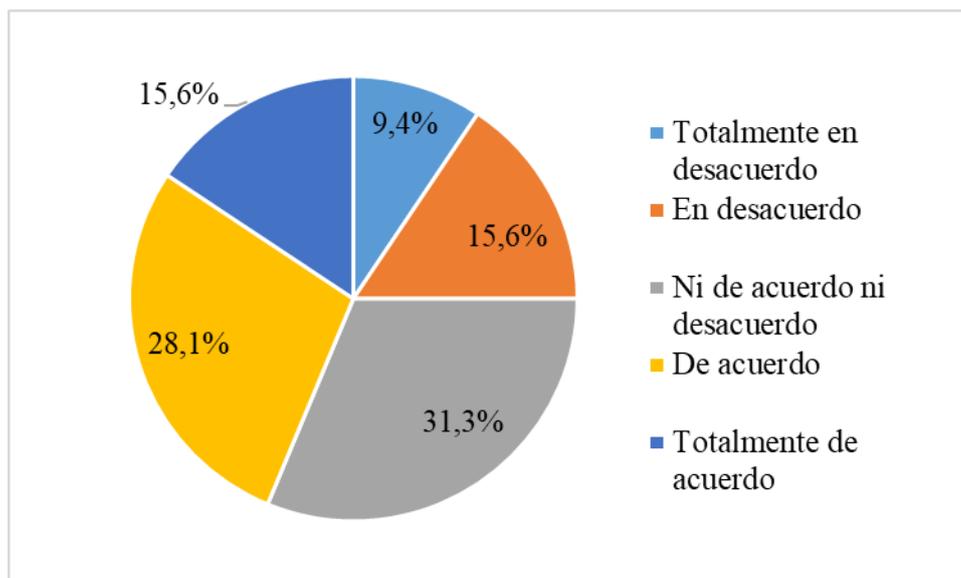


Figura 37. Participación entusiasta y decidida para prevenir errores

11.- ¿Es Ud. Puntual?

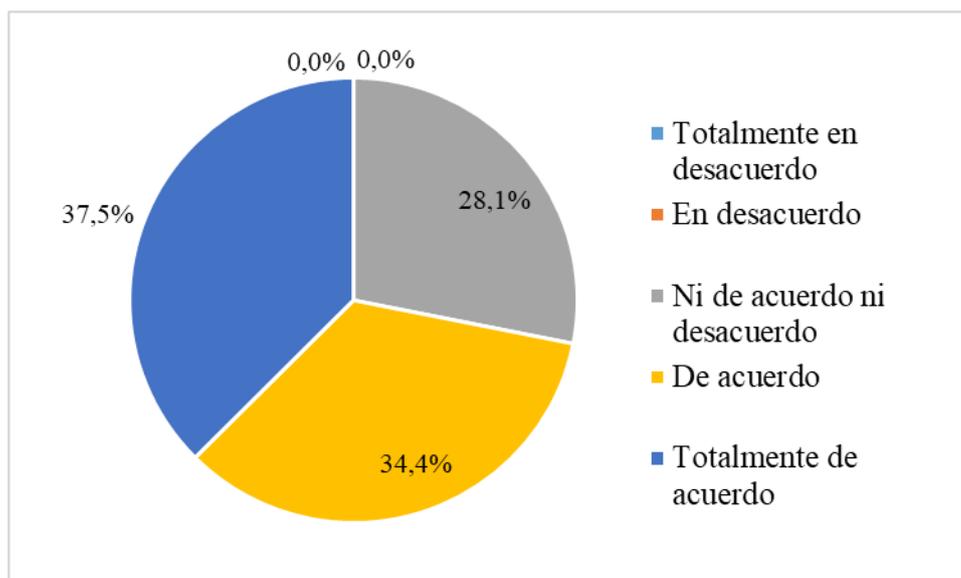


Figura 38. Puntualidad

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 37.5% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que son puntuales, seguido del 34.4% de los trabajadores que se inclinaron por estar de acuerdo; en cambio, el 28.1% de los profesionales se mostró en un punto medio. En resumen, el 71.9% del personal de enfermería consideró que son puntuales.

12.- ¿En todo el personal de su área de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de compromiso?

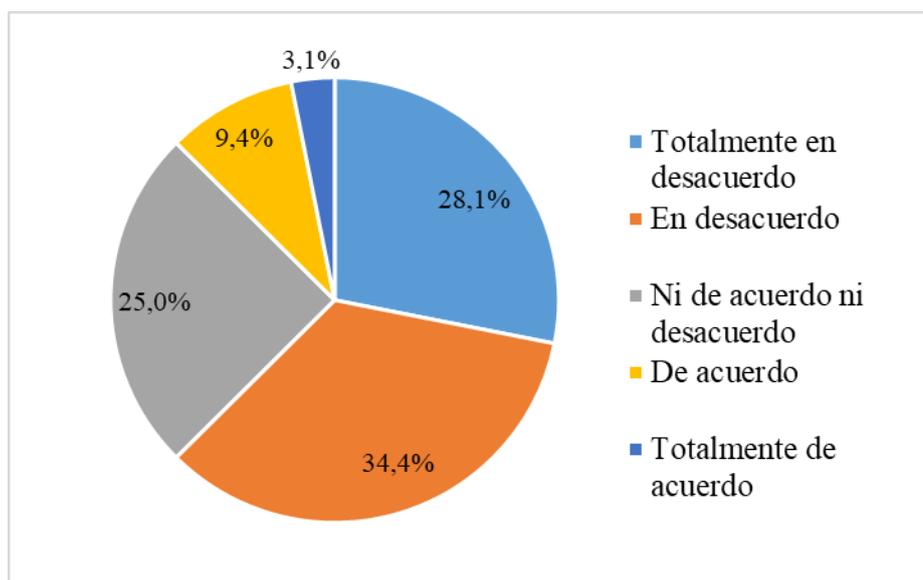


Figura 39. Personal con actitud permanente de compromiso

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 34.4% de los colaboradores expresaron estar en desacuerdo en que todo el personal de su área de trabajo tiene una actitud excepcional y permanente de compromiso, el 28.1% del personal de enfermería estuvieron en total desacuerdo; por otro lado, el 3.1% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo. En otros términos, el 62.5% de los encuestados creen que el personal de su área de trabajo no dispone de una actitud permanente de compromiso.

13.- ¿Se muestra cortés con sus compañeros y los usuarios de la institución?

Los resultados de la encuesta demostraron que el 31.3% de los trabajadores estaban de acuerdo acerca de que se muestran corteses con sus compañeros y usuarios del hospital, el 25.0% del personal de enfermería se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; al contrario, el 9.4% de los colaboradores optaron por estar en

total acuerdo. Se evidenció que, el 34.4% de los profesionales manifestaron que no se muestran con cortesía con sus compañeros y usuarios del hospital.

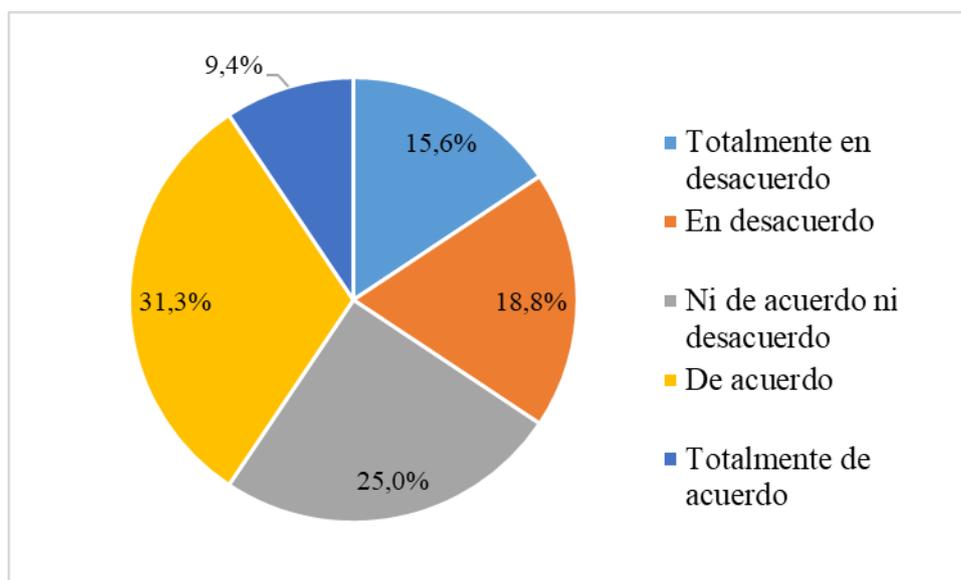


Figura 40. Cortesía con sus compañeros y usuarios

14.- ¿Evita los conflictos dentro del trabajo?

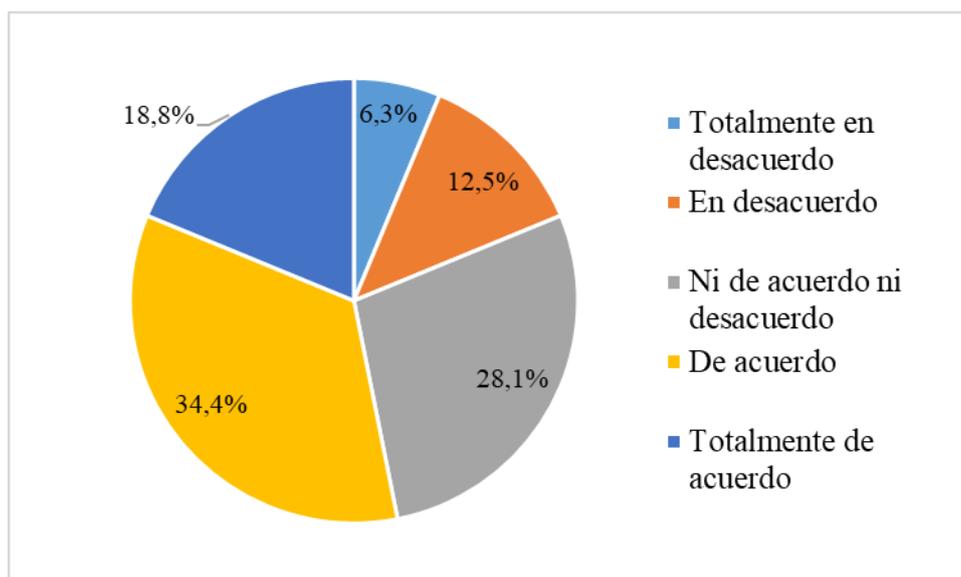


Figura 41. Evita conflictos

En relación con los resultados proporcionados por la encuesta se estableció que el 34.4% del personal de enfermería eligieron la opción de acuerdo acerca de que evitan los conflictos dentro del trabajo, el 28.1% de los colaboradores opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que, el 6.3% de los

encuestados estuvieron en total desacuerdo. Esto significa que el 18.8% de los encuestados expresaron que no evitan los conflictos dentro del trabajo.

15.- ¿Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo?

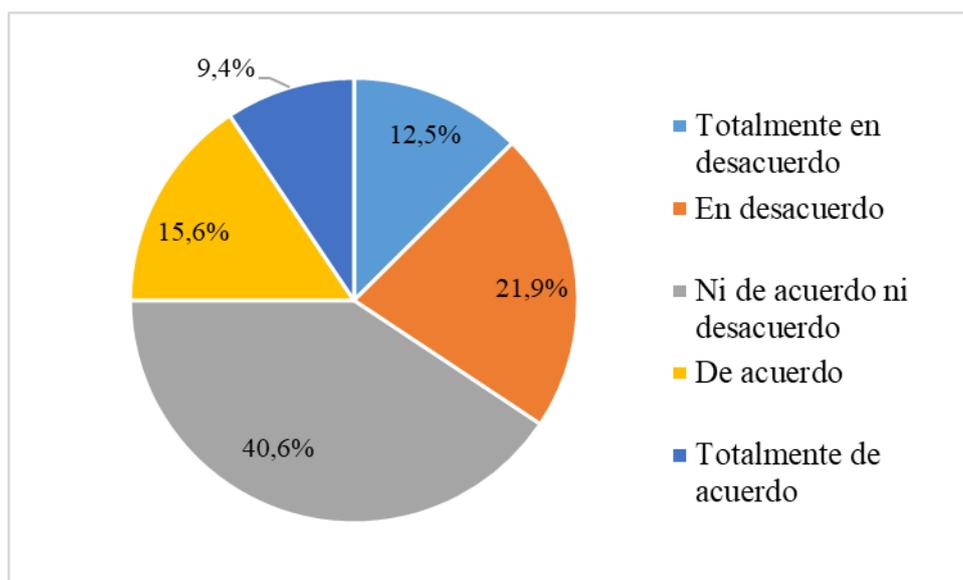


Figura 42. Comunica oportunamente a superiores información urgente

Conforme a los resultados de la encuesta se ha logrado determinar que el 40.6% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que trabajan en forma organizada y comunican oportunamente información urgente de su trabajo a sus superiores, seguido del 21.9% de los trabajadores que se inclinaron por estar en desacuerdo; en cambio, el 9.4% de los profesionales se mostró en total acuerdo. En otras palabras, el 34.4% del personal de enfermería consideró que no trabajan de manera organizada ni comunican oportunamente información urgente e importante del trabajo a sus superiores.

16.- ¿Entre compañeros de trabajo, se ayudan y apoyan para resolver los problemas?

De acuerdo con los resultados brindados por la encuesta, el 34.4% de los

colaboradores expresaron estar en desacuerdo en que entre compañeros de trabajo se ayudan y apoyan para resolver los problemas, el 28.1% del personal de enfermería estuvieron en total desacuerdo; por otro lado, el 6.3% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo. En resumen, el 62.5% de los encuestados creen que entre compañeros de trabajo no se ayudan ni apoyan para lograr resolver problemas.

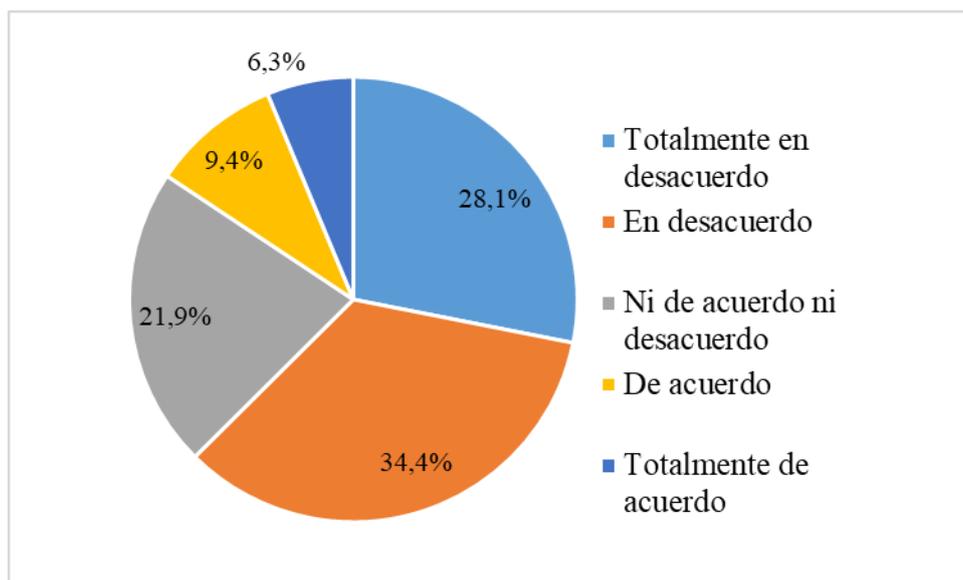


Figura 43. Entre compañeros se ayudan y apoyan

17.- ¿Existe capacitación y adiestramiento en su área, anticipándose inclusive a necesidades futuras?

Los resultados de la encuesta demostraron que el 34.4% de los trabajadores estaban en desacuerdo acerca de que existe capacitación y adiestramiento en su área, el 25.0% del personal de enfermería se mostró en total desacuerdo; al contrario, el 6.3% de los colaboradores optaron por estar en total acuerdo. Dicho de otra manera, el 59.4% de los profesionales manifestaron que no existe capacitación ni adiestramiento en su área que permita anticiparse a necesidades futuras.

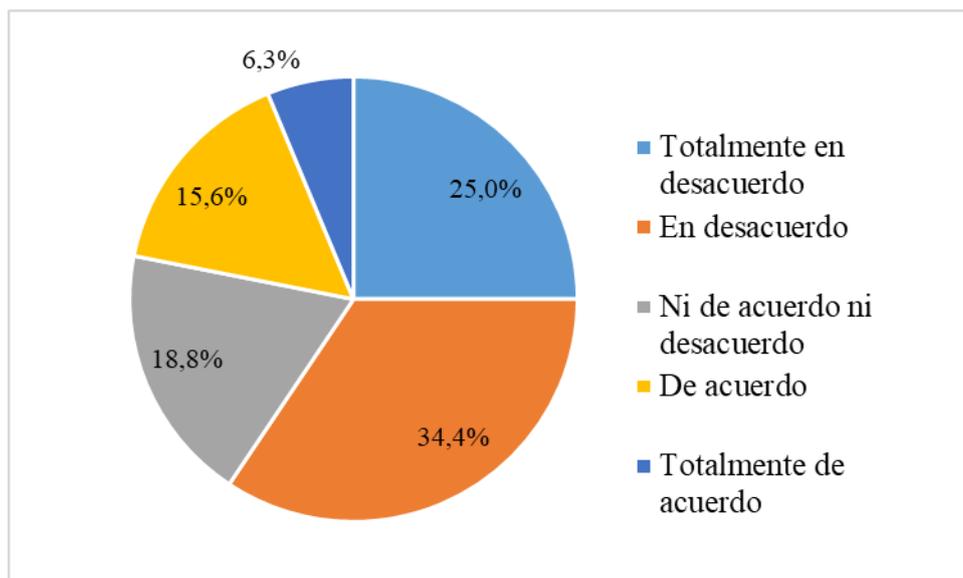


Figura 44. Capacitación y adiestramiento

18.- ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?

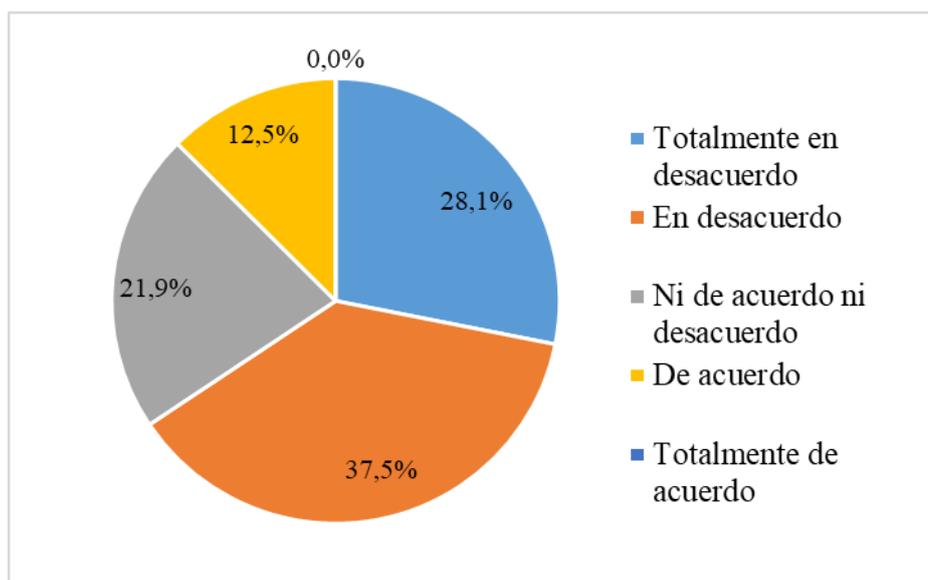


Figura 45. Capacitación de acuerdo a intereses

En concordancia con los resultados proporcionados por la encuesta, se estableció que el 37.5% del personal de enfermería eligieron la opción en desacuerdo sobre si los cursos de capacitación que reciben van de acuerdo a sus intereses, el 28.1% de los colaboradores opinaron estar en total desacuerdo, mientras que, el 12.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo. Esto significa

que, el 65.6% de los encuestados expresaron que los cursos de capacitación que reciben no van acorde a sus intereses.

19.- ¿Sigue cursos de especialización o diplomados en su área, que permita un mayor desempeño laboral?

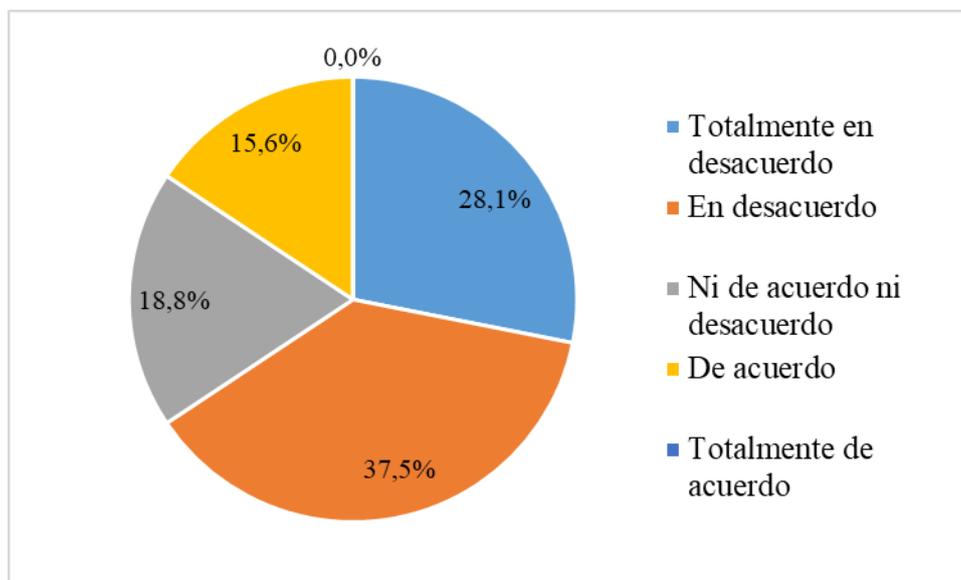


Figura 46. Cursos de especialización o diplomados

Conforme a los resultados de la encuesta, se ha logrado determinar que el 37.5% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que siguen cursos de especialización o diplomados en su área, seguido del 28.1% de los trabajadores que se inclinaron por estar en total desacuerdo; en cambio, el 15.6% de los profesionales se mostraron de acuerdo. En otras palabras, el 65.6% del personal de enfermería consideró que no siguen cursos de especialización o diplomado en su área que les permita tener un mayor desempeño laboral.

Análisis General de Resultados

Los resultados de la investigación permitieron conocer que dentro de la variable factores motivacionales los problemas importantes detectados fueron el hecho de recibir una cantidad insatisfactoria de capacitaciones anuales que le permitan mejorar su desempeño, el no recibir un buen apoyo por parte de su grupo

de trabajo para lograr alcanzar las metas de la institución, el no recibir incentivos laborales por parte de la institución, el no tener una dotación de recursos humanos adecuada para alcanzar las metas del hospital y el sentirse inconformes con su remuneración mensual.

Además, se evidenció inconformidades por no recibir por parte del jefe de área las facilidades para desempeñarse en su trabajo, el considerar su entorno laboral inadecuado para llevar a cabo sus tareas asignadas, el sentir que su trabajo en el área no ha dado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal, el no recibir el reconocimiento esperado por su labor profesional; así como, el no lograr identificarse con su sede de trabajo y no haber recibido por parte del hospital premios, felicitaciones ni reconocimientos por su desempeño laboral.

Por otro lado, en cuanto a la variable desempeño laboral se establecieron varios problemas relevantes con respecto a la capacitación como es el caso de cursos de capacitación que no van acorde a sus intereses, ni de especialización o diplomados que les permita tener un mejor desempeño. Asimismo, se evidenciaron otros problemas como el hecho de que el nivel de producción no sea acorde a las políticas de la institución, la falta de apoyo y ayuda por parte de compañeros para lograr resolver problemas; así como, la falta de una actitud de compromiso por parte del personal de su área de trabajo y la deficiencia notoria del aprovechamiento de recursos de su área que genera el incumplimiento de las metas del hospital.

Promedios de dimensiones y correlaciones

Antes de dar paso a las dimensiones y correlaciones se realizó una prueba de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach en donde dio un resultado de 0.952 para la

variable motivación y uno de 0.919 para desempeño laboral, lo cual confirma la fiabilidad estadística de los cuestionarios. Por otro lado, el promedio de la variable motivación tuvo un valor de 2.46, lo cual se considera bajo, dado principalmente por la motivación extrínseca que tuvo una media de 2.34, teniendo como principales problemas a la supervisión (1.95) y remuneración (2.14). En cuanto a la motivación intrínseca, esta tuvo una media de 2.62, teniendo como principal problema al reconocimiento con un promedio de 2.45 (ver tabla tres).

Tabla 3
Promedios motivación

Dimensiones	Media
Remuneración	2.14
Entorno laboral	2.21
Supervisión	1.95
Seguridad laboral	3.08
Motivación extrínseca	2.35
Logro	2.74
Reconocimiento	2.45
Trabajo en grupo	2.67
Motivación intrínseca	2.62
Variable Motivación	2.46

En cambio, la variable desempeño laboral tuvo una media de 2.86 que se considera baja, pero cercana al desempeño medio que es tres. Las dimensiones con mayores problemas en esta variable fueron capacitación con 2.41 y cumplimiento de meta con 2.84 (ver tabla cuatro).

Tabla 4
Promedios desempeño laboral

Dimensiones	Media
Cumplimiento de meta	2.84
Conocimiento del puesto de trabajo	2.88
Compromiso y responsabilidad	3.23
Relaciones interpersonales	2.91
Capacitación	2.41
Variable Desempeño laboral	2.86

Por medio de un análisis correlacional se logró identificar que existen factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, evidenciando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.829.

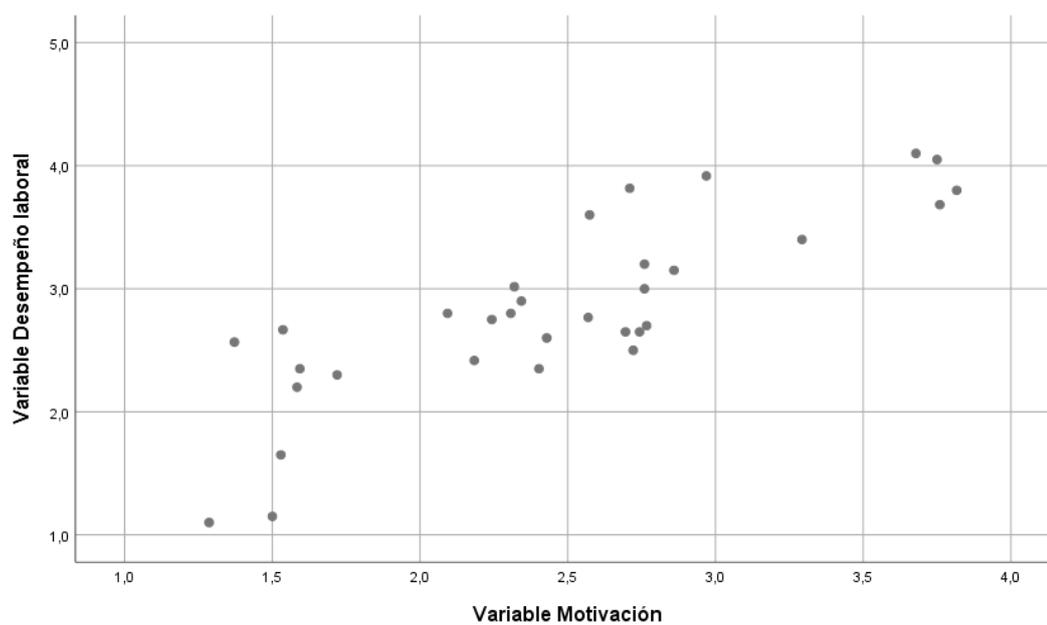


Figura 47. Diagrama de dispersión

Dentro de los factores motivaciones que se relacionan con el desempeño laboral se encuentran el entorno laboral, supervisión, seguridad laboral y reconocimiento, siendo estos dos últimos los que mayor relación demuestran según los coeficientes que se muestran en la tabla cinco. Los factores de remuneración y trabajo en grupo tuvieron una significancia mayor a 0.05, por lo que no se consideran influyentes.

Tabla 5
Correlaciones contra desempeño laboral

Dimensiones	Correlación	Significancia
Remuneración	0.212	0.261
Entorno laboral	0.522	0.003
Supervisión	0.649	0.000
Seguridad laboral	0.729	0.000
Reconocimiento	0.708	0.000
Trabajo en grupo	0.332	0.073

A continuación, se presenta la propuesta de este trabajo de investigación.

Capítulo IV

Propuesta

El siguiente capítulo se encuentra conformado por un conjunto de elementos donde se integra el tema de la propuesta, los objetivos de la misma, justificación y sobre todo el desarrollo de las actividades que se prevé llevar a cabo. Cabe destacar que, cada acción se fundamenta en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Tema de la Propuesta

Estrategias que impulsen la motivación y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias que impulsen la motivación y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Objetivos específicos

Desarrollar acciones para mejorar la motivación en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Establecer acciones para mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Justificación

El desempeño laboral se determina como el comportamiento que sustentan los trabajadores en cuanto al alcance de los objetivos organizacionales, siendo este factor uno de los más relevantes para una determinada institución. Existen

múltiples factores que influyen de manera positiva en el desempeño laboral, dentro de los cuales interviene la motivación, participación del trabajador, ambiente de trabajo, formación y desarrollo profesional, reconocimiento del colaborador y el establecimiento de objetivos.

No obstante, la motivación se establece como el factor que mayor relevancia refleja en una organización, por lo que su desarrollo se establece como una labor fundamental para la misma. El saber motivar a los trabajadores se torna una tarea compleja; sin embargo, su desarrollo impulsa el éxito organizacional, situación que no se visualiza en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, donde un trabajo de equipo deficiente y la falta de compromiso por parte de los colaboradores hacia la institución se establecen como una problemática que debe ser modificada a fin de mejorar la situación actual.

En consecuencia, el desarrollo de la siguiente propuesta se gestiona con la finalidad de motivar y a su vez mejorar el desempeño laboral de los profesionales objeto de estudio, generando beneficios no solo a la fuerza laboral o institución, sino también a la población que acude a dicha institución.

Desarrollo de actividades

Mediante la aplicación de las encuestas se determinó una situación desfavorable dentro del Hospital General Babahoyo del IESS, dada la presencia de múltiples factores que han logrado afectar el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia; donde los criterios más relevantes se derivan de la falta de apoyo por el equipo de trabajo, insatisfacción con respecto a las remuneraciones, falta de incentivos laborales, entorno de trabajo inadecuado, ausencia de reconocimiento laboral y compromiso; en definitiva, son múltiples las

variables que han incidido de forma negativa en el rendimiento del personal; por ende, se desarrollará una propuesta conformada por múltiples acciones que impulsen el mejoramiento de la situación actual.

Acciones orientadas a mejorar la motivación

Team Building en la motivación laboral

Conforme el desarrollo de la investigación se ha determinado que la motivación es la clave del éxito organizacional. Si una empresa motiva a su personal, la misma podrá evidenciar una serie de beneficios donde los aspectos principales se basan en el compromiso y rendimiento de los trabajadores, mejora de la imagen institucional y más que nada se obtiene un mayor nivel de competitividad.

Por tanto, considerando una perspectiva empresarial se obtiene un mejor desempeño laboral por parte de la fuerza de trabajo cuando esta se encuentra motivada. Con el paso de los años, se han desarrollado numerosas técnicas de motivación exitosas que no solo han logrado cumplir con lo prometido, sino que, en su defecto han influido en la cohesión laboral. Una de las más importantes se deriva de las técnicas del Team Building, práctica que se ejecuta con el objetivo de mejorar la productividad de un equipo de trabajo.

El Team Building hace referencia a la construcción de equipos, mediante el desarrollo de múltiples actividades se busca no solo incrementar el desempeño laboral de los colaboradores, sino también mejorar las relaciones laborales entre el grupo de trabajo. Esta actividad requerirá de la participación total del personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, puesto que, según estudios asociados con su ejecución permitirá mejorar la motivación de los trabajadores, reforzar la confianza entre el equipo de trabajo, reconocer las

fortalezas y debilidades de los miembros del equipo, fomenta el liderazgo, estimula el trabajo en equipo, fortalece la comunicación e integración laboral.

Consecuentemente, la aplicación del Team Building permitirá visualizar una serie de beneficios que aportará a la entrega de un servicio efectivo, incidiendo en la satisfacción profesional y a su vez cumpliendo con los objetivos del área. Dada la existencia de múltiples técnicas de Team Building, en la siguiente tabla se establecen aquellas actividades, las cuales se consideran las más apropiadas para incrementar la motivación del personal de enfermería de emergencia.

Tabla 6
Actividades externas de Team Building

Actividades externas de Team Building		
Actividad	Descripción	Beneficios
Escape Room	Equipo de seis a ocho personas, quienes deberán trabajar en equipo con el fin de escapar de una habitación bajo el seguimiento de pistas.	Fortalecimiento del trabajo en equipo Destaca las habilidades y destrezas de los participantes Se conoce mejor al equipo de trabajo Fomenta la confianza Mejora las relaciones interpersonales Manejo efectivo del estrés
Paintball	Desarrollo de estrategias, comunicación y planificación para lograr la victoria del equipo.	Apoyo y confianza mutua Trabajo en equipo Toma de decisiones Comunicación e intercambio de información Organización de roles Reduce el estrés Mejora las relaciones entre el grupo de trabajo
Rafting	Actividad que tiende a ejercitar el liderazgo y trabajo en equipo.	Ambiente de trabajo colaborativo Cooperación Preocupación por los compañeros de trabajo Liderazgo Cohesión grupal

En la tabla seis se determinan tres actividades imprescindibles que deben ser aplicadas en el personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS; cada acción determina cuáles son los beneficios que

generaría en el equipo de trabajo su ejecución. Para llevar a cabo esta actividad, se requerirán los servicios de la empresa “Team Building Ecuador”, cuyos costos ascienden a un total de \$ 800.00. Las actividades serán desarrolladas preferiblemente un fin semana, específicamente un sábado por la mañana de forma anual. El responsable de llevar a cabo esta actividad será el líder del área de emergencia incluyendo la participación del jefe de recursos humanos.

A pesar de contar con los servicios otorgados por la empresa previamente descrita, es importante reconocer que dichas acciones se ejecutarán únicamente de forma anual; sin embargo, con el fin de motivar con frecuencia a los trabajadores se pueden desarrollar actividades dentro de la institución, las cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7
Actividades internas de Team Building

Actividades internas de Team Building		
Actividad	Descripción	Beneficios
Dibuja a ciegas	Divide el equipo de trabajo en dos personas; una de ellas recibe una tarjeta con una imagen mientras que la otra persona deberá dibujar lo que escucha de su compañero	Desarrollo de habilidades comunicacionales Mejora en la confianza mutua Trabajo en equipo
Tierra menguante	Marcar el área del suelo con una tiza o cuerda donde se coloca al equipo, su complejidad incrementa cuando el espacio se reduce y se debe buscar la forma en que todos quepan en el área establecida.	Trabajo en equipo Toma de decisiones bajo presión Resolución de problemas Liderazgo
Moon Landing	Se divide al equipo de trabajo en dos grupos y se establece como situación imaginaria un aterrizaje en la luna. Su dificultad se establece al elegir solo 15 artículos de la nave identificando su utilidad.	Fomenta la comunicación Fortalece la cooperación Mejora en la toma de decisiones Trabajo en equipo Liderazgo

Cada actividad descrita previamente tiende a generar ciertos beneficios que podrán ser aplicados en el diario vivir del personal de enfermería de emergencia durante su jornada laboral. Se determina que dichas acciones pueden ser ejecutadas de manera trimestral; aunque, es importante desarrollar nuevos juegos, los cuales pueden encontrarse en internet. En este caso el responsable de llevar a cabo esta propuesta interna es el jefe del área de emergencia.

Reconocimiento del personal

Uno de los problemas identificados en el área de estudio, se deriva de la falta de reconocimientos, premios o felicitaciones hacia el personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS con respecto a la labor profesional que los mismos ejecutan; siendo esto, un factor que afecta su desempeño laboral dado que no se fomenta al colaborador un ambiente donde se determine que su trabajo es valorado por la institución.

El reconocimiento laboral es un recurso que incrementa la satisfacción de un equipo de trabajo, constituyéndose como un elemento clave en su motivación incidiendo directamente en el incremento del desempeño laboral. Por ende, dentro del área de emergencia se determina llevar a cabo esta acción con el objetivo de mantener un equipo de trabajo valorado generando una sensación de felicidad, criterio que al final del día se traduce en mayor productividad.

El reconocimiento laboral se puede ejecutar de múltiples formas, sea a nivel intrínseco o extrínseco; no obstante, dentro de la organización se llevará a cabo acciones relacionadas con el primer factor. En consecuencia, se determina la entrega de un certificado de reconocimiento por la labor profesional que ha ejecutado un miembro del equipo o en su defecto toda la fuerza de trabajo.

Adicional, dicho reconocimiento podrá ser establecido en la página institucional del hospital incluyendo la emisión del boletín informativo de la organización.

Es importante contar con la participación del líder del departamento, quien deberá realizar un seguimiento al personal laboral de forma oportuna, a través de la medición de su desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos del área. En la figura 48 se determina un modelo de reconocimiento laboral que puede ser otorgado a los colaboradores al finalizar el mes. Esta propuesta demanda un valor de \$ 10.00.



Figura 48. Ejemplo de reconocimiento laboral. Tomado de Canva.

Fomentar la formación profesional

Uno de los factores que tiende a influir en el desempeño laboral de los trabajadores se deriva de la formación profesional. Mejorar el conocimiento de los profesionales se establece como una oportunidad que la institución puede aprovechar al máximo, debido que la adquisición y el aprendizaje de nuevas

destrezas y habilidades por parte del equipo de trabajo permitirá mejorar la calidad del servicio prestado hacia la población.

Para esto, es importante crear un programa de formación que le permita al colaborador seguir capacitándose en ámbitos asociados con su rama profesional; por ende, se estima el desarrollo de capacitaciones externas, cursos o el desarrollo de estudios superiores. Bajo esta acción se promueve ampliar las competencias del colaborador, hecho que influye directamente en el incremento del rendimiento personal, laboral e institucional. No obstante, al ser una acción que requiere de un alto grado de financiamiento, esta acción se establece como una sugerencia que puede ser analizada y aprobada por la directiva del Hospital General Babahoyo del IESS.

Desarrollo de talleres de motivación

Todas las empresas sin excepción alguna sustentan como recurso valioso el talento humano; por ende, cuando dicho factor se encuentra altamente motivado impulsa a que la empresa logre el éxito, debido que la motivación fomenta e incrementa el desempeño y rendimiento laboral de los colaboradores. En consecuencia, se determina como siguiente propuesta el desarrollo de talleres de motivación orientados al personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.

Mediante el desarrollo de este taller de motivación se prevé contar con trabajadores motivados que establezcan un compromiso con la institución a fin de otorgar un servicio de excelencia y calidad, situación que a su vez ayudará a mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital objeto de estudio.

Tabla 8
Taller de Motivación

Taller de Motivación			
Objetivo	Incrementar la motivación del personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS a fin de mejorar su desempeño laboral.		
Temas	Modalidad	Duración	Responsable
1. La motivación laboral	Taller- Seminario	2 Horas	Jefe de Recursos Humanos
2. Trabajo en equipo			
3. Comunicación interna			
4. Liderazgo			
Beneficios del taller de motivación			
Trabajadores motivados			
Fuerza laboral comprometida			
Colaboradores valorados y apreciados por la institución			
Mayor productividad			
Incremento de competitividad			
Mejoras del desempeño laboral			
Mejora de la imagen institucional			

El taller de capacitación se lo realizará con el objetivo de incrementar la motivación de la fuerza laboral y a su vez mejorar las actitudes de los mismos dentro de la institución. Este programa se encuentra conformado por cuatro temáticas, las cuales se ejecutarán bajo la modalidad de taller-seminario; cada tema mantiene una duración de dos horas y el responsable de llevar a cabo esta actividad precede del jefe de recursos humanos.

El taller de motivación se desarrollará en las instalaciones del Hospital General Babahoyo del IESS, será necesario la adecuación de un espacio en particular con la finalidad de que el taller se lleve a cabo de forma eficiente y eficaz. Por otro lado, se realizará la entrega de panfletos informativos donde se integra toda la información asociada con las temáticas a desarrollar. El costo de esta propuesta es de \$ 32.00.



Figura 49. Panfleto informativo.

Seguridad laboral

La seguridad laboral fue una de las dimensiones más correlacionadas con los factores motivacionales, por lo cual se propone como primer punto un control estricto de las normas de bioseguridad del personal, así como del abastecimiento de materiales e implementos para sus labores. Para esto, se sugiere la creación de una bitácora, en donde cada colaborador mediante una ficha esponja de manera

semanal las deficiencias con respecto al abastecimiento de equipos, materiales y normas de bioseguridad. Estas fichas deben ser recogidas por el jefe de enfermería, el cual debe emitir un informe a la administración general de hospital a fin de que se haga el procedimiento correspondiente. Esta acción no involucra ningún costo para el hospital.

Como segundo punto se propone una capacitación y socialización anual con todo el personal de enfermería sobre los derechos y obligaciones que tienen en su puesto de trabajo. Esto no involucra ningún costo, ya que el departamento de talento humano será el encargado de realizar dicha capacitación. Esto se realizará en el mes de marzo de cada año.

Acciones orientadas a mejorar el desempeño laboral

Diseño de un programa de capacitación

El desarrollo de capacitaciones continuas hacia el personal de enfermería permitirá que los colaboradores planifiquen, mejoren y ejecuten sus actividades laborales con un mayor grado de eficiencia y eficacia, manteniendo como elemento principal el trabajo en equipo. Al igual que los talleres de motivación, un programa de capacitación permite la obtención de una serie de beneficios, dentro de los cuales se integra: el incremento de la productividad, rendimiento y desempeño laboral, mejoras en la calidad del trabajo desarrollado, se disminuye la necesidad de supervisión en los trabajadores, previene la presencia de accidentes laborales y se perfecciona la estabilidad organizacional.

El programa de capacitación se encuentra integrado por cinco temáticas, consideradas las más importantes dentro del área de emergencia y que deben ser otorgadas con frecuencia a fin de mejorar su profesionalización y práctica laboral.

Tabla 9
Programa de capacitación

Programa de capacitación		
Objetivo	Contribuir en la profesionalización y práctica laboral del personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS.	
Temas por desarrollar	Duración	Responsable
Inducción/Reinducción del personal Bioseguridad hospitalaria Seguridad hospitalaria Seguridad, higiene y salud ocupacional Atención de calidad y calidez	2 horas	Jefe de Recursos Humanos

Cada tema cuenta con una duración total de dos horas y se prevé su desarrollo de forma trimestral; la responsabilidad de llevar a cabo esta acción será del jefe de recursos humanos, quién en conjunto con el líder del área de emergencia deberán determinar las necesidades de los trabajadores a fin de otorgar una capacitación efectiva que tienda a solucionar las problemáticas del departamento incidiendo en mejorar el desempeño laboral de la fuerza laboral.

Tabla 10
Formato de control

Formato de control				
Área	Asistencia		Total de Horas	Observaciones
Trimestre	Sí	No		
Fecha	Tema			
Responsable				

Al ser considerada una propuesta interna no se determina costo alguno para la misma. Sin embargo, es importante el empleo de recursos materiales como laptop, proyector, entre otros factores que permitan que la propuesta se desarrolle con éxito. Por otra parte, con el objetivo de garantizar que todo el personal de enfermería asista al programa de capacitación es importante llevar a cabo un

control de seguimiento; en la tabla 10, se establece un formato que puede ser aplicado por el líder del área de emergencia de forma digital.

Mejoras en el ambiente del trabajo

La mayor parte del tiempo de los profesionales de enfermería radica en su lugar de trabajo; por ende, es importante mejorar el espacio que se considera como el segundo hogar para los trabajadores a fin de que estos se sientan cómodos. En este punto se resalta que un buen ambiente de trabajo permite mejorar e incrementar la productividad laboral del personal de enfermería, para esto, es necesario otorgar al colaborador un espacio amplio, con buena iluminación y la entrega de herramientas y equipos que permitan que el trabajador realice sus funciones de manera eficiente.

Conforme lo expuesto previamente, se determina mejorar el área de emergencia mediante el establecimiento de posters donde se integra la misión y visión del área, la importancia de su trabajo para la organización, entre otros elementos que permitan crear un ambiente agradable acorde al desarrollo de su profesión. Esta acción mantiene un valor de \$ 20.00.



Figura 50. Posters: Ejemplo de misión y visión.

Otro punto por considerar es mantener un ambiente laboral caracterizado por el apoyo entre el equipo de trabajo, para esto se determina el desarrollo de un taller para mejorar las relaciones interpersonales y así establecer un entorno lleno de confianza entre los colaboradores, sin importar el rango de los mismos o el tiempo que llevan dentro del hospital.

Tabla 11
Taller de mejora de relaciones interpersonales

Taller de mejora de relaciones interpersonales	
Objetivo	Construir relaciones interpersonales en el personal de enfermería de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS con el objetivo de mantener un entorno laboral adecuado.
Contenido del taller	
Sesiones	Descripción
Introducción	Teoría de la conciencia de las relaciones La Motivación y los sistemas motivacionales Motivación y conducta personal
Liderazgo Personal	Definición de liderazgo Cualidades de un líder Liderazgo, inteligencia emocional y los sistemas motivacionales
Manejo de conflictos	Relaciones laborales conflictivas Estrategias de confrontación entre el equipo de trabajo Resolución de conflictos y negociación Relación de confianza entre colaboradores

El taller se llevará a cabo en tres sesiones conformadas por la introducción de las relaciones interpersonales, el liderazgo profesional y el manejo de conflictos. Cada fase tendrá una duración de tres horas y es necesario ejecutar la contratación de un profesional externo que desarrolle el taller propuesto de forma efectiva. Por otro lado, se estima que su implementación se gestione durante un período de tres sábados. El responsable de diligenciar esta acción es el jefe de recursos humanos

en conjunto con el jefe del área financiero del hospital. La propuesta mantiene un valor de \$ 500.00.

Presupuesto financiero

Tabla 12

Presupuesto financiero

Presupuesto financiero			
Cantidad	Descripción	Costo	Total
Acciones para mejorar la motivación			
1	Programa de Team Building	\$ 800,00	\$ 800,00
Varios	Certificados de reconocimiento	\$ 10,00	\$ 10,00
32	Panfletos informativos	\$ 1,00	\$ 32,00
Subtotal			\$ 842,00
Acciones para mejorar el desempeño laboral			
2	Posters para mejorar el ambiente laboral	\$ 10,00	\$ 20,00
1	Capacitador externo	\$ 500,00	\$ 500,00
Subtotal			\$ 520,00
Total			\$1.362,00

Para llevar a cabo la propuesta se requiere de un monto total de \$ 1 362.00, valor monetario que integran las acciones procedentes de los objetivos específicos previamente planteados. Respecto al primer factor, se incluyen los costos del programa Team Building, los certificados de reconocimiento que se deberán otorgar de forma mensual y los panfletos informativos asociados al taller de motivación. Por otro lado, se integran los posters para mejorar el ambiente de trabajo y la contratación del capacitador externo.

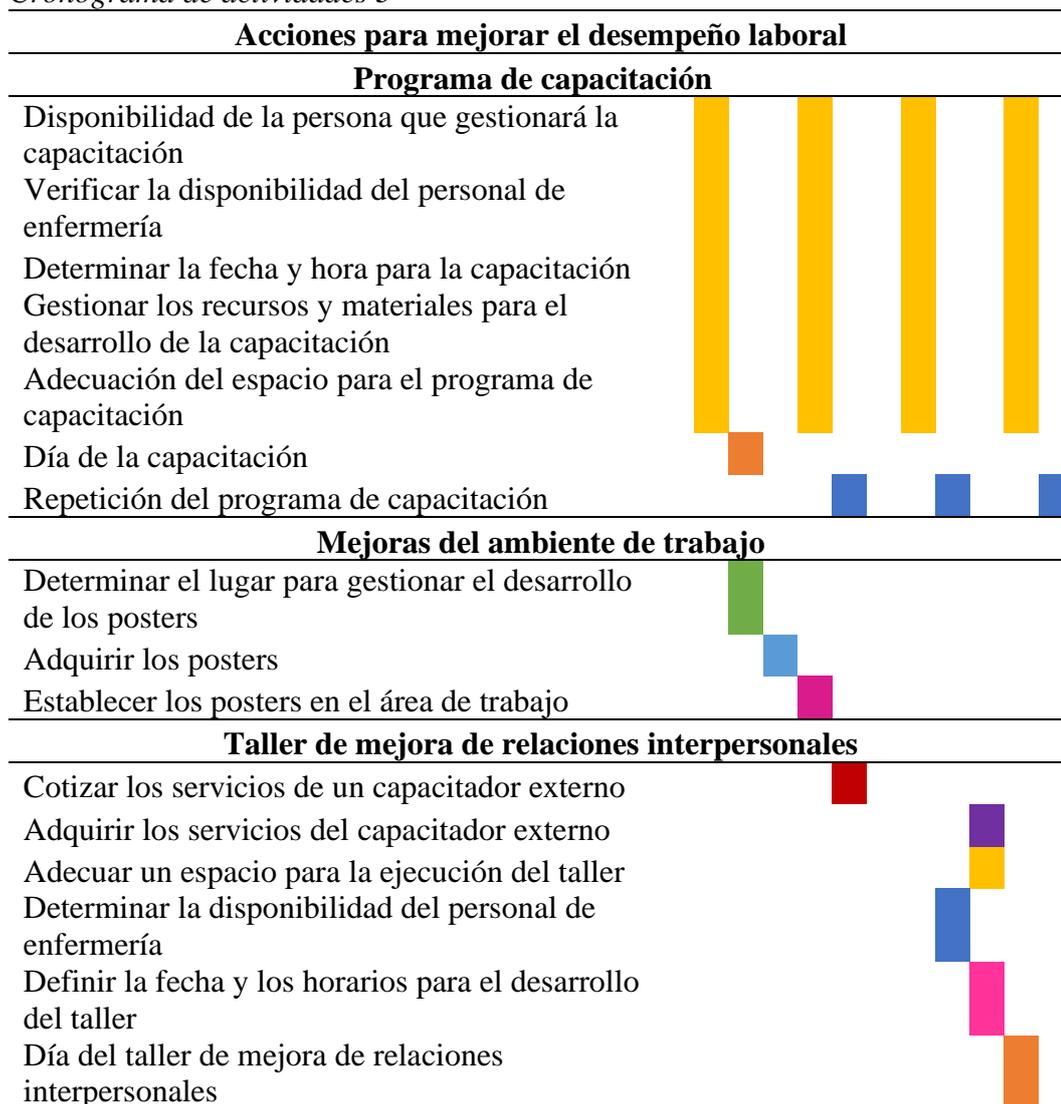
Cronograma de actividades

En las tablas 13, 14 y 15 se evidencia un cronograma estimado acerca de las actividades por realizar, las mismas que bajo la consideración del investigador deben establecerse desde el año 2021; no obstante, es importante recalcar que, por la situación actual, el desarrollo del programa Team Building externo se ejecute en el año 2022 a fin de evitar riesgos innecesarios.

Tabla 14
Cronograma de actividades 2

Reconocimiento del personal	
Realizar un seguimiento al personal de enfermería	
Medir y valorar el desempeño laboral del personal de enfermería	
Determinar los profesionales que cumplen con lo antes expuesto	
Cotizar el costo de impresión de los certificados	
Adquirir los certificados de reconocimiento	
Entrega del certificado de reconocimiento	
Gestionar la publicación del certificado en la página institucional del hospital	
Formación profesional	
Desarrollar un comité orientado al desarrollo de un programa de formación profesional	
Determinar los requerimientos para acceder al programa de formación profesional	
Desarrollar un plan que determine los beneficios de gestionar un programa de formación profesional	
Analizar la disponibilidad financiera para gestionar un programa de formación profesional	
Analizar la factibilidad de llevar a cabo un programa de formación profesional	
Decidir y aprobar la solicitud de gestionar un programa de formación profesional	
Taller de motivación	
Desarrollar panfletos informativos	
Cotización de los panfletos informativos	
Adquisición de los materiales	
Determinar el responsable del taller de motivación	
Adecuación de un espacio para el desarrollo del taller	
Ejecución del taller de motivación	
Seguridad laboral	
Bitácora	
Capacitación y socialización	

Tabla 15
Cronograma de actividades 3



Conclusiones

El desempeño se establece como aquel grado de cumplimiento que mantiene el colaborador ante el desarrollo del trabajo permitiendo identificar sus competencias laborales. Este término se encuentra relacionado con la motivación y satisfacción de los trabajadores; de igual forma, existen múltiples factores que influyen de forma positiva en el desempeño laboral, dentro de los cuales se encuentran la formación y desarrollo profesional, el ambiente de trabajo, el reconocimiento laboral, la participación de los trabajadores, el establecimiento de objetivos y la motivación, siendo este concepto uno de los más importantes para todas las organizaciones, puesto que mantener un personal motivado posibilita el logro y cumplimiento de los objetivos institucionales estableciéndose como un factor clave para el éxito organizacional.

Respecto al segundo objetivo, según las investigaciones relacionadas con el objeto de estudio se determinó que el desempeño laboral se encuentra asociado con múltiples factores motivacionales, dentro de los cuales se integra la disposición del trabajo, horarios laborales, sueldos y bonificaciones. Adicional, se identificaron criterios como los estudios especializados, el conocimiento de seguridad del paciente, el reconocimiento laboral y el equipamiento que se requiere para llevar a cabo una labor eficiente y eficaz. En relación con la institución de estudio, el Hospital General Babahoyo IESS se establece como una institución de segundo nivel de atención otorgando una amplia gama de servicios a la población babahoyense. Respecto al personal de enfermería, este se encuentra conformado por un total de 32 colaboradores, a quienes se les ha identificado una serie de problemas que afectan su desempeño laboral, siendo la falta de motivación el detonador principal de dicha problemática.

Con el objetivo de reconocer la situación actual del Hospital General Babahoyo del IESS, se llevó a cabo una investigación cuantitativa, no experimental, transversal, método deductivo bajo el alcance descriptivo y correlacional. A fin de llevar a cabo la recolección de datos se determinó el empleo de dos cuestionarios, el primero relacionado con los factores motivacionales y conformado por 20 preguntas, mientras que el segundo se encuentra dirigido a medir el desempeño laboral, instrumento constituido por 19 interrogantes. Conforme los resultados obtenidos, se evidenciaron un conjunto de problemas motivacionales dentro de los cuales se integran la falta de capacitaciones anuales que incidan en la mejora del desempeño laboral, ausencia de apoyo entre colaboradores, carencia de incentivos laborales incluyendo la dotación de recursos humanos. Por otro lado, se integra la presencia de un entorno laboral inadecuado, falta de reconocimientos laborales y programas de formación profesional.

En consecuencia, se desarrollaron una serie de estrategias, cuyo objetivo fue impulsar la motivación y desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS. Dentro de las acciones establecidas, se integra la ejecución de un programa Team Building externo e interno, reconocimiento del personal, promoción de la formación profesional, desarrollo de talleres de motivación, programas de capacitación y mejoras en el ambiente laboral. Se estima que las actividades propuestas se gestionen a partir del año 2021, exceptuando el programa de Team Building externo; en relación con el presupuesto financiero se determinó un valor total de \$ 1 362.00.

Recomendaciones

Como primer punto, se determina informar cada acción establecida en el presente documento a las máximas autoridades del Hospital General Babahoyo del IESS; esto con el objetivo de que las actividades determinadas se ejecuten en el menor tiempo posible a fin de visualizar resultados favorables eficazmente.

La socialización del documento permitirá que los directivos comprendan de mejor manera las problemáticas procedentes del personal de enfermería de emergencia y qué acciones se deben ejecutar a corto plazo con el objetivo de mejorar la situación actual. En este punto, es importante contar con el factor de persuasión a fin de que el hospital apruebe el desarrollo de un programa de formación profesional, una acción que mejoraría el conocimiento de los profesionales generando como resultado final la entrega de un servicio de calidad, mejoras en la motivación del colaborador y sobre todo un mayor nivel del desempeño laboral.

Por otro lado, se recomienda la ejecución de reuniones periódicas donde se informe las acciones que se establecerán dentro del área de emergencia y qué beneficios se derivan de las mismas hacia el personal de enfermería. De esta forma, se promueve la comunicación interna y se adquiere el compromiso de la fuerza laboral para llevar a cabo de forma efectiva la implementación de la propuesta establecida.

Finalmente, se sugiere desarrollar un proceso de seguimiento con el objetivo de asegurar si las acciones determinadas han influido positivamente en el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia; caso contrario es importante gestionar nuevas acciones que generen una situación favorable a largo plazo dentro del área de emergencia.

Referencias

- Adame, L., Tapia, M., & Estrada, I. (2019). Proceso de comunicación y su impacto en el desempeño laboral: Una prueba piloto. *Revista Latindex*, 1301-1312.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica Visión de Futuro*, 11(1), 1-22.
- Amado, M. (2018). Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Amo, A. (2017). *Motivación de personal*. España: Editorial Elearning.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. México: Prentice Hall.
- Arenal, C. (2018). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Bratuet, Y., Pérez, T., Gil, L., & Resino, L. (2015). Desempeño del personal de enfermería en la atención con el neonato ventilado. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencia*, 14(1).

- Briones, M., Vera, R., & Peñafiel, J. (2018). El sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los municipios de la provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*, 22, 61-69.
- Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22.
- Calduch, R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidados*, 10(2), e626.
- Castillo, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 10(28), 1-81.
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los Cuidados (Edición digital)*, 22(52), 102-108.
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50-65.
- CEPAL. (2019). *Expansión del trabajo por cuenta propia y mayor informalidad amenazan situación laboral de América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/expansion-trabajo-cuenta-propia-mayor-informalidad-amenazan-situacion-laboral-america>

- CEPAL; OIT. (2019). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_701405.pdf
- Chiang, M., & San Martín, N. (2018). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la teoría de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chumpitaz, J. (2017). Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio GinecoObstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Cordero, E., García, J., Romero, G., Flores, L., & Trejo, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto de Seguridad Social*, 27(2), 89-96.
- Cosme, C. (2018). *Liderazgo*. Madrid: Editorial Elearning S.L.
- Cuesta, M., & Muñoz, M. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*. La Coruña: Editorial Netbiblo.
- Cusilayme, H. (2019). Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno 2016-2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano.

- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amanco, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista*, 9(1), 1973-1987.
- Einer, Á. (2019). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi -2019. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Espinoza, A., Gilbert, M., & Oria, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1), 87-97.
- Gallarday, S. (2017). Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- García, C., Ochoa, E., Fernández, M., Félix, R., & Campoy, M. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las Pymes. *Revista Culcyt*, 12(57), 22-31.
- Gil, M., & Giner, F. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: Editorial Esic.
- González, Á. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- Grijalva, M., Castro, J., & Guamán, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre*, julio-diciembre 2019, 22-30.
- Gutiérrez, S., & Ruíz, M. (2018). Impacto de la educación inicial y preescolar en el neurodesarrollo infantil. *Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 9(17), 33-51.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: 3Ciencias.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, W., & Hinojos, E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación*, 9(4), 40-47.
- Huilcapi, M., Jácome, G., & Castro, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- IESS. (2018). *Plan Médico Funcional*. Obtenido de <https://vdocuments.mx/plan-medico-funcional-iess-hospital-de-babahoyo-nivel-ii-hospitalinstituto-ecuatoriano.html>
- Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos*. Madrid: Esic Editorial.
- León, A., & Pérez, C. (2019). Análisis estadístico en investigaciones positivistas: medidas de tendencia central. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 43(15), 50-60.
- López, I. (2007). *Evaluación y mejora continua: conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Bloomington: Wayne State University.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mancha, C. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Médico, 17*(4), 42-52.
- Martínez, I. (2015). *Programación del trabajo de campo de la investigación*. Málaga: Editorial Elearning S.L.
- Martínez, J. (2015). Una investigación sobre la motivación laboral en el sector turístico: implicaciones para la dirección de la empresa. *Revista Turismo y Desarrollo, junio 2015*(18).
- Medina, N. (2018). *Manual de gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial Cep.
- Mori, C. (2017). Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Oliveros, j., Fandiño, J., & Torres, Y. (2016). Factores motivacionales hacia el trabajo en el departamento de enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. *Repertorio de Medicina y Cirugía, 25*(2), 118-125.
- Peña, H. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific, 3*(7), 177-192.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Revista UPIICSA, 7*(7), 1-6.
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología, 23*(1), 9-17.
- Ramos, G. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de Medicina del Hospital Municipal de los Olivos, Lima-2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

- Revuelto, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26.
- Ríos, J. (2017). Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la gerencia regional de salud Lambayeque-2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Rodolfo, J. (2018). *¿Por qué Maslow?. Como usar su teoría para permanecer en el poder para siempre*. Carolina: Juan Rodolfo.
- Rojas, J. (2017). *Por qué cambiar la forma de hacer minería en Chile*. Bloomington: Balboa Press.
- Sáenz, P., Almagro, B., & Fernández, E. (2017). *Motivación, inteligencia emocional y actividad física en universitarios*. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 1-11.
doi:<https://doi.org/10.18270/rsb.v5i1.182>
- Sánchez, F. (2019). *Delincuencia habitual, psicopatía y responsabilidad penal. Algunos problemas del concepto tradicional de imputabilidad*. Madrid: Dykinson.

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
- Sánchez, I., Brea, I., De la Cruz, M., & Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo de personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico de Holguín*(2), 434-444.
- Sanz, A. (2002). *Apuntes de psicología del trabajo*. México: 1-52.
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Serrano, B., & Portalanza, A. (2015). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
- Soria, S. (2016). Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I ESSALUD, Tingo María 2014. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad de Huánuco.
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J. Q., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A., & Caicedo, C. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempleo profesional en servidores públicos*. California: 3Ciencias.
- Torres, J., & Briceño, Y. (2015). Factores motivacionales e higiénicos del personal de enfermería en una unidad de cuidados intensivos. *Revista Enfermería, Historia e Investigación (on line)*, 2(1), 15-21.
- Torres, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: Editorial Parmenia.

Velasco, F. (2017). *La cafeína del liderazgo en un mundo light*. Madrid: Editorial Kolima.

Vilalta, C. (2016). *Análisis de datos*. México D.F: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario de los Factores Influyentes



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

La presente encuesta es de carácter académico, por lo cual la información que proporcione será confidencial, es por ese motivo que se le solicita que responda lo más sincero posible a fin de poder conocer los factores que influyentes en el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo IESS.

Factores sociodemográficos

1.- Edad

- De 21 a 29 años
- De 30 a 39 años
- De 40 a 49 años
- Más de 49 años

2.- Género

- Femenino
- Masculino

3.- Estado Civil

- Soltero
- Casado / Unido
- Divorciado
- Viudo

4.- Remuneración mensual

- Menor a \$800
- De \$800 a \$1199
- De \$2000 o más

Tabla 16
Cuestionario de Factores motivacionales

Ítems	1	2	3	4	5
Motivación extrínseca					
Remuneración					
1.- La remuneración recibida mensualmente en su trabajo es adecuada					
2.- Recibe incentivos laborales (canasta, apoyo, alimentarios, entre otros.)					
Entorno laboral					
3.- El entorno donde labora es adecuado					
4.- El apoyo recibido por parte de su equipo de trabajo es bueno					
5.- El jefe del área le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo					
Supervisión					
6.- El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias					
7.- La dotación de recursos humanos en el hospital es adecuado					
Seguridad laboral					
8.- El número de atenciones brindadas al día es el deseado					
9.- El abastecimiento de materiales e implementos en su área de trabajo es el correcto					
10.- Se cumple con las normas de bioseguridad					
11.- El cumplimiento de sus derechos en la institución es evaluado					
12.- El ambiente donde labora diariamente es adecuado (iluminación, riesgos, entre otros)					
Motivación intrínseca					
Logro					
13.- Se identifica con su sede de trabajo					
14.- Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.					
15.- Considera que su trabajo en el área le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias como profesional.					
16.- Se le asigna nuevas responsabilidades					
Reconocimiento					
17.- El reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera					
18.- Ha recibido premios, felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral					
Trabajo en grupo					
19.- El apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria es bueno.					

20.- Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente					
---	--	--	--	--	--

Nota. 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo. Tomado de Mori (2017).

Apéndice B. Cuestionario de Desempeño laboral

Tabla 17

Cuestionario de desempeño laboral

Ítems	1	2	3	4	5
Cumplimiento de meta					
1.- ¿Termina su trabajo asignado oportunamente?					
2.- ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
3.- ¿Cumple oportunamente con sus metas programadas por el equipo trabajo?					
4.- ¿Existen deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando incumplimiento de metas?					
Conocimiento del puesto de trabajo					
5.- ¿La selección del personal es en base a la experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido?					
6.- ¿Usa y conoce de los métodos y procedimientos de su puesto de trabajo?					
7.- ¿Trabaja Ud. de acuerdo la misión, visión y metas de la institución?					
8.- ¿Desempeña su trabajo tomando en cuenta el Manual de Organización y Funciones de la institución?					
Compromiso y responsabilidad					
9.- ¿Trabaja sin necesidad de supervisión?					
10.- ¿Tiene Ud. La participación entusiasta y decidida para corregir y prevenir errores, para el logro de las metas colectivas?					
11.- ¿Es Ud. Puntual?					
12.- ¿En todo el personal de su área de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de compromiso?					
Relaciones interpersonales					
13.- ¿Se muestra cortés con sus compañeros y los usuarios de la institución?					
14.- ¿Evita los conflictos dentro del trabajo?					
15.- ¿Trabaja en forma organizada y comunica oportunamente a su superior la información de carácter urgente e importante respecto a su trabajo?					
16.- ¿Entre compañeros de trabajo, se ayudan y apoyan para resolver los problemas?					

Capacitación					
17.- ¿Existe capacitación y adiestramiento en su área, anticipándose inclusive a necesidades futuras?					
18.- ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?					
19.- ¿Sigue cursos de especialización o diplomados en su área, que permita un mayor desempeño laboral?					

Nota. 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo. Adaptado de Cusilayme (2019).

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jessica Tamara Cabrera Pérez, con C.C: #1204950560 autora del trabajo de titulación: *Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del hospital general Babahoyo del IESS*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de mayo de 2021



Firmado electrónicamente por:

**JESSICA TAMARA
CABRERA PEREZ**

f. _____

Jessica Tamara Cabrera Pérez
C.C: 1204950560



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del hospital general Babahoyo del IESS	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cabrera Pérez, Jessica Tamara	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez, Yanina Zambrano Chumo, Laura	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03 mayo 2021	No. DE PÁGINAS: 105
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Motivación, desempeño laboral, personal de enfermería, ambiente de trabajo, reconocimiento laboral.	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Una de las fortalezas más importantes que mantiene una determinada organización, sobre todo aquellas procedentes del ámbito sanitario se deriva del desempeño laboral, un factor que se relaciona con la motivación y satisfacción de la fuerza de trabajo. Bajo esta premisa inicial, la presente investigación se desarrolla con el objetivo de determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS, para el desarrollo de estrategias que motiven y mejoren el desempeño laboral. El estudio mantuvo alcance descriptivo, correlacional, cuantitativo, método deductivo y diseño no experimental de corte transversal. Conforme las variables de estudio, se aplicaron dos cuestionarios a una población de 32 colaboradores, el primero asociado con los factores motivacionales constituido por 20 preguntas y el segundo orientado a medir el desempeño laboral, compuesto por 19 interrogantes; donde se evidenció la falta de capacitaciones anuales que permitan mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería, entorno laboral inadecuado, falta de reconocimientos e incentivos laborales, ausencia de apoyo entre colaboradores y un programa de formación profesional. Considerando esta situación se determinó la ejecución de un programa Team Bulding, entrega de reconocimientos laborales, capacitación, talleres de motivación y mejoras en el ambiente de trabajo. La propuesta requiere un monto total de \$1,362.00.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-981928867	E-mail: jessytammy@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: +593-9-3804600 / 0997196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
---	--