



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

**TEMA:**

**Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos**

**AUTORA:**

**Catherine Anarela Mazacon Altamirano**

**Previo a la Obtención del grado académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
2022**



**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. Catherine Anarela Mazacon Altamirano**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Econ. Shirley Segura Ronquillo, Msc.**

**REVISORA**

---

**Ing, Yanina Bajaña Villagómez Ph. D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de Los Ángeles Núñez, Mgs.**

**Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2022**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Catherine Anarela Mazacon Altamirano**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería en el Hospital General del Norte de Guayaquil los Ceibos** 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 octubre del año 2022**

**LA AUTORA**



Firmado electrónicamente por:  
**CATHERINE ANARELA  
MAZACON ALTAMIRANO**

---

**Catherine Anarela Mazacon Altamirano**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Catherine Anarela Mazacon Altamirano**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

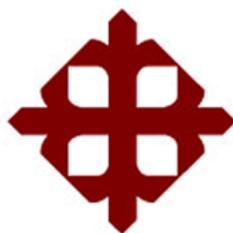
**Guayaquil, a los 03 días del mes de octubre del año 2022**

**LA AUTORA:**



---

**Catherine Anarela Mazacon Altamirano**



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

secure.orkund.com/old/view/137091743-559884-866298#q1bKLvayijY0hVRKs5Mz8tMyOxOzEtOVblyODMwMDC1NDADsDÁwMTA3szAxNbsBQA=

**URKUND**

Documento: [vik ANARELA MAZACON-Proyecto final \(1\).docx \(D143730329\)](#)

Presentado: 2022-09-07 13:50 (-05:00)

Presentado por: anarelamazon@hotmail.com

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

Mensaje: MAZACON ALTAMIRANO CATHERINE ANARELA. [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
Fuentes alternativas	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73175/GI8hC3b92N_PC.pdf?seq...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73175/GI8hC3b92N_PC.pdf?seq...</a>
Fuentes no usadas	

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir.

100% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D96731028 100%

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

TEMA:

Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos

AUTORA: Catherine Anarela Mazacon Altamirano

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR(A): Econ. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.

Guayaquil, Ecuador 2022

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. Catherine Anarela Mazacon Altamirano, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en gerencia en

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de este camino, ha sido mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por brindarme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Gracias a mis docentes por el apoyo brindado a lo largo de la carrera, por su tiempo, dedicación y los conocimientos transmitidos que han sido de mucha ayuda e importancia para llegar a la meta.



Firmado electrónicamente por:  
CATHERINE ANARELA  
MAZACON ALTAMIRANO

**Catherine Anarela Mazacon Altamirano**

## Dedicatoria

La presente tesis la dedico primero a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres porque ellos siempre están a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona, a mis hermanos por su compañía, a mis abuelos que desde el cielo me cuidan y me guían para que todo salga bien, a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.



**Catherine Anarela Mazacon Altamirano**

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	1
Antecedentes .....	4
Planteamiento de la investigación .....	8
Objeto del estudio .....	8
Campo de acción .....	9
Planteamiento del problema .....	9
Formulación de problema .....	12
Justificación .....	13
Preguntas de investigación .....	14
Hipótesis .....	14
Objetivos de la investigación .....	14
Objetivos específicos .....	15
<b>Capítulo 1</b> .....	16
<b>Marco teórico - conceptual</b> .....	16
<b>Marco conceptual</b> .....	17

Rendimiento, desempeño o productividad laboral .....	17
Factores que influyen sobre el rendimiento laboral.....	22
<b>Capítulo 2.....</b>	<b>28</b>
<b>Marco referencial .....</b>	<b>28</b>
<b>Marco legal .....</b>	<b>32</b>
Institución donde se efectuó el estudio.....	33
<b>Capítulo 3.....</b>	<b>35</b>
<b>Marco metodológico.....</b>	<b>35</b>
Diseño de la investigación.....	35
Tipo de investigación .....	35
Operacionalización de variables .....	36
Población y muestra.....	36
Procedimientos .....	37
Instrumentos de recolección de datos .....	37
Técnica de análisis de datos.....	37
Resultados.....	38

Discusión de resultados .....	63
<b>Capítulo 4</b> .....	66
<b>Propuesta</b> .....	66
Factores psicoemocionales .....	67
Reducir la rigidez de la estructura organizacional .....	69
Mejora del ambiente laboral .....	69
Análisis de las capacidades de liderazgo del personal en rangos medios y altos.....	72
Reducir la dependencia de terceros sobre el control o ambigüedad de las tareas.....	73
Revisar y monitorear los roles de supervisión con base en los perfiles de rasgos de liderazgo .....	74
<b>Conclusiones</b> .....	76
<b>Recomendaciones</b> .....	79
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	81
<b>Apéndices</b> .....	89

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Factores que influyen sobre el rendimiento laboral .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2. Operacionalización de las variables .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 3. Análisis estadístico de la muestra .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 4. Frecuencia de la muestra por edades en años .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 5. Frecuencia de la muestra por sexos .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 6. Frecuencia de la muestra por estado civil .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 7. Resultados estadísticos de la percepción de la muestra con respecto a los factores que influyen en el rendimiento laboral. ....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 8. Respuestas acerca de la percepción de los factores propios del individuo que influyen sobre el rendimiento laboral. ....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 9. Respuestas acerca de la percepción de los factores organizacionales que influyen sobre el rendimiento laboral. ....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 10. Respuestas acerca de la percepción de los factores externos y su influencia sobre el rendimiento laboral.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 11. Correlaciones de variables, análisis de Pearson. ....</i>	<i>62</i>

## Índice de figuras

<i><b>Figura 1.</b> Grupos etarios de la muestra. ....</i>	39
<i><b>Figura 2.</b> Representación de la frecuencia de la muestra por sexos.....</i>	41
<i><b>Figura 3.</b> Representación de la muestra de voluntarios acorde al estado civil.....</i>	42
<i><b>Figura 4.</b> Percepción de factores propios del individuo que influyen sobre el rendimiento laboral.....</i>	44
<i><b>Figura 5.</b> Percepción de los factores internos organizacionales que influyen sobre el rendimiento laboral.....</i>	46
<i><b>Figura 6.</b> Percepción de la influencia sobre el rendimiento laboral de los factores externos .....</i>	48
<i><b>Figura 7.</b> Percepción de la influencia de los factores estresantes.....</i>	48
<i><b>Figura 8.</b> Percepción de la influencia de los factores estimulantes.....</i>	49
<i><b>Figura 9.</b> Percepción de la influencia de la falta de control sobre las tareas.....</i>	49
<i><b>Figura 10.</b> Percepción de la influencia de la situación socioeconómica.....</i>	50
<i><b>Figura 11.</b> Percepción de la influencia de los problemas del núcleo familiar .....</i>	51

<i>Figura 12. Percepción de la influencia de la interacción con pacientes o sus familiares</i> .....	51
<i>Figura 13. Percepción de la influencia de la dependencia de terceros en la toma de decisiones</i> .....	52
<i>Figura 14. Percepción de la influencia de la edad</i> .....	53
<i>Figura 15. Percepción de la influencia del sexo</i> .....	53
<i>Figura 16. Percepción de la influencia del estado civil</i> .....	54
<i>Figura 17. Percepción de la influencia de la jerarquización</i> .....	54
<i>Figura 18. Percepción de la influencia de los rasgos de liderazgo</i> .....	55
<i>Figura 19. Percepción de la influencia de la integración de la tecnología</i> .....	55
<i>Figura 20. Percepción de la influencia del bajo salario</i> .....	56
<i>Figura 21. Percepción de la influencia de la ambigüedad en la asignación de funciones</i> .....	57
<i>Figura 22. Percepción de la influencia de la estructura organizacional rígida</i> .....	57
<i>Figura 23. Percepción de la influencia del ambiente laboral</i> .....	58
<i>Figura 24. Percepción de la influencia de la carga laboral</i> .....	59
<i>Figura 25. Percepción de la influencia de la carga horaria</i> .....	59

*Figura 26. Percepción de la influencia de la rotación permanente por diferentes servicios.....60*

*Figura 27. Percepción de la influencia de la corrupción de rangos medios o altos de la institución.....61*

## Resumen

**Introducción:** existen varios factores que han sido analizados por diferentes disciplinas y que pueden influir sobre el rendimiento laboral de los empleados. Estos factores son internos (propios del individuo) y externos (dependientes del estado), los cuales pueden influir de forma negativa o positiva, es importante determinar cuales tienen una influencia negativa para poder delimitar o proponer modificaciones que permitan disminuir el impacto negativo y mejorar el rendimiento laboral. **Materiales y métodos:**

Se efectuó una encuesta entre un grupo de voluntarios de personal de enfermería del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos con la finalidad de determinar la percepción de los empleados acerca de la influencia de los factores mencionados.

**Resultados:** Entre los factores internos organizacionales se identificaron la carga laboral, el ambiente laboral inadecuado, la rotación permanente por diferentes servicios y los rasgos de liderazgo, mientras que, entre los factores propios del individuo, las situaciones generadoras de estrés, los problemas del núcleo familiar y la dependencia de terceros en la toma de decisiones son percibidos como una influencia parcialmente negativa. **Conclusiones:** se deben efectuar una planificación que permita implementar la mejora salarial, la disminución de la carga laboral, entre otros, con la finalidad de disminuir la influencia negativa de estos y otros factores sobre el rendimiento laboral.

**Palabras Claves:** Rendimiento laboral, Trabajo, Personal profesional, Empleado, Enfermería, Gestión

## Abstract

**Introduction:** There are several factors that have been analyzed by different disciplines that can influence the work performance of employees. These factors are internal (specific to the individual) and external (dependent on the state), which can have a negative or positive influence, and it is important to determine which have a negative influence in order to delimit or propose modifications to reduce the negative impact and improve work performance. **Materials and methods:** A survey was carried out among a group of volunteers from the nursing staff of the Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos in order to determine the employees' perception of the influence of the aforementioned factors. **Results:** Among the internal organizational factors, workload, inadequate work environment, permanent rotation by different services and leadership traits were identified, while among the individual's own factors, stress-generating situations, core problems, family and the dependence on third in decision-making are perceived as a partially negative influence. **Conclusions:** A planning must be carried out that allows implementing the salary improvement, the decrease in the workload, among others, with the aim of reducing the negative influence of these and other factors on work performance.

**Keywords:** Job performance, Labour, Professional personnel, Employees, Nurse, Management

## Introducción

La humanidad ha progresado de manera vertiginosa en los últimos dos siglos, es así que, en el siglo XX se ha observado una serie de cambios o transformaciones en la gestión institucional (o empresarial), ya sean estas empresas del campo de los servicios o la producción. A consecuencia del desarrollo tecnológico y los avances sociales, han obligado a las empresas a redefinir su situación en más de una ocasión, mediante la actualización de sus programas, técnicas, visiones y líderes, con miras a mejorar la productividad laboral, el rendimiento y la utilidad por parte del empleado, sea este o no, un personal profesional, y más en el campo sanitario donde el personal paramédico (enfermeras, nutricionistas, paramédicos, entre otros) son el pilar del trabajo de la gestión empresarial.

La teoría de las profesiones de Freídno (1970), indica que para que persista una profesión dominante es necesario un conjunto de reglas que excluyan o diferencien las funciones de otras profesiones relacionadas, un caso de esto es el personal profesional de enfermería, que es considerado como personal paramédico, siendo en ocasiones una profesión considerada como una profesión subordinada a los profesionales médicos; esta subordinación puede manifestarse por medio de las políticas organizacionales, estableciendo las posiciones o relaciones jerárquicas; si bien estas medidas no se centran de forma explícita en la productividad, la capacidad de aprender y evolucionar, son requisitos previos para las prácticas de alto funcionamiento (las cuales se presumen

mejoran la productividad), sin embargo, también cabe hacer mención de que los límites profesionales y las jerarquías inútiles, inhiben las prácticas de alto funcionamiento (Pittman et al., 2021).

Se define como enfermero o enfermera a la “persona que, tras realizar los oportunos estudios de enfermería, se dedica a la atención de enfermos. Existen, dentro de la enfermería, diversas especializaciones: quirófano, cuidados intensivos, fisioterapeuta, etc.” (Clínica Universidad de Navarra, s. f.). Se ha reportado a manera de consenso, la escasez mundial de profesionales de enfermería, proyectándose que para cubrir el déficit serán necesario 11 millones de enfermeras (Haddad et al., 2021).

En 2014, en Australia, se estimó un déficit de 85.000 profesionales de enfermería, lo cual contrasta con la realidad expresado por gremios de enfermeras profesionales, que indican que profesionales locales, no encuentran plazas laborales en sus localidades, lo cual se ha confirmado no solo en Australia, sino también, en Canadá e Inglaterra (Campo & Hale, 2014; Cottle-Quinn et al., 2021; Freeman et al., 2012; Health Workforce Australia, 2014a).

En el presente estudio se efectuará, con base en los referentes teóricos, una breve revisión del estado del arte con la finalidad de conceptualizar el término rendimiento laboral, y posteriormente, se realizará la enumeración y descripción de los factores que influyen en el rendimiento laboral de los enfermeros.

Con lo previamente expuesto, se analizará la percepción del personal paramédico de enfermería que labora en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos (HG-NGC) acerca de cómo influyen los distintos factores en su propio rendimiento laboral. Se vuelve por tanto necesario, efectuar una comparación entre los términos desempeño y rendimiento laboral, para definir las similitud o diferencias de los mismos.

Con el análisis de los resultados del presente estudio se podrán efectuar ajustes o propuestas, para disminuir el impacto negativo que pudieran producir los factores que serán descritos en el rendimiento laboral del personal paramédico de enfermería; estos cambios o propuestas tendrán como objetivo mejorar el rendimiento laboral, lo cual se reflejaría en la evaluación de desempeño del personal, alcanzando un mejor desempeño reflejado en el cumplimiento de las metas y objetivos.

En el capítulo 1 se conceptualizará con base en los referentes teóricos, el término rendimiento laboral, para posteriormente poder definir el mismo junto con los factores que influyen sobre este en personal de enfermería. En el capítulo 2 se describirá el marco referencial recopilado para la elaboración del estudio. En el capítulo 3 se efectuará se describirá la metodología aplicada en la recopilación, análisis de la información obtenida, y la interpretación de los resultados. En el capítulo 4, se procederá a elaborar la propuesta a implementar en la unidad asistencial, que permita reducir la influencia de los factores analizados, sobre el rendimiento laboral. Finalmente se

disertarán las conclusiones y recomendaciones, con miras en ampliar la investigación relacionada al rendimiento laboral.

### **Antecedentes**

El HG-NGC es una unidad asistencial, autónoma y descentralizada del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ubicada en la Avenida del Bombero, frente a la ciudadela Los Ceibos, en la ciudad de Guayaquil. Es una unidad de segundo nivel asistencial inaugurada el 30 de marzo de 2017, cuenta con 450 camas distribuidas entre el servicio de hospitalización, al cual pertenecen las áreas críticas (emergencia, unidad de quemados y unidades de cuidados intensivos neonatales y de adultos) y el servicio de consulta externa, donde cuenta con atención de múltiples especialidades médicas (El telégrafo, 2017, p. s. p.).

El hospital cuenta con 30 especialidades médicas distribuidos en los servicios de hospitalización y consulta externa; el centro quirúrgico cuenta con 15 quirófanos, y efectuó cerca de 30.000 intervenciones de mediana y alta complejidad entre 2017 y 2019 (El telégrafo, 2019). Durante el año 2020 el hospital fue designado como hospital centinela para la atención de pacientes en el contexto de la pandemia de COVID-19, medida considerada preventiva en la atención de los afiliados (El Universo, 2020). El Hospital tiene como objetivo de cobertura a los barrios y ciudadelas como “Kennedy, Alborada, Atarazana, Bastión Popular 1 y 2, Bellavista, Flor de Bastión, Florida, Fortín,

Guayacanes, Juan Montalvo, Los Ceibos, Mapasingue, Martha Roldós, Monte Bello, Nueva Proserpina, Samanes, Sauces, Urdesa, entre otros” (Moreno, 2020, p. 57).

Tanto las empresas y organizaciones pueden ejecutar su negocio con éxito orientados al rendimiento laboral. Se consideran empresas aquellas que generan sus ingresos económicos por medio de su producción, mientras que las organizaciones son un conjunto de personas agrupadas para lograr un fin usualmente de carácter social, y cuya misión no atiende necesariamente a la generación de ingresos monetarios (Colmenares, 2019).

Por otra parte, se considera institución a “un sistema de tipo social y cooperativo que se rige por imposiciones legales, con la finalidad de normalizar el comportamiento de un grupo de individuos o de una sociedad” (Chirinos, s. f., p. s. p.). Acogiendo estas últimas definiciones, se puede establecer al HG-NGC como una empresa de carácter público que pertenece al sector sanitario de Ecuador.

El éxito de las operaciones continuas y sistematizadas en toda empresa e institución de servicios públicos, se puede lograr mediante la asistencia de recursos específicos como un terreno, empleados, capital y espíritu empresarial; siendo la mano de obra el recurso más importante de cualquier institución y este se puede ver afectado por una incapacidad persistente por parte de los empleados para mantener el equilibrio entre la vida profesional y la personal, propiciando un mayor índice de absentismo y/o rotación

de empleados, una menor eficiencia y satisfacción laboral, así como, un menor nivel de compromiso y coherencia organizacional, lo cual permite entender la influencia que pueden tener ciertos factores sobre el rendimiento de los empleados, en especial del personal paramédico como enfermeras (personal profesional sanitario) (Razzak et al., 2020, p. 979).

El personal de enfermería es considerado con un importante recurso humano por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y su Oficina Regional para Las Américas “representando el 50% de la fuerza laboral en salud, su escasez comprometa la meta global de lograr la salud de toda la población para 2030” (OPS, 2019, p. s. p.). Se estima un déficit de 800.000 empleados de salud en la región, incluido el personal de enfermería (OPS, 2019, p. s. p.). Se ha reportado a manera de consenso, la escasez mundial de profesionales de enfermería, proyectándose que para cubrir el déficit serán necesario 11 millones de enfermeras (Haddad et al., 2021).

Y es que el déficit de personal de enfermería va a repercutir directamente sobre el rendimiento laboral, ya que se aumenta la aparición de factores estresantes derivados del ausentismo del personal que junto al déficit aumenta la carga laboral, y en algunos casos, la carga horaria (Berón & Palma, 2011).

Razzak y colaboradores, citando a Campbell (1980) refieren que el rendimiento laboral “consiste en la calidad y cantidad esperada en un determinado puesto de trabajo

por parte del empleado al desempeñar su trabajo, y que está determinado por la motivación, voluntad y capacidad de cada individuo” (Razzak et al., 2020, p. 981).

El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el desempeño es la estimación de la forma en que se efectúan las tareas y funciones encargadas (Wolters Kluwer, s. f.).

Varios modelos han sido propuestos para medir el rendimiento del personal de enfermería, en 1988 combinando dos métodos medidas de rendimiento distintas, se analizaron variables relacionadas con modificación sobre el rendimiento laboral de enfermeras, tales como, satisfacción general del trabajo, compromiso organizacional, intención de permanencia laboral, información sobre el desempeño, compromiso profesional, motivación laboral, formación continua, participación familiar y comunitaria (McCloskey & McCain, 1988), edad de la enfermera/o jefe, ingreso salarial, años de educación y años de experiencia.

Existen varios tipos de perspectiva del desempeño laboral. El modelo de Campbell es de tipo individual (tiende a ser conductual, episódico evaluable y multidimensional), mientras que la perspectiva de la psicología industrial la enfoca como desempeño de grupos de trabajo y organizacional, estableciendo el rendimiento como los comportamientos enfocados en la cumplimiento de las metas de la organización, y los resultados como el cumplimiento en sí, que dependen ambos de factores internos y

externos, cuyo enfoque desde el punto de vista psicológico es distinto al de la gestión administrativa, que se basa en la medida de la contraposición entre la calidad de ejecución de las tareas y el cumplimiento de las metas organizacionales (Costales, 2009; Landy & Conte, 2005).

La Real Academia Española define como “rendimiento o productividad a la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como la mano de obra, materiales, energía”; Mientras Quispe (2016) citando a Motowidlo (2003) lo define como “el valor que se espera de las actividades ejecutadas por el empleado en un periodo de tiempo establecido, ese valor puede ser positivo o negativo en función del empleado presente un buen o mal rendimiento” (Quispe, 2016, p. 21) o como los comportamientos dirigidos al cumplimiento de objetivos, metas o resultados (Quispe, 2016).

En conclusión, se puede considerar al personal de enfermería como esencial en el campo sanitario, el cual es necesario para poder implementar el adecuado cuidado de los pacientes. El rendimiento laboral es el resultado de las actividades ejecutadas por los empleados de empresas, organizaciones o instituciones, con los recursos provistos por estas, para lograr el cumplimiento de las metas u objetivos, siendo este el que se considera para la presente de investigación.

## **Planteamiento de la investigación**

### **Objeto del estudio**

El presente estudio tiene por objeto el análisis de la percepción de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral por parte del personal de enfermería del HG-NGC, a partir de la visión administrativa-gerencial, con base en referentes teóricos explorados previamente por esta y otras disciplinas académicas.

### **Campo de acción**

Desarrollo y crecimiento económico “economía y relaciones laborales”

### **Planteamiento del problema**

En las unidades hospitalarias el rendimiento laboral de cualquier empleado está influenciado por una serie de factores tales como el compromiso personal con la empresa, los riesgos laborales, el desgaste propio por el estrés personal o laboral, condiciones socioeconómicas personales o ligadas al trabajo, la carga laboral, condiciones políticas o económicas impuestas por el estado (Bashir et al., 2020; Bautista et al., 2012; Cárdenas Becerril et al., 2012; Motowidlo, 2003; Pugno, 2009; Tarqui Mamani & Quintana Atencio, 2019; Vega & Castillo, 2020).

Actualmente se desconoce la percepción que tiene el personal de enfermería del HG-NGC acerca de estos factores y cómo impactan sobre su rendimiento laboral. El presente estudio se considera inédito y relevante desde el punto de vista investigativo, ya que la percepción que tiene el personal de enfermería puede permitir modificar patrones

organizacionales, o fomentar posibles intervenciones que procuren aminorar o aliviar el impacto de los factores sobre el rendimiento de los empleados.

Múltiples estudios han valorado factores que pueden influir sobre el rendimiento laboral, evaluándose en la mayoría de estudios el síndrome de desgaste (Burnout por su nombre en inglés) el cual forma parte de los factores psicosociales, que pertenecen a los factores de riesgo laboral (Berón & Palma, 2011; Brito, 2016; Castro, 2019; Rodríguez, 2009).

Otro estudio valoró el ausentismo y su correlación con el rendimiento laboral de personal de enfermería (Quispe, 2016). No obstante, la búsqueda de información no arrojó resultados de estudios enfocados en la industria sanitaria desde la visión administrativa-gerencial, acerca de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral.

Cardenas et al. (2012) en su estudio desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género, que tenía por objetivo identificar el desempeño de profesionales de enfermería de instituciones sanitarias de la ciudad de Toluca, con un enfoque teórico referido a la sociología de las profesiones con abordaje cualitativo, arrojó como resultado que el desempeño la satisfacción y el reconocimiento de las entrevistadas se vinculan a situaciones de género como liderazgo, toma de decisión o salarios, concluyendo que estas profesionales no cuentan con el reconocimiento profesional

acorde a su desempeño, liderazgo que impacte en la autonomía profesional, limitando su toma de decisiones gerenciales y otorgándoles un bajo estatus profesional y de reconocimiento social.

Bautista et al. (2012) En el estudio titulado Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander, cuyo objetivo era determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias, mediante métodos descriptivo, cuantitativo y transversal, arrojó como resultado que el 85% de egresados mantenía una satisfactoria ejecución de actividades gerenciales, administrativas y de cuidado. Concluyendo que su programa de formación es adecuado.

Berón y Palma (2011) en su estudio titulado factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería, con el objetivo de identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería del hospital Malargüe durante julio del 2010 a julio del 2011; considerando como variables los factores biológicos, emocionales, físicas y psicológicas, empleando una metodología descriptiva de corte transversal. Los resultados arrojaron que el 60.47% refirió no sentirse agotado por su trabajo, el 72.09% refirió sentirse satisfecho al concluir su jornada de trabajo, el 62.79% refieren no sentirse agotados frente a una nueva jornada laboral, el 55.81% del personal de enfermería siente que puede entender a sus pacientes. Sin embargo, solo el 46.51% refirió no sentir que el trabajo le agota, así como, el 67.44% no le preocupa que

el trabajo le esté endureciendo. El 39.53% refirió sentir que los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada, mientras que el 44.19% refirió no estar preparado a enfrentar la enfermedad de colegas o familiares, sus conclusiones fueron que ciertos factores influyen sobre el personal de enfermería.

Padilla (2017) efectuó una serie de encuestas donde pudo determinar que la carga horaria es un factor predominante en el desempeño laboral del personal de enfermería. Berón y Palma (2011) detallan en su estudio que los factores que influyen en el personal profesional, son el exceso de la carga laboral, de horarios, escasez de personal, motivación propia, problemas personales. En contexto similar Castro (2019), expone la consecuencia de estos factores en la aparición del síndrome de desgaste profesional, derivado no solo del estrés laboral, expresando que en la mayoría de casos el rendimiento laboral se mide por medio de la evaluación de parámetros tales como la carga horaria y cumplimiento de horarios y porcentaje de ausentismo, contra la productividad y calidad del trabajo ejecutado.

### **Formulación de problema**

De lo anteriormente expuesto la investigación se enfoca en desarrollar ¿cuál es la percepción del personal de enfermería del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos acerca de los factores que influyen sobre su rendimiento laboral?

## **Justificación**

Los fundamentos teóricos son los que permiten la justificación e importancia de todo proceso investigativo. La justificación puede ser dividida en teórica y metodológica. La teórica permite indicar la importancia que tiene el efectuar una investigación de un problema en el desarrollo de la teoría científica y por ello, implica lo que un estudio va a permitir, realizar un aporte novedoso a la ciencia. Por otro lado, la justificación metodológica se emplea con la aplicación de determinadas técnicas o instrumentos de investigación. La presente investigación enmarcada en la temática de los sistemas de evaluación de desempeño, se enfocará en la percepción del personal de enfermería sobre los factores que pueden influir sobre su rendimiento laboral.

El presente estudio es novedoso, por cuanto no se ha explorado previamente esta temática desde el punto de vista administrativo-gerencial (la mayoría de estudios recabados han efectuado sus análisis desde el punto de vista de la psicología industrial, los riesgos laborales o calidad del servicio).

Se pretende aportar una perspectiva administrativa-gerencial de la perspectiva que tiene el personal de enfermería acerca de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral, con la finalidad de disminuir los efectos negativos o favorecer los positivos, y poder proponer estrategias que permitan mejorar el rendimiento de los empleados, y de esta manera, el cumplimiento de las metas institucionales.

A nivel institucional permitirá delimitar las áreas donde plantear modificaciones o mejoras, interviniendo sobre los factores que tiene una influencia negativa y fomentando aquellos que tienen una influencia positiva. A nivel social, la mejora del desempeño laboral, permitirá a su vez mejorar la calidad de vida de los enfermeros, sus familias y los servicios sanitarios hacia el paciente.

### **Preguntas de investigación**

¿Qué teorías y conceptos se conocen acerca del rendimiento laboral y los factores que influyen sobre este?

¿Cuáles son los estudios efectuados acerca de los distintos factores que influyen sobre su rendimiento laboral?

¿Qué evidencian los datos acerca de la percepción de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral por parte del personal de enfermería?

### **Hipótesis**

Existen factores que influyen significativamente sobre el rendimiento laboral por parte del personal de enfermería del hospital general del norte los Ceibos.

### **Objetivos de la investigación**

Realizar un análisis acerca del rendimiento laboral y la percepción por parte del personal de enfermería, mediante una investigación documental y de campo acerca de

los factores que influyen en del HG-NGC, estableciendo un referente teórico y proponiendo cambios que permitan mejorar el mismo.

### **Objetivos específicos**

Definir el rendimiento laboral y los factores que influyen sobre este.

Identificar los estudios que se han efectuado acerca de los distintos factores que influyen sobre su rendimiento laboral.

Examinar los datos acerca de la percepción de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral por parte del personal de enfermería.

## Capítulo 1

### Marco teórico - conceptual

Para la comprensión de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral se debe primero considerar aquellas proposiciones sobre la motivación humana, ya que esta influye en como el empleado ejecuta su trabajo, tomando como base la pirámide de la teoría de la motivación de Maslow (1943), la cual menciona diferentes necesidades, estando en la base de la misma las necesidades fisiológicas, ascendiendo se encuentran las necesidades de seguridad, las sociales, la estima o reconocimiento y las de autorrealización; y es que el satisfacer o no estas necesidades conlleva a que el empleado, en este caso el profesional de enfermería, tienda a ejecutar su trabajo con comportamientos que pueden influir sobre el rendimiento laboral como se ha explorado por diferentes autores (Vega & Castillo, 2020).

Así mismo, Taylor (1911) en sus inicios propuso un estudio sistemático acerca de las mejores condiciones posibles en el trabajo y el aumento de la productividad de los empleados; considerando la falacia de que a mayor producción menos hombres tendrán trabajo, que los sistemas de administración defectuosos fomentando el trabajo lento y la defensa de los propios intereses, o los métodos ineficientes de la llamada regla de oro, que producen al ser implementados, que los empleados desperdicien gran parte de su esfuerzo. Elaboró cuatro principios: primero desarrollar una ciencia para la realización de cada una de las actividades, segundo emplear la ciencia en la selección y posterior

entrenamiento, enseñanza y desarrollo del empleado, tercero la cooperación con los empleados, permite asegurar que todo el trabajo se realiza bajo los principios de la ciencia desarrollada, y cuarto debe existir una división del trabajo y la responsabilidad entre el trabajador y la administración.

De lo expresado previamente se puede considerar que tanto la motivación como la ausencia de aplicación de la ciencia en la administración del trabajo conllevan a que se afecte las actividades del empleado.

### **Marco conceptual**

#### **Rendimiento, desempeño o productividad laboral**

Al acoger una definición se debe considerar una que englobe las diferentes estrategias o intervenciones no solo en el campo de la psicología industrial y organizacional, sino también, una que englobe la perspectiva administrativa y de gestión gerencial, que al mismo tiempo permita mejorar el rendimiento del talento humano en las empresas, instituciones u organizaciones; así se tiene como definiciones propuestas “el valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un periodo de tiempo estándar” (Motowidlo, 2003, p. 92), o como “la forma en que los trabajadores realizan las tareas de la organización, vinculando también el comportamiento de los trabajadores con las normas de la propia empresa” (Bashir et al., 2020, p. 3).

Otras definiciones de rendimiento laboral son la de Fogaça et al. (2018) que se refieren a “todos los comportamientos en los que participan los empleados mientras están en el trabajo” (p. 231). Para Deadrick y Gardner (2008) y Bendassolli (2012) “es un acto intencional de los individuos que resulta en una acción guiada por resultados, con un propósito consciente o motivación previa” (Fogaça et al., 2018, p. 233)

Con estas definiciones se entiende que comportamiento, rendimiento y resultados no son lo mismo, entendiéndose el primero como lo que el empleado hace, el segundo es la expectativa de la organización a lo que hace el empleado, y el tercero como “el estado o las condiciones de las personas o las cosas que cambian por lo que hacen de manera que contribuyen a la eficacia de la organización o la restan” (Motowidlo, 2003, p. 92).

Como se mencionó previamente, hay varias visiones acerca del rendimiento laboral, dentro de estas visiones están el rendimiento de tarea y el contextual, no obstante, el rendimiento individual es un concepto multidimensional, y como se han indicado está ligado a comportamientos orientados a metas, se recomienda distinguir entre los términos rendimiento y eficacia, ya que esta última está relacionada con la evaluación de los resultados del rendimiento, mientras, por otra parte, en comparación con el término productividad evoca a la relación entre la eficacia y el coste de alcanzar los resultados (Sonnetag et al., 2008).

El rendimiento laboral y el desempeño son extremadamente cruciales para cualquier empresa, ya que en última instancia conduce al éxito de la empresa, dado que gracias a los avances de la tecnología se han producido mejoras substanciales en la economía y estilos de vida (Bashir et al., 2020); una de las condiciones constantes es que, para cada negocio, el desempeño ha sido evaluado por los fundamentos del negocio relacionados con ventas, ingresos o ganancias (Osman et al., 2016).

Antes de profundizar en el rendimiento laboral y los factores que lo influyen, se debe efectuar una diferenciación entre el rendimiento de la tarea y el rendimiento contextual. El rendimiento de tarea es de tipo específico con respecto al puesto de trabajo, se basa en la capacidad del empleado y forma parte de la descripción formal del puesto de trabajo, mientras que el rendimiento contextual tiende a ser similar entre casi todos los puestos laborales, está basado en la motivación y personalidad del empleado, y, además es voluntario y no exigible, no conllevando a menudo una recompensa formal directa o indirecta por parte de los administradores (Razzak et al., 2020).

El desempeño o rendimiento contextual también puede definirse como “el esfuerzo que un empleado hace para llevarse bien con sus pares, mejorar la organización y desempeñar las tareas necesarias, pero que no son por fuerza una parte oficial de la descripción del puesto” (Aamodt, 2010, pp. 7-8).

Primero se debe efectuar un análisis de los términos rendimiento laboral y desempeño laboral, mismos que han sido utilizados como sinónimos por diferentes autores. El desempeño laboral se basa en la medición sistemática, periódica, y en la medida de lo humanamente posible, imparcial de “las características personales del empleado de forma individual con relación a sus actividades habituales y respecto a sus posibilidades futuras en empleos superiores. Mientras Terry & Franklin en 1982 se refieren al desempeño laboral como la valoración periódica del desempeño del empleado en su puesto contra los requisitos estipulados o supuestos del puesto” (Altuve & Serrano, 1999, p. 37).

También Yoder en 1973 definió como “el procedimiento formal utilizado por parte de las organizaciones o instituciones de trabajo, para evaluar personalidades y contribuciones, así como, el potencial de los miembros del grupo laboral” (Yoder, 1973).

En este último enlazándose con la propia evaluación de desempeño. No obstante, la definición considerada como la más adecuada sería la de Gibson (1996), que refiere que es “una evaluación sistemática y formal del resultado del trabajo de un empleado y del potencial para su futuro desarrollo” (Gibson, 1996).

Como se mencionó previamente, el rendimiento laboral surge de la interacción entre “la productividad y la calidad aplicada por el empleado al realizar sus tareas, y su medición de forma adecuada” (Bizneo, 2019, s. p.).

Acorde a la Unesco el término rendimiento laboral debería encasillarse como productividad laboral y se define como “la capacidad de producción de un individuo, una empresa o un sector económico específico” (Tesauro de la Unesco, 2019, s. p.).

Diferentes autores han venido explorando en las distintas profesiones el impacto de factores que pueden influir sobre la productividad, rendimiento o utilidad que el empleado puede aportar en cuanto al cumplimiento de sus actividades laborales, las cuales está obligado a ejecutar; y es que, el rendimiento laboral se origina de la interacción entre la productividad del empleado y la calidad al ejecutar sus labores (Altuve & Serrano, 1999; Bizneo, 2019; Vega & Castillo, 2020).

Para que una organización alcance sus metas u objetivos, cada empleado debe realizar sus tareas en un nivel razonable de eficiencia (Brito, 2016; Spector, 2002), por tanto, el rendimiento se refiere a los resultados obtenidos (productividad) por parte del empleado, a través del uso del recurso material y humanos e la organización o empresa, para alcanzar las metas u objetivos propuestos por la misma (Brito, 2016).

Por tanto, acorde a los referentes empíricos, se puede determinar que los términos productividad, rendimiento y desempeño en el ámbito laboral, se encuentra íntimamente

ligados a manera de sinónimos, sin embargo, debería utilizarse el término productividad laboral, por ser el que holísticamente engloba las pequeñas diferencias que entre desempeño y rendimiento pudieran ser expuestas por los diferentes autores.

Otras definiciones de la productividad laboral son las propuestas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, ILO por sus siglas en inglés) que menciona que “la productividad laboral es un indicador económico importante que está estrechamente relacionado con el crecimiento económico, la competitividad y los niveles de vida dentro de una economía” (ILO, 2020, p. s. p.), y la de Coll (2020) que la define como “una medida de eficiencia en el trabajo, que mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles” (Coll, 2020, s. p.)

### **Factores que influyen sobre el rendimiento laboral**

Se entiende por factor, aquel componente que influye o acondiciona una o varias circunstancias tornándose en la o las causas del desarrollo o transformación de ciertos hechos. Existen diferentes causas que pueden influir en la RL del personal de enfermería, entre los cuales están la sobrecarga laboral, la falta de comunicación, el entorno laboral, el exceso de responsabilidad que conlleva el puesto laboral, las emociones, los pacientes y familiares, los conflictos con médicos, la situación socioeconómica o familiar, entre otros (Padilla, 2017).

El rendimiento laboral está influenciado por numerosos factores, este se lleva a cabo cuando un individuo es capaz de conseguir con éxito la labor establecida, sujeto a menos restricciones en el puesto laboral (Bashir et al., 2020). Previamente se ha mencionado que existen distintos tipos de factores analizados desde el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, que influyen en el rendimiento laboral, no obstante, se debe considerar los factores que pueden influir en el rendimiento laboral desde el ámbito de la gestión organizacional y del talento humano, en el cual la productividad es la herramienta que permite medir el desempeño en términos de eficacia y eficiencia (Sevilla, 2018).

Son varios los autores y estudios que han establecido la relación entre los factores personales y el compromiso del empleado sobre el rendimiento laboral y desempeño de las tareas; además de que la satisfacción laboral es la actitud general de los factores organizativos y ambientales (Razzak et al., 2020). Y es que al RL se puede ver afectada por el incremento en los costos de los recursos, cambios en los procesos organizacionales o gubernamentales, desgastes de maquinarias, déficit de inversión implementación de nuevas tecnologías, cambios en la fuerza laboral, entre otros.

Por tanto, los factores que inciden en la productividad se pueden clasificar en internos (factores que pueden ser controlados por las personas u organizaciones) y externos (factores que no pueden ser controlados) (Kopelman, 1988). Dentro de los factores internos personales se encontrarían los factores personales entre los cuales están las condiciones estresantes (falta de habilidad en el manejo de personas o intolerancia,

dificultad para trabajar en equipo, poca tolerancia a la frustración), estimulación lenta y monótona de la creatividad y pensamiento independiente (trabajo rutinario y automatizado), falta de control sobre las tareas (las actividades a realizar no se adecuan con los conocimientos), problemas socioeconómicos, familiares, interacción con paciente y familiares, dependencia de terceros en la toma de decisiones, edad, sexo, estado civil (Berón & Palma, 2011; Brito, 2016; Castro, 2019; Cottle-Quinn et al., 2021; Padilla, 2017; Pittman et al., 2021; Quispe, 2016; Rodríguez, 2009; Sevilla, 2018).

Mientras que entre los factores internos organizacionales se pueden enlistar las jerarquías profesionales (que pueden encadenarse con supervisión por parte de los médicos y la consecuente reducción de la productividad), déficit de personal (lo cual genera sobrecarga laboral ya sea por aumento en la demanda de atención o por incremento de la jornada laboral, que puede contribuir a la aparición de síndrome de desgaste profesional), rasgos de liderazgo, integración de la tecnología, bajo salario, ambigüedad en la asignación de funciones, rotación permanente por diferentes servicios, ambiente laboral inadecuado, estructuras organizacionales rígidas (supervisión o información inadecuada, con imposibilidad de participar en las decisiones) (Berón & Palma, 2011; Brito, 2016; Castro, 2019; Cottle-Quinn et al., 2021; Padilla, 2017; Pittman et al., 2021; Quispe, 2016; Rodríguez, 2009; Sevilla, 2018).

Por otro lado, entre los factores externos que pueden afectar la productividad, están la carga impositiva elevada, costos elevados de transporte y logística, limitado acceso al

crédito, efectos no deseados originados a partir de políticas sociales (subsidios al gas o luz eléctrica) o la existencia de empresas improductivas que impactan sobre empresas productivas (López, 2017). Los factores que pueden influir sobre el rendimiento de los empleados, el cual se puede determinar con la evaluación de desempeño, pueden clasificarse en factores internos controlables por el individuo o la empresa, y los factores externos que no pueden ser controlados ni por el empleado o por la organización.

Los factores internos propios del empleado (denominado por ciertos autores como personales) se pueden designar como “del individuo” y los de la organización como “organizacionales” (que englobarían los denominados como ambientales y organizativos, incluyendo que tienen que ver con horario, la carga laboral, entre otros) (Berón & Palma, 2011; Brito, 2016; Castro, 2019; Ñaupá, 2019; Padilla, 2017; Quispe, 2016).

Tabla 1.  
*Factores que influyen sobre el rendimiento laboral*

Factor	Tipo	Subfactor o condicionante	Repercusión
Factores internos del individuo	Psicoemocionales	Estresantes	Intolerancia
			Dificultad para trabajar en equipo
		Estímulo	Poca tolerancia a la frustración
			Poca estimulación a la creatividad y pensamiento independiente
		Monotonía laboral	
		Falta de control sobre las tareas	
		Situación socioeconómica	
		Problemas del núcleo familiares	
		Interacción con pacientes y familiares	
		Dependencia de terceros en la toma de decisiones	
Edad			
Sexo			
Estado civil			
Factores internos organizacionales	Administrativos	Jerarquización laboral	Reducción de la productividad laboral
		Rasgos de liderazgo	
		Integración de la tecnología	
	Laboral	Bajo Salario	Supervisión o información inadecuada
		Ambigüedad en la asignación de funciones	Imposibilidad de participar en las decisiones
		Estructura organizacional rígida	
		Ambiente laboral inadecuado	
Carga Laboral			
Carga horaria			
Rotación por diferentes servicios			
Factores externos	Legales		Restricciones en la contratación o protección de derechos
	Economía	Costos de transporte y logística	Limita la capacidad de traslado

Elevados impuestos

Falta de inversión  
y acceso al trabajo

---

## Capítulo 2

### Marco referencial

Padilla (2017) en su estudio titulado Estrategia de intervención para mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería del servicio de maternidad y centro obstétrico del hospital provincial general Latacunga, cuyo objetivo fue diseñar una estrategia de intervención para mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería; analizaron como variable independiente la estrategia de intervención y la dependiente mejorar el rendimiento laboral del personal, empleando una metodología cuali-cuantitativa, arrojando como resultados que el 45% de los encuestados estuvieron entre 30-40 años, el 55% refirió estar a gusto en su área de trabajo, el 75% de los encuestados consideraron que la sobrecarga horaria influye en su comportamiento en la atención al paciente, el 60% trabajaba entre 41-45 horas semanales, el 60% refirió una buena relación interpersonal con sus compañeros, el 75% considera que el estrés puede ocasionar riesgo a los pacientes, el 70% refirió no contar con todos los implementos necesarios para el cumplimiento de sus labores; concluyendo que los factores que afectan al personal de enfermería, tiene distintos enfoques, siendo importante considerar que este personal corre un mayor riesgo de sufrir despersonalización debido a la influencia de las condiciones de trabajo.

En contexto similar Castro (2019) en su estudio Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia hospital provincial Dr. Verdi

Cevallos del Portoviejo, con el objetivo de Identificar el Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral en el personal de enfermería del área de emergencia, aplicando la metodología cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental, considerando como variable dependiente el rendimiento laboral e independiente el síndrome de Burnout. En su estudio exploraron la influencia de estos factores en la aparición del síndrome de desgaste profesional, derivado no solo del estrés laboral, el 63% refirió sentirse como si estuviera al límite de sus posibilidades el 74% refirió que el trabajar en contacto directo con pacientes le cansa, el 78% indico sentir que pasa demasiado tiempo en el trabajo, mientras que el 70% refirieron sentirse frustrados, todas las respuestas correspondieron al literal pocas veces al año. Concluyendo que en la mayoría de casos el rendimiento laboral se mide por medio de la evaluación de parámetros tales como la carga horaria y cumplimiento de horarios y porcentaje de ausentismo, contra la productividad y calidad del trabajo ejecutado.

Brito (2016) en el estudio Los riesgos laborales en el rendimiento laboral del personal de enfermería del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar, con el objetivo de Determinar el nivel de incidencia de los Riesgos Laborales en el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de enfermería del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, con variable independiente los riesgos laborales y como variable dependiente el rendimiento laboral, con una metodología descriptiva y exploratoria, arrojando como resultados a veces como

respuesta mayoritaria en el 51% con respecto a realizar de una forma normal durante la jornada laboral, el 56% con respecto si al tomar decisiones importantes se consulta con todo el personal, el 57% refirió sentirse satisfecho con el trabajo que realiza, el 35% indico sentirse a gusto en su trabajo, mientras que siempre obtuvo mayoría en si el trabajo de sus compañeros influye o no en su desempeño laboral con 52%. Concluyendo que los riesgos laborales son un factor determinante y que influyen en el rendimiento laboral, con una clara influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Quispe (2016) en su estudio correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del Policlínico las Américas S.A. en el periodo Enero-Julio, Arequipa 2016, con el objetivo de determinar si existe correlación estadísticamente entre el absentismo y el rendimiento laboral en el Personal de Enfermería de las áreas Asistencial y Ocupacional; considerando como variables el absentismo laboral y el rendimiento laboral, con metodología no experimental, transversal, correlacional. El resultado arrojó un nivel medio en cuanto al rendimiento laboral, concluyendo que el absentismo del personal en áreas asistencial y ocupacional, incrementa con el transcurso del tiempo ligado a la insatisfacción con la institución, un rendimiento laboral que genera regulares modelos conductuales y habituales resultados de producción por parte del personal, y que existe una relación negativa muy alta entre la escala de correlación del absentismo y el rendimiento laboral.

En el estudio de Tarqui et al. (2019) titulado desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú, con el objetivo de describir el nivel de desempeño según las características laborales, formación académica, aspectos motivadores, organizacionales y la influencia de la jefatura de enfermería del profesional de enfermería que labora en el Hospital Nacional Alberto Sabogal (HNASS) (Callao, Perú), aplicando la metodología transversal, arrojó como resultado que el 24.5% presentó un desempeño deficiente de los cuales 78% tenían 6 o más años de labores, y 93.8% eran especialistas, con una presión por parte de la jefa de enfermería en el 37% de los casos, concluyendo la necesidad de que la gerencia realice esfuerzos para mejorar el desempeño.

En el estudio de Salazar (2016) titulado desempeño Laboral de las enfermeras (os) de Cuidado Directo y la Satisfacción del Enfermo Oncológico Hospitalizado de un hospital público, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Desempeño Laboral de las Enfermeras de Cuidado Directo en sus factores: acciones técnicas, acciones administrativas y acciones ética legal y su relación con la Satisfacción del Enfermo Oncológico Hospitalizado en sus factores: necesidades fisiológicas, necesidades sociales, y necesidades de estima. Aplicando el método descriptivo, cuantitativo, transversal, correlacional, analizando las variables desempeño laboral y satisfacción del enfermo. Con respecto al desempeño laboral obtuvo como resultado una satisfacción del 100% en la satisfacción del enfermo con respecto al desempeño laboral

de las enfermeras, mientras que el 85.4% de las enfermeras cumple con las acciones ético legales, el 35.4% cumple con las acciones técnicas, y 7.6% cumple con las acciones administrativas, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre estas acciones que conforman el desempeño laboral de las enfermeras.

### **Marco legal**

La Constitución de la República del Ecuador en el art. 33 estipula que el trabajo es “un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (Asamblea Constituyente, 2008, p. 29); en el servicio público ecuatoriano, al cual se supedita el IESS y por tanto el HG-NGC, la valoración del rendimiento laboral se efectúa con base en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño, con base a lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público y el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público. En el artículo 77 se expresa que “el Ministerio del Trabajo y las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objeto de estimular el rendimiento de los servidores públicos” (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 1).

Para efectuar la evaluación del desempeño que permite medir el rendimiento de los servidores públicos, se han establecido cuatro etapas en el proceso “a) Establecimiento de factores de evaluación del desempeño; b) Ejecución del proceso de evaluación del desempeño; c) Notificación de resultados, reconsideración y/o recalificación; y, d)

Informe de Resultados” (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 5). Con respecto a los factores de evaluación del desempeño, la norma, específica que para poder efectuar la medición “Las metas deben estar relacionadas con los productos y/o servicios de la unidad o proceso interno sobre la base de la planificación institucional del año sujeto a evaluación” (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 6)

Con respecto a los resultados que obtienen los servidores públicos en la evaluación de desempeño, estos se dividen en niveles acordes a la norma técnica, los cuales son los siguientes:

a) Excelente.- Desempeño alto, calificación que es igual o superior al 95%; b) Muy bueno.- Desempeño esperado, calificación que está comprendida entre el 90% y 94.99%; c) Satisfactorio.- Desempeño aceptable, calificación que está comprendida entre el 80% y 89.99%; d) Regular.- Desempeño bajo lo esperado, calificación que está comprendida entre el 70% y 79.99%; y, e) Insuficiente.- Desempeño muy bajo a lo esperado, calificación igual o inferior al 69.99% (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 8).

Para efectuar dicha evaluación y reflejar la calificación, se utiliza el formulario SENRES-EVAL-01 acorde a lo que expresa la normativa en todas las instituciones del sector público (SENRES, 2015).

**Institución donde se efectuó el estudio**

El HG-NGC es una unidad asistencial, autónoma y descentralizada del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ubicada en la Avenida del Bombero, frente a la ciudadela Los Ceibos, en la ciudad de Guayaquil. Es una unidad de segundo nivel asistencial inaugurada el 30 de marzo de 2017, cuenta con 450 camas distribuidas entre el servicio de hospitalización, al cual pertenecen las áreas críticas (emergencia, unidad de quemados y unidades de cuidados intensivos neonatales y de adultos) y el servicio de consulta externa, donde cuenta con atención de múltiples especialidades médicas (El telégrafo, 2017, p. s. p.).

El hospital cuenta con 30 especialidades médicas distribuidos en los servicios de hospitalización y consulta externa; el centro quirúrgico cuenta con 15 quirófanos, y efectuó cerca de 30.000 intervenciones de mediana y alta complejidad entre 2017 y 2019 (El telégrafo, 2019). Durante el año 2020 el hospital fue designado como hospital centinela para la atención de pacientes en el contexto de la pandemia de COVID-19, medida considerada preventiva en la atención de los afiliados (El Universo, 2020).

## Capítulo 3

### Marco metodológico

La presente investigación de enfoque cuantitativo, teniendo entre sus características la aplicación del método hipotético-deductivo, el empleo de muestras representativas de sujetos, la medición objetiva de variables, el uso de técnicas de recogida de datos cualitativos y cuantitativos, el emplear la estadística como en el análisis de datos, procurando la prueba de Hipótesis y teorías (Muñoz, 2005).

Al emplear la metodología cuantitativa se recogen datos y analizan los mismos, sobre variables mediante encuestas o cuestionarios, a partir de los cuales se analizarán los datos y obtendrán los resultados, aplicando los instrumentos investigativos, a los empleados de enfermería del HGN-GC.

#### **Diseño de la investigación**

El presente es un estudio no experimental, de corte transversal.

#### **Tipo de investigación**

En el presente trabajo se emplea la investigación descriptiva y correlacional, definiéndose a la primera como aquella que parte de hechos reales, los cuales provocan una problemática y que en contexto deben partir de un análisis e interpretación, acordes a las características propias de la investigación, o en síntesis, aquella que está diseñada acorde a la realidad de un acontecimiento y sus característica fundamental, es indicar un

resultado, sea este una interpretación asertiva procesada de forma clara y precisa, haciendo que el análisis sea comprensible para el lector (Camacho, 2021).

El análisis correlacional mide la fuerza entre las variables, específicamente la percepción del personal de enfermería de la influencia que generan sobre su rendimiento laboral, los factores internos propios del individuo, los internos propios de la organización y los externos, inquiriendo si estos afectan o impactan sobre el rendimiento laboral puede resultar positiva, parcialmente positiva, negativa, parcialmente negativa o considerar que no influyen sobre el mismo.

### **Operacionalización de variables**

Tabla 2.

*Operacionalización de las variables*

Variable dependiente	Variables independientes
Percepción de la influencia sobre el rendimiento laboral	Factores internos propios de la organización
	Factores internos propios del individuo
	Factores externos

### **Población y muestra**

El presente estudio se efectuó en un grupo de voluntarios del personal de enfermería que laboran en el HG-NGC, el cual cuenta con 838 empleados de enfermería. Para la obtención del tamaño de la muestra se empleó la ecuación estadística para proporciones poblacionales, con un margen de error del 10% y nivel de confianza del 90%, para un

universo (N) de 838 empleados (profesionales y auxiliares de enfermería) dando como resultado una muestra (n) de 63 empleados a encuestar.

### **Procedimientos**

El proceso para la obtención de la información se efectuó por etapas: en la etapa uno, se procede a obtener la autorización por parte del departamento de docencia del HG-NGC, etapa dos, elaborar la encuesta; etapa tres, difundir el enlace de la encuesta a los voluntarios y recopilar la información; etapa cuatro, análisis de la información recopilada y resultados.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Se elaboró y aplicó una encuesta con el propósito de determinar la percepción de los empleados sobre la influencia que generan en el rendimiento laboral de los factores previamente que mencionados. De esta forma, haciendo uso de la herramienta web de Google formularios, se recopilaron los datos de los participantes a través de un cuestionario cerrado, compuesto por preguntas de datos personales para estimar edad, sexo y estado civil de la muestra y las preguntas acerca de la percepción de la influencia los distintos factores y sub-factores sobre el rendimiento laboral de cada participante.

### **Técnica de análisis de datos**

Para el análisis de datos se empleó el uso de datos numéricos por medios de la aplicación IBM SPSS Statistics y Microsoft Excel.

## Resultados

En cuanto al análisis de los resultados obtenidos, se puede apreciar el valor perdido en cuanto a la edad, por falta del llenado de la misma por uno de los voluntarios, además de los estadísticos descriptivos de la percepción de los diferentes factores que influyen sobre el rendimiento laboral. (tabla 3).

En la percepción de factores propios del individuo se obtiene una media de 2,07% con una desviación estándar de 1,10%, en la percepción de los factores organizacionales se obtiene una media de 3,30% con una desviación estándar de 2,43%, mientras que los factores externos del individuo obtienen una media de 2,61% con una desviación estándar de 1,57%.

Tabla 3.

*Análisis estadístico de la muestra*

		Estadísticos			Simulación de muestreo <sup>a</sup>		
		Edad	Sexo	Estado Civil	Error estándar	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
N	Válido	73	74	74			
	Perdidos	1	0	0			
Media		1,67	1,27	1,68			
Estadísticos descriptivos							
		Estadístico	Sesgo	Error estándar	Intervalo de confianza al 95%		
					Inferior	Superior	
Percepción de factores propios del individuo	N	82	0	0	82	82	
	Mínimo	1					
	Máximo	4					
	Media	2,07	,00	,12	1,84	2,30	
	Desv. estándar	1,109	-,007	,049	1,006	1,197	
Percepción de factores organizacionales	N	82	0	0	82	82	
	Mínimo	1					

	Máximo	7				
	Media	3,30	,01	,26	2,79	3,80
	Desv. estándar	2,438	-,013	,102	2,197	2,621
Factores externos	N	82	0	0	82	82
	Mínimo	1				
	Máximo	5				
	Media	2,61	,00	,17	2,28	2,94
	Desv. estándar	1,577	-,009	,051	1,469	1,670
N válido (por lista)	N	82	0	0	82	82

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

En lo referente a la edad el grupo etario con mayor representación fue el de 31-40 años (n=28, 37.8 %), seguido del de 22-30 años (n=23, 31.1 %), conforme lo observable en la figura 1 y tabla 4.

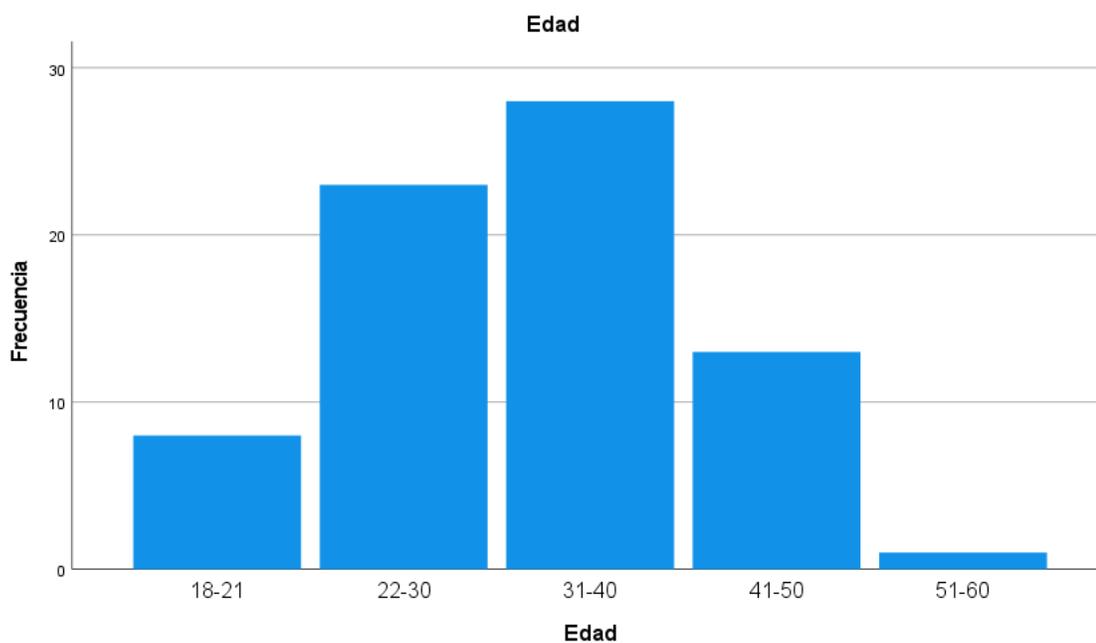


Figura 1. Grupos etarios de la muestra.

Tabla 4.

*Frecuencia de la muestra por edades en años*

		<b>Edad</b>	
		<b>N</b>	<b>%</b>
18-21		8	10,8%
22-30		23	31,1%
31-40		28	37,8%
41-50		13	17,6%
51-60		1	1,4%
Perdidos	Sistema	1	1,4%

En cuanto a la frecuencia de los voluntarios acorde al sexo el 73 % (n=54) perteneció al sexo femenino y el 27 % (n=20) corresponde al sexo masculino (Tabla 5 y figura 2).

Tabla 5.

*Frecuencia de la muestra por sexos*

<b>Sexo</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	54	73,0%
<b>Masculino</b>	20	27,0%

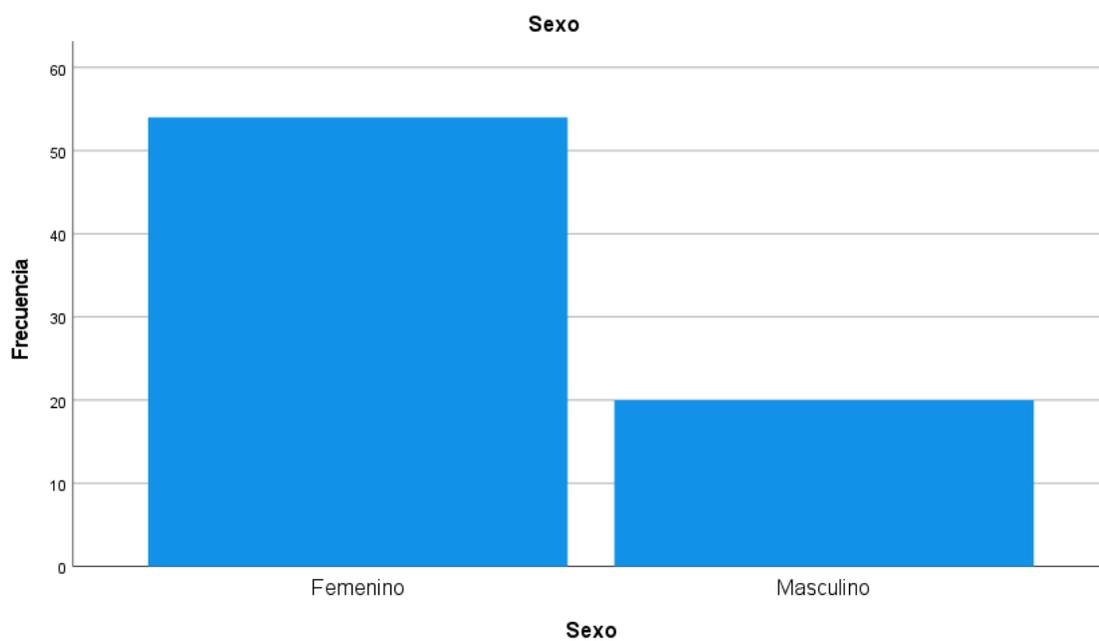


Figura 2. Representación de la frecuencia de la muestra por sexos.

Mientras que en cuanto al estado civil el 52.7 % (n=39) de los voluntarios era soltero, el 32.4 % (n=24) fue casado, el 9.5 % divorciado y el 5.4 % en unión libre o, de hecho (Tabla 6 y figura 3).

Tabla 6.

*Frecuencia de la muestra por estado civil*

	Estado Civil	
	N	%
Soltero	39	52,7%
Casado	24	32,4%
Divorciado	7	9,5%
Unión libre o de hecho	4	5,4%

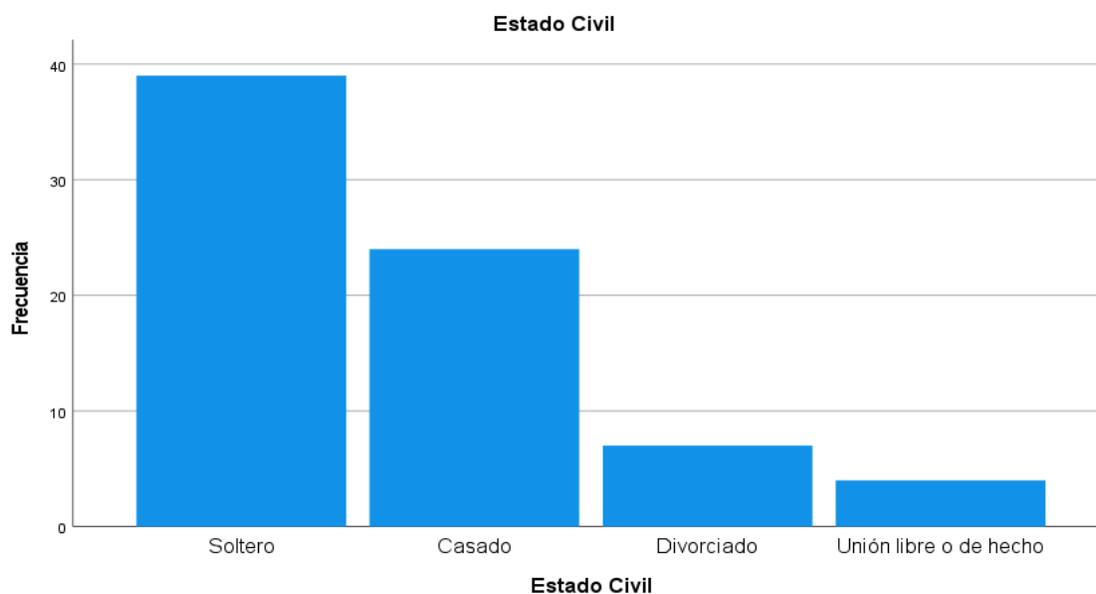


Figura 3. Representación de la muestra de voluntarios acorde al estado civil

En cuanto a la percepción de los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería encuestado, no existieron casos perdidos en el análisis estadístico (Tabla 7).

Tabla 7

Resultados estadísticos de la percepción de la muestra con respecto a los factores que influyen en el rendimiento laboral.

		Estadísticos		
		Percepción de la influencia de los factores propios del individuo sobre el rendimiento laboral	Percepción de la influencia de los factores organizacionales sobre el rendimiento laboral	Percepción de la influencia de los factores externos sobre el rendimiento laboral
N	Válido	74	74	74
	Perdidos	0	0	0

En la tabla 7 se aprecia la los resultados estadísticos de las respuestas acerca de la percepción de los diferentes factores sobre el rendimiento laboral. A continuación, se detalla la frecuencia de las diferentes respuestas obtenidas en cuanto a la percepción de los distintos factores sobre el rendimiento laboral.

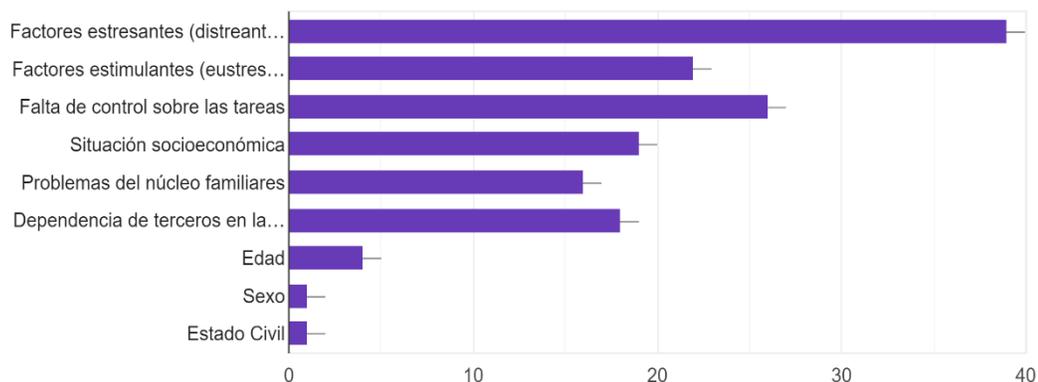
Tabla 8.

*Respuestas acerca de la percepción de los factores propios del individuo que influyen sobre el rendimiento laboral.*

<b>Percepción de la influencia de los factores propios del individuo sobre el rendimiento laboral</b>		
	N	%
Factores estresantes	46	62,9%
Factores estimulantes	26	35,5%
Sexo	2	3,2%
Estado civil	1	2,1%
Falta de control sobre las tareas	31	41,9%
Dependencia de terceros en la toma de decisiones	21	29%
Edad	4	5,2%
Situación socioeconómica	23	30,6%
Problemas del núcleo familiar	6	8,1%

Seleccione de entre el siguiente listado los "factores propios del individuo" que usted considera influyen sobre su rendimiento laboral

62 respuestas



*Figura 4.* Percepción de factores propios del individuo que influyen sobre el rendimiento laboral

En cuanto a la percepción de los factores propios del individuo que influyen sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería, los encuestados consideraron mayoritariamente los factores estresantes como los que más influyen con un 62,9 % de coincidencias, seguido de la falta de control sobre las tareas con 41,9 %, los factores estimulantes (35,5 %) la situación socioeconómica (30,6 %) seguido de la dependencia de terceros en la toma de decisiones (29 %).

Tabla 9.

*Respuestas acerca de la percepción de los factores organizacionales que influyen sobre el rendimiento laboral.*

<b>Percepción de la influencia de los factores organizacionales sobre el rendimiento laboral</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Ambiente laboral inadecuado	33	44,4%
Rotación permanente por diferentes servicios	6	8,1%
Ambigüedad en la asignación de funciones	3	4,3%
Estructura organizacional rígida	29	39,7%
Bajo Salario	9	12,3%
Corrupción de rangos medios o altos	4	5,2%
Carga horaria	36	49,2%
Carga laboral	42	57,1%
Jerarquización laboral	47	63,5%
Rasgos de liderazgo	13	17,4%
Integración de la tecnología	2	2,2%

En la tabla anterior, basado en la encuesta realizada a una población de 74 personas, se puede observar que el 2,2% percibe que uno de los agentes en cuanto a la percepción de los factores organizacionales sobre el rendimiento laboral se da por la integración de la tecnología, siendo éste el más bajo de la población considerada. Se puede observar, además, que el 4,3% se ha inclinado por la ambigüedad en la asignación de funciones; el 5,2% percibe que la corrupción de rangos medios altos influye en los factores

organizacionales; el 8,1% optó por la rotación permanente de diferentes servicios. Como se puede analizar, estos valores han sido considerados como los más bajos de acuerdo a la información obtenida, los mismos que no superan un 10% del muestreo total.

Seleccione de entre el siguiente listado los "factores internos organizacionales" que usted considera influyen sobre su rendimiento laboral

63 respuestas

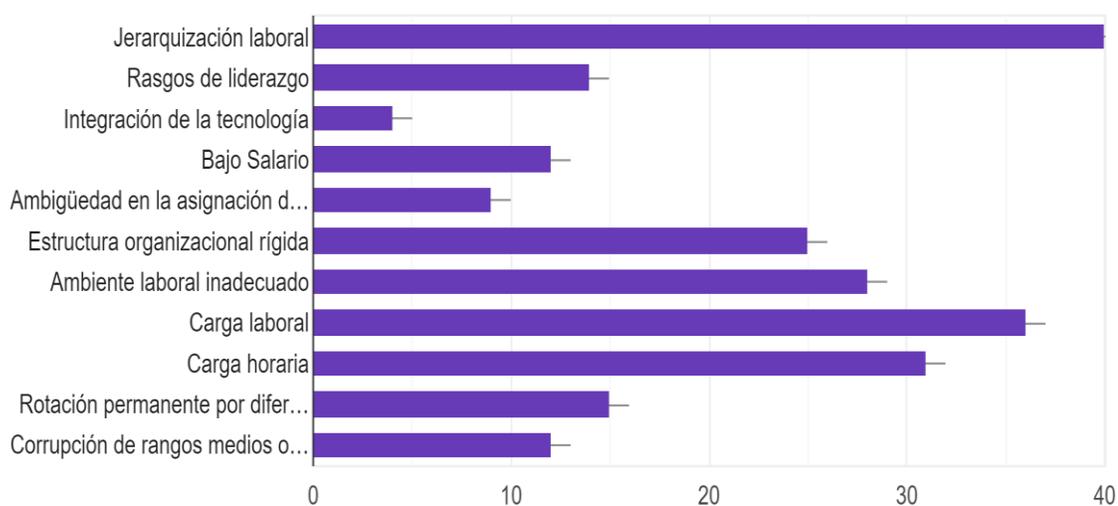


Figura 5. Percepción de los factores internos organizacionales que influyen sobre el rendimiento laboral

En cuanto a la percepción de los factores internos organizacionales sobre el rendimiento laboral el 63,5 % de los encuestados seleccionó la jerarquización laboral como el factor que más influye sobre el mismo, seguido de la carga laboral (57,1 %), la carga o intensidad horaria (49,2 %), ambiente laboral inadecuado (44,4 %), la rigidez de la estructura organizacional (39,7 %) como los que más influyen sobre el rendimiento del personal de enfermería.

Tabla 10.

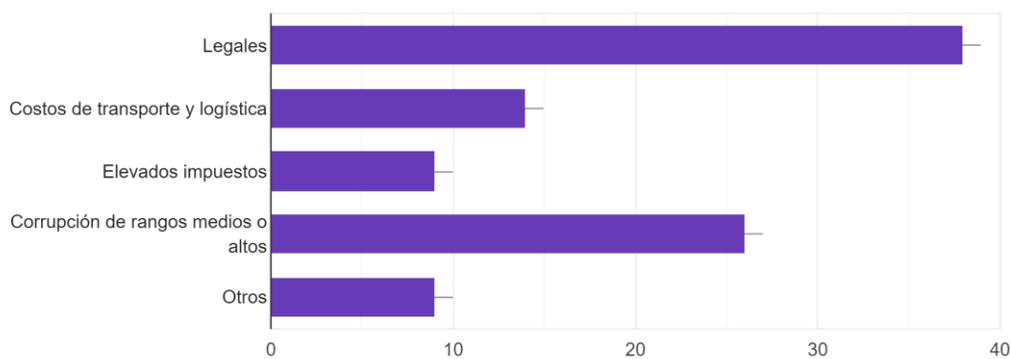
*Respuestas acerca de la percepción de los factores externos y su influencia sobre el rendimiento laboral*

**Percepción de la influencia de los factores externos sobre el rendimiento laboral**

	N	%
Corrupción de rangos medios o altos	31	41,9%
Costos de transporte y logística	16	22,6%
Elevados impuestos	8	10,8%
Legales	45	61,3%
Otros	9	12,1%

Seleccione de entre el siguiente listado los "factores externos" que usted considera influyen sobre su rendimiento laboral

62 respuestas

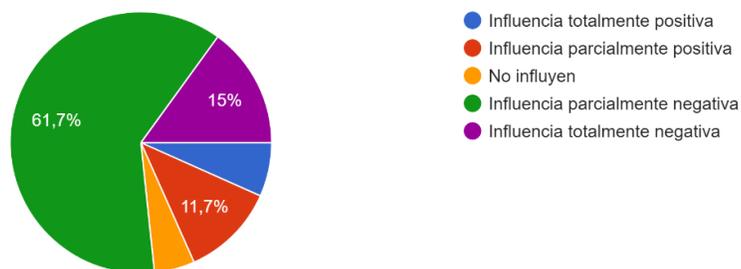


*Figura 6.* Percepción de la influencia sobre el rendimiento laboral de los factores externos

En consideración de la percepción de los factores externos que influyen sobre el rendimiento laboral, se puede observar que el 61,3 % de los encuestados seleccionó los aspectos legales como el factor que más influye sobre el rendimiento laboral, seguido de la corrupción de los rangos medios o altos con un 41,9 %; el costo de transporte y logística fue considerado por un 22,6 % del total de los encuestados. Por otra parte, se observa que una minoría de la población se inclina por elevados impuestos y otros, con un 10,8% y 12,1%, respectivamente.

¿Considera que los factores o situaciones generadoras de estrés influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

60 respuestas



*Figura 7.* Percepción de la influencia de los factores estresantes

En el presente gráfico se evidencia que, de la totalidad de las personas encuestadas, el 61,7 % percibe que los factores estresantes influyen de manera parcialmente negativa; el 15% de los profesionales indican que la influencia es totalmente negativa; el 11,7% indican que la influencia es parcialmente positiva.

¿Considera que el estímulo en el trabajo influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

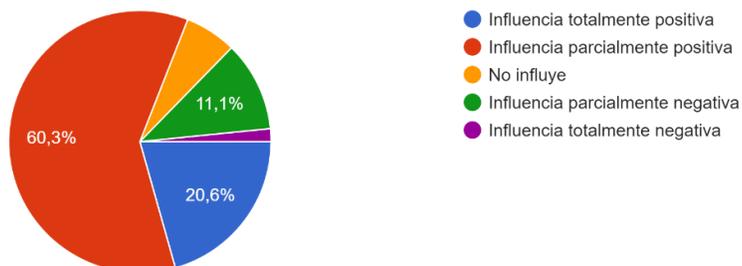


Figura 8. Percepción de la influencia de los factores estimulantes

Se aprecia que el 60,3 % de los encuestados respondieron que perciben el estímulo en el trabajo como influencia parcialmente positiva seguido del 20,6% de profesionales que perciben que influye de manera totalmente positiva el estímulo en el trabajo.

¿Considera que la falta de control sobre las tareas influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

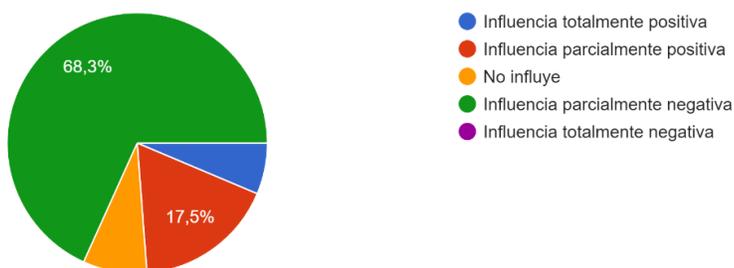


Figura 9. Percepción de la influencia de la falta de control sobre las tareas

Las profesionales tienen una percepción de la falta de control sobre las tareas en un 68,3 % de los encuestados que refirieron percibir la falta de control de las tareas como una influencia parcialmente negativa. Seguido del 17,5% que influyen de manera parcialmente positiva.

¿Considera que la situación socioeconómica influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

62 respuestas

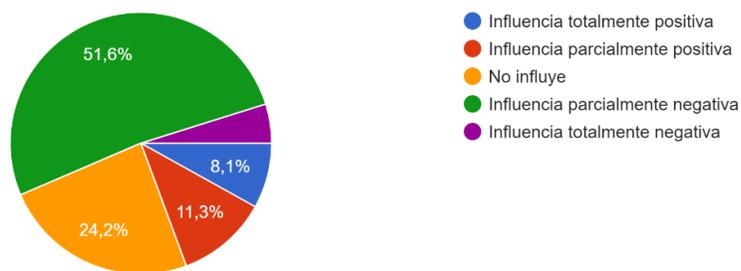
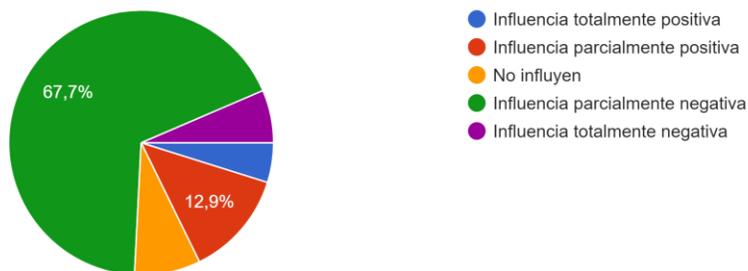


Figura 10. Percepción de la influencia de la situación socioeconómica

El 51,6 % de los encuestados percibe la situación socioeconómica como una influencia parcialmente negativa, mientras que el 24,2% de los encuestados que indican que no influye. Un 8,1% la percibe como una influencia totalmente positiva; y, quienes consideran que es como una influencia parcialmente positiva, lograron un 11,3% de la totalidad.

¿Considera que los problemas del núcleo familiar influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

62 respuestas

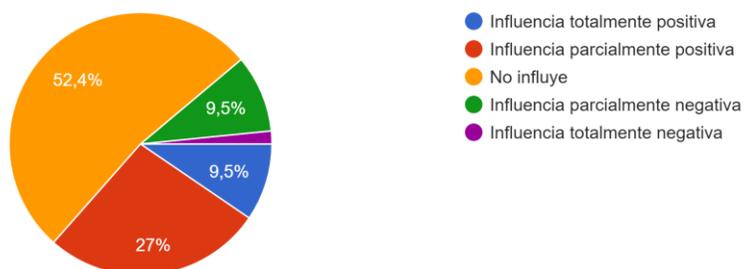


*Figura 11.* Percepción de la influencia de los problemas del núcleo familiar

De similar forma en el 67,7 % de encuestados percibe los problemas del núcleo familiar como una influencia parcialmente negativa.

¿Considera que interacción con sus pacientes o los familiares influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas



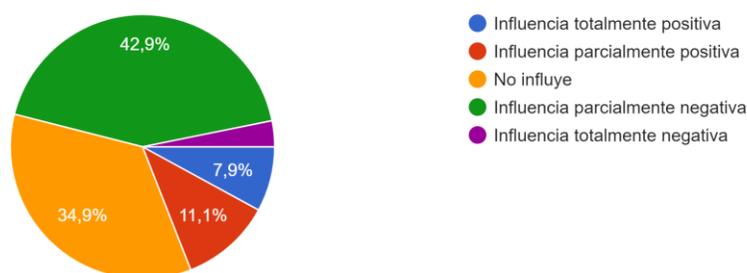
*Figura 12.* Percepción de la influencia de la interacción con pacientes o sus familiares

En cuanto a la influencia que ocasiona la interacción con los pacientes o los familiares, el 52,4 % del personal de enfermería no percibe que esto influya sobre su

rendimiento laboral, en contraste con el 27 % que lo percibe como una influencia parcialmente positiva.

¿Considera que la dependencia de terceros en la toma de decisiones influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas



*Figura 13.* Percepción de la influencia de la dependencia de terceros en la toma de decisiones

En la Figura 13, se percibe la dependencia de terceros en la toma de decisiones como parcialmente negativa en el 42,9 % de los encuestados en contraste con el 34,9 % que refiere no percibir ningún tipo de influencia; seguido del 11,1% que indican que influye de manera parcialmente positiva; el 7,9% de los encuestados perciben que la dependencia de terceros en la toma de decisiones influye de manera totalmente positiva.

¿Considera que la edad influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

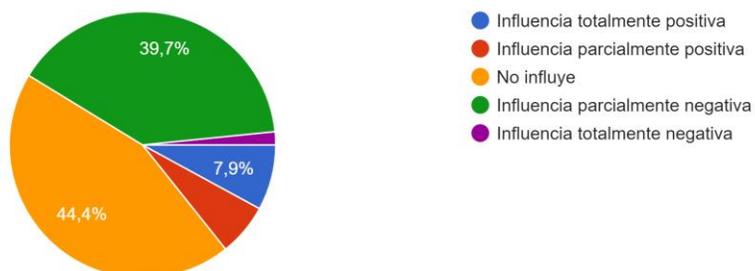


Figura 14. Percepción de la influencia de la edad

En la Figura 14 se visualiza que el 44,4 % de los encuestados, no considera la edad como factor que influye sobre su rendimiento en contraposición del 39,7 % que la percibe como una influencia parcialmente negativa.

¿Considera que su sexo influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

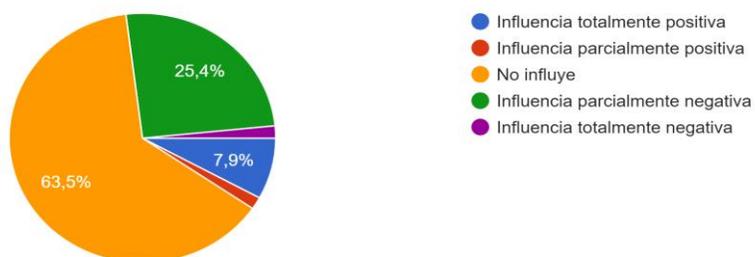


Figura 15. Percepción de la influencia del sexo

El 63,5 % de los voluntarios no perciben una influencia por su sexo sobre su rendimiento laboral, contra el 25,4 % que lo percibe con parcialmente negativa.

¿Considera que su estado civil influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

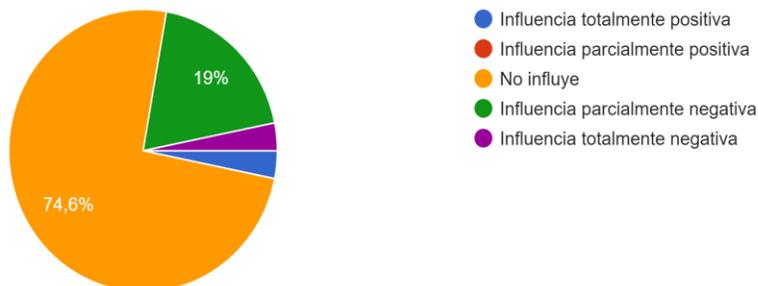


Figura 16. Percepción de la influencia del estado civil

Similar a lo previo el 74,6 % del personal de enfermería percibe que el estado civil no influye sobre su rendimiento laboral, seguido del 19% de los profesionales que perciben que influye de manera parcialmente negativa.

¿Considera que la jerarquización laboral influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

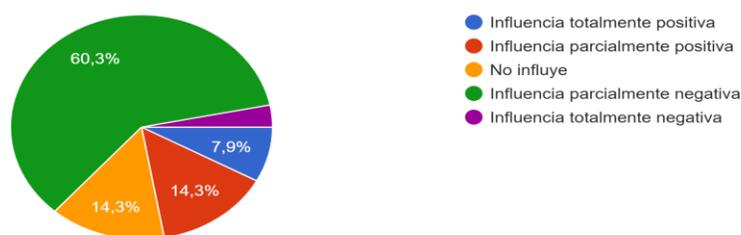


Figura 17. Percepción de la influencia de la jerarquización

La percepción que tienen los profesionales sobre la jerarquización laboral indica que influye en el rendimiento laboral de manera parcialmente negativa con un 60,3%,

seguido del 14,3% que indican que no influye, al mismo tiempo la percepción que tienen que influye de manera parcialmente positiva es de 14,3%.

¿Considera que los rasgos de liderazgo influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

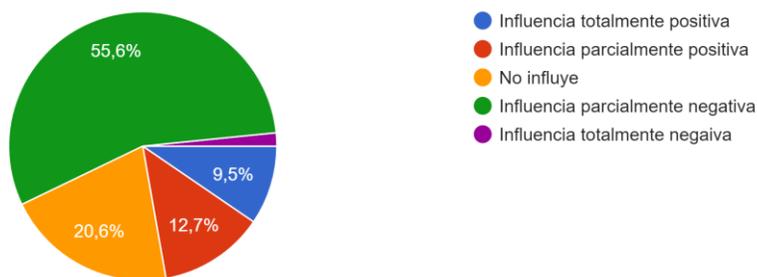


Figura 18. Percepción de la influencia de los rasgos de liderazgo

Con respecto a la jerarquización laboral el 60,3 % lo percibe como una influencia parcialmente negativa, de forma similar el 55,6 % percibe los rasgos de liderazgo como una influencia negativa sobre el rendimiento laboral.

¿Considera que la integración de la tecnología influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

62 respuestas

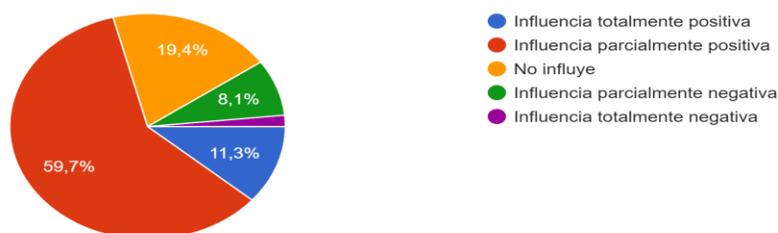


Figura 19. Percepción de la influencia de la integración de la tecnología

El 59,7% de los encuestados percibe como una influencia parcialmente positiva la integración de la tecnología, seguido del 19,4% de profesionales que perciben que no influye la integración de la tecnología sobre el rendimiento laboral.

¿Considera que el bajo salario influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

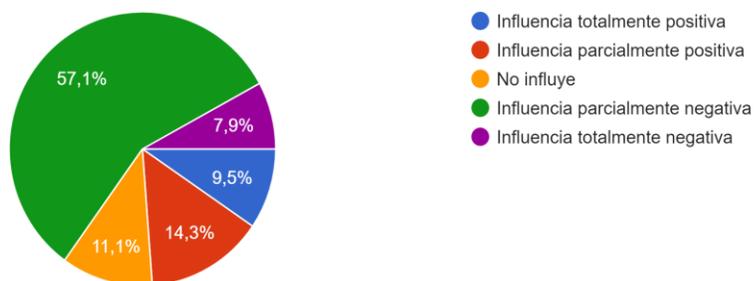
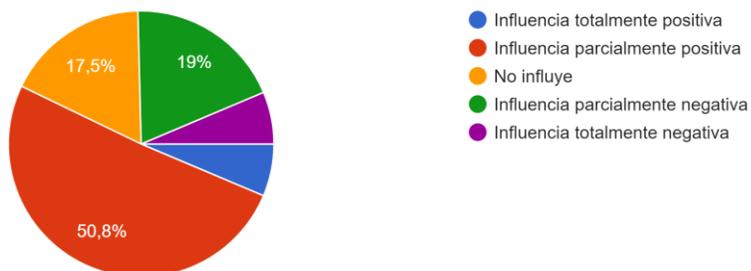


Figura 20. Percepción de la influencia del bajo salario

El 57,1 % del personal de enfermería percibe que el bajo salario influye de manera parcialmente negativa sobre su trabajo mientras que el 7.9% refiere que el bajo salario influye de manera totalmente negativa.

¿Considera que la ambigüedad en la asignación de funciones influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

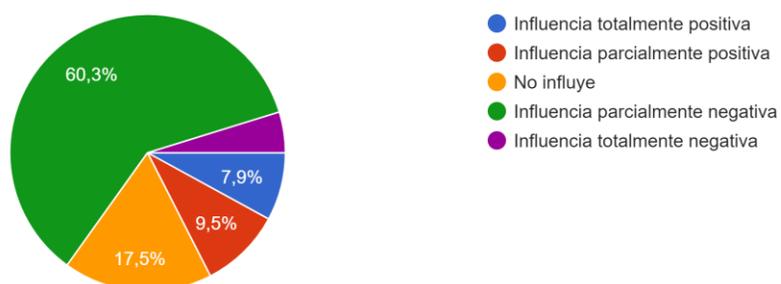


*Figura 21.* Percepción de la influencia de la ambigüedad en la asignación de funciones

Paradójicamente la ambigüedad en la asignación de funciones en 50,8 % de encuestados se consideró como una influencia parcialmente positiva sobre su rendimiento laboral, mientras que el 17,5% de profesionales perciben que no influye.

¿Considera que la estructura organizacional rígida influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas



*Figura 22.* Percepción de la influencia de la estructura organizacional rígida

En la estructura organización rígida se considera que influye de forma parcialmente negativa en 60,3% de los encuestados, seguido del 17,5 de profesionales que perciben que la organización rígida no influye sobre el rendimiento laboral de los profesionales.

¿Considera que el ambiente laboral inadecuado influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

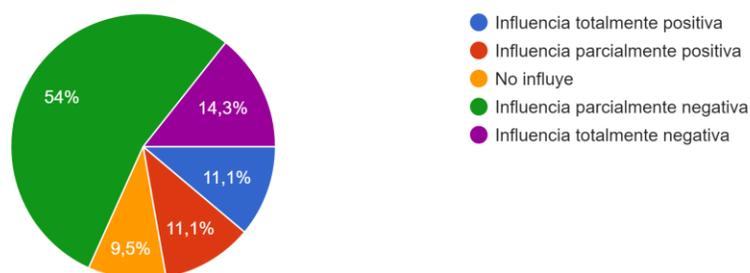
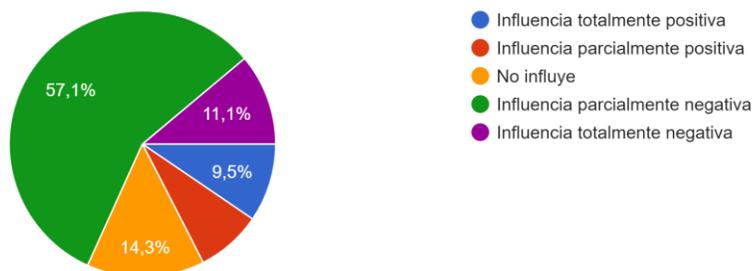


Figura 23. Percepción de la influencia del ambiente laboral

Los encuestados perciben que el ambiente laboral inadecuado influye de manera parcialmente negativa con un total del 54 %, seguido del 14,3% que perciben la influencia totalmente negativa del ambiente laboral inadecuado.

¿Considera que la carga laboral inadecuado influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

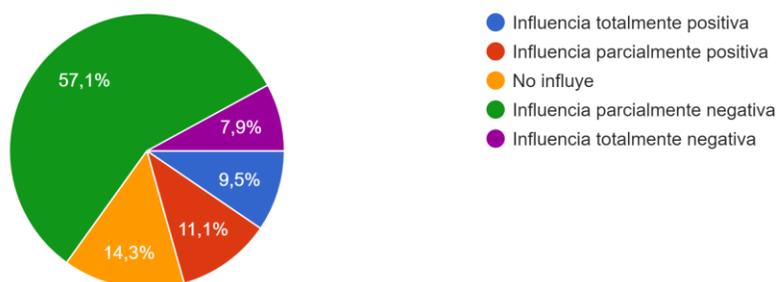


*Figura 24.* Percepción de la influencia de la carga laboral

Los profesionales en enfermería perciben la carga laboral sobre el rendimiento laboral influye como parcialmente negativa en un total del 57,1 % de encuestados, seguido del 14,3% que indican que no influye de ninguna manera.

¿Considera que la carga horaria influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas



*Figura 25.* Percepción de la influencia de la carga horaria

La percepción que tienen los profesionales en enfermería sobre la carga horaria que influye en un 57,1% de manera parcialmente negativa, seguido del 14.3% que perciben que no influye de alguna manera.

¿Considera que la rotación permanente por diferentes servicios influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas

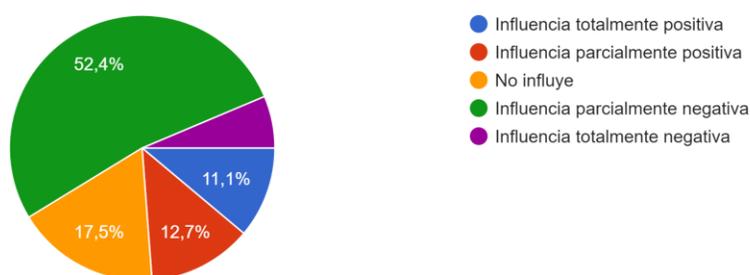
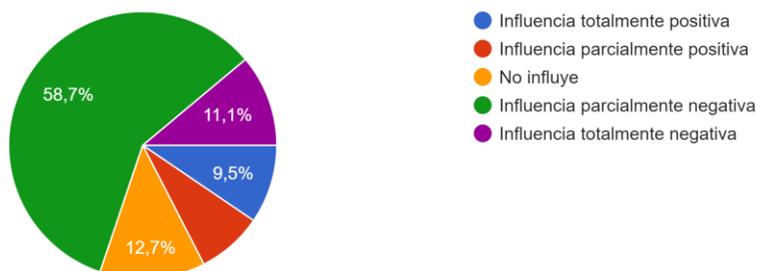


Figura 26. Percepción de la influencia de la rotación permanente por diferentes servicios

En cuanto a la influencia que tiene la rotación permanente por diferentes servicios los profesionales indican que esto influye de manera parcialmente negativa con un 52,4% sobre el rendimiento laboral, mientras que el 17,5% de profesionales percibe que la rotación permanente por diferentes servicios no influye de ninguna manera.

¿Considera que la corrupción de rangos medios o altos de la institución en la que labora influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?

63 respuestas



*Figura 27.* Percepción de la influencia de la corrupción de rangos medios o altos de la institución

Con respecto a los factores externos las leyes, la corrupción de los rangos medios y altos gubernamentales son percibidas como una influencia parcialmente negativa en el 58,7 % de encuestados en ambos casos, mientras que el 11,1 percibe que los rangos medios o altos influyen de manera totalmente negativa, siendo así un alto influyente en el personal de la salud para bajar su rendimiento en el trabajo.

Tabla 11.

*Correlaciones de variables, análisis de Pearson.*

		<b>Correlaciones</b>					
		Percepción de factores organizacionales	Percepción de factores propios del individuo	Factores externos	Edad	Sexo	Estado Civil
Percepción de factores organizacionales	Correlación de Pearson	1	,851**	,950**	,336*	,347*	-,180
	Sig. (bilateral)		<.001	<.001	,004	,002	,125
	N	226	131	82	73	74	74
Percepción de factores propios del individuo	Correlación de Pearson	,851**	1	,991**	,302*	,339*	-,228
	Sig. (bilateral)	<.001		<.001	,009	,003	,051
	N	131	131	82	73	74	74
Factores externos	Correlación de Pearson	,950**	,991**	1	,374*	,402*	-,224
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001		,004	,002	,088
	N	82	82	82	58	59	59
Edad	Correlación de Pearson	,336**	,302**	,374**	1	-,145	,331**
	Sig. (bilateral)	,004	,009	,004		,221	,004
	N	73	73	58	73	73	73
Sexo	Correlación de Pearson	,347**	,339**	,402**	-,145	1	-,125
	Sig. (bilateral)	,002	,003	,002	,221		,289
	N	74	74	59	73	74	74
Estado Civil	Correlación de Pearson	-,180	-,228	-,224	,331*	-,125	1
	Sig. (bilateral)	,125	,051	,088	,004	,289	
	N	74	74	59	73	74	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se puede apreciar la correlación positiva de las variables sexo y edad con respecto a la percepción de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral, se podría inferir que existe por tanto una correlación lineal entre aquellas positivas con valor mayor a 0, siendo las relaciones más próximas a uno las de las percepciones, estableciéndose que un cambio en las percepciones impacta sobre las otras. Mientras que en lo que respecta al estado civil la correlación resulta negativa con respecto al resto de variables y, por tanto, se puede sugerir que el cambio de esta variable podría surtir un efecto contrario sobre la percepción de los distintos factores.

### **Discusión de resultados**

En el presente estudio se evidenció que el 62,9 % de los encuestados perciben que los factores estresantes influyen sobre el rendimiento laboral (percibido como una influencia negativa por el 61,7 % de la muestra) del personal de enfermería, similar a lo valorado por Padilla (2017) en su estudio en el cual el 75% considera que el estrés puede ocasionar riesgo a los pacientes; lo cual se refuerza con lo analizado por Castro (2019), en el cual se evidencia el síndrome de desgaste profesional (de Burnout) con un 63 % de los encuestados refirieron sentirse al límite de sus posibilidades, ya que esta afección deriva no solo del estrés laboral.

La carga horaria es percibida por el 49,2 % de los encuestados como uno de los factores críticos sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería, percibido por el 57,1 % de los encuestados como una influencia parcialmente negativa; en el estudio de

Padilla Caiza 2017, el 75% de los encuestados consideraron que la sobrecarga horaria influye en su comportamiento en la atención al paciente, mientras que en el de Castro (2019) el 78% indicó sentir que pasa demasiado tiempo en el trabajo; este tiempo es significativo si se adiciona que el mismo porcentaje considera que la carga laboral es inadecuada e influye de forma parcialmente negativa sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería. El análisis de Brito (2016) donde el 52 % consideraron que el trabajo de los compañeros siempre influye sobre el desempeño laboral; esto tendría un mayor impacto si se considera el absentismo del personal como en el estudio de Quispe (2016) cuyo resultado arrojó que el absentismo tiene una relación negativa entre el personal, ya que incrementa con el transcurso del tiempo ligado la insatisfacción con la institución y el rendimiento laboral, al propiciar modelos conductuales y habituales resultados de producción por parte del personal.

Con respecto a la influencia de los factores externos, las leyes son un factor importante en especial el código orgánico de servicio público, la ley orgánica de servicio público (LOSEP), la ausencia de estabilidad laboral ante la falta de concursos, o la ley orgánica de Salud, han sido mencionados como sancionatorias por parte de los gremios sanitarios; el estudio de Salazar (2016) mostró que el 85,4% de las enfermeras cumple con las acciones ético legales, lo cual contrasta con la percepción parcialmente negativa del 61,9 % de los encuestados en el presente estudio.

Finalmente, los factores estimulantes, la integración de la tecnología y la ambigüedad en la asignación de funciones, son percibidos como una influencia parcialmente positiva por el 60,3 %, 59,7 % y 50,8 % de encuestados respectivamente.

## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

El presente capítulo tiene por objeto el proponer conceptos e ideas que puedan ser considerados como base de análisis, por parte de las diferentes autoridades sanitarias gubernamentales, así como administrativas del sector público (especialmente del IESS) con la finalidad de que se generen desde el ente rector de salud así como, del órgano de gobierno del IESS planes e intervenciones que puedan generar cambios en la influencia negativa que pudieran generar los factores analizados sobre el rendimiento del personal de enfermería

Las intervenciones que se enuncian a continuación, surgen del resultado de la revisión bibliográfica acerca de los factores que pueden influir en el rendimiento laboral, se aplicó una encuesta en la cual se analizaron tres tipos de factores (internos propios del individuo, internos propios de la empresa y externos), para posteriormente inquirir en la percepción de cómo influye cada factor por separado con un total de 22.

Con base en los resultados puede contemplarse alternativas para disminuir la percepción de una influencia negativa y parcialmente negativa de ciertos factores sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería. Para el análisis se consideraron factores críticos para el cumplimiento de las actividades del personal de enfermería, o que puedan alterar el equilibrio psicológico del paciente, de los cuales se desarrollan

propuestas para los 14 factores que en los resultados se percibieron como una influencia parcialmente negativa entre el personal de enfermería que participo en la encuesta.

### **Factores psicoemocionales**

Los factores psicoemocionales, se han descrito por distintos autores por su influencia sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería, los factores estresantes dentro del trabajo como fuera de éste (estrés laboral, los problemas del núcleo familiar, la situación socioeconómica), entre otros de la esfera psicoemocional, cuya influencia se percibe como parcialmente negativa de forma mayoritaria, podría disminuirse implementando intervenciones con apoyo de profesionales de los servicios de salud mental y ocupacional de la institución.

Deberá realizarse un informe situacional por parte de ambos servicios para establecer los mecanismos idóneos para el seguimiento y apoyo al personal de enfermería, o sanitario en general, con la finalidad de disminuir la influencia negativa de los factores psicoemocionales, e implementar estrategias que ayuden a conservar la salud del personal, lo cual influirá en disminuir potencial ausentismo ligado a enfermedades, mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores, y mejorar las relaciones intrafamiliares de los empleados.

Por otro lado, el enfoque en las actividades adecuadas para el trabajador es relevante. La duración de la intervención psicológica o terapia deberá amoldarse a cada individuo

en particular, y su duración dependerá de la progresión del empleado y el criterio del profesional de salud mental; es importante por tanto el fomentar tiempo dentro de las jornadas para poder efectuar de forma programada e individual o grupal, estas intervenciones, que no deben limitarse a meras charlas de capacitación sino a la resolución o al menos a la conducción de una mejora en el control de las emociones.

La unidad de talento humano de la institución puede coordinar que las intervenciones sean programadas, de manera tal que la ausencia temporal del empleado, no impacte sobre la carga laboral en el resto de sus compañeros, al mismo tiempo que no interrumpa el tiempo libre del empleado, que estas no se perciba como una intromisión en su autonomía, sino por el contrario, una preocupación o interés institucional por mantener al colaborador sano y funcional, en pro de mejorar su rendimiento y calidad de vida.

Una de las actividades para mejorar el aspecto psicoemocional es la formación en inteligencia emocional, ya que esto constituye una competencia fundamental para los enfermeros profesionales, entre los beneficios que se encuentran dentro del desarrollo de la inteligencia emocional es favorecer el equilibrio emocional contribuyendo de esta manera al mantenimiento de buena salud, previniendo enfermedades que puedan producirse por los desequilibrios emocionales.

En la actualidad no existen programas para educar la inteligencia emocional, los cuales deberían ser implementados por el gobierno ya que las instituciones públicas son

las que cuentan con un mayor número de profesionales en enfermería de manera dependientes, buscando de esa manera desarrollar aquellas habilidades cognitivas, emocionales y técnicas necesarias para desarrollar su profesión con competencia, rigor y seguridad, para de esta manera adquirir la capacidad de llevar a cabo procesos intelectuales complejos que permitan actuar, pensar y sentir realmente las necesidades y problemas de las personas a las que han de cuidar de manera integral.

### **Reducir la rigidez de la estructura organizacional**

En referencia a la pregunta de la figura 22, el 60% refiere percibirlo como una influencia parcialmente negativa, entre las alternativas que se pueden considerar, están el efectuar un análisis situacional y establecer la brecha de personal existente, considerando las normativas, guías o recomendaciones para una óptima calidad de atención de los distintos servicios hospitalarios, dicho estudio efectuado por la unidad de talento humano, financiero y gerencia, permitiría delimitar de forma técnica, la existencia de sobre carga laboral y efectuar de una manera eficiente, la contratación de personal no solo de enfermería, sino, sanitario en general, a fin de que disminuya la carga y se cumpla con los horarios o jornadas laborales.

### **Mejora del ambiente laboral**

“El clima laboral es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. El clima laboral incluye desde la forma

de la relacionarse de los empleados hasta la satisfacción de los mismos” (Coll Morales, 2020, p. s. p.). El ambiente laboral inadecuado es percibido por el personal de enfermería como influencia parcialmente negativa por el 54 % y como negativa por el 14,3 % de los encuestados.

Dentro de las intervenciones primordiales para mejorar el ambiente laboral y este sea más agradable y sano para todos los colaboradores, primero debe trabajarse en reducir las condiciones que crean los factores estresantes identificados en los resultados de la investigación (problemas del núcleo familiar del trabajador, la situación socioeconómica personal, factores estresantes como el contacto con familiares del paciente, estado de severidad entre otros que pueden mencionarse como desencadenantes de síndrome de desgaste profesional); segundo, debe analizarse estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral que se considere como inadecuado, ya que estos pueden influir de forma negativa sobre el rendimiento laboral, afectando, por tanto, la calidad de la atención al usuario o paciente.

La unidad de talento humano puede coordinar estrategias como talleres sobre liderazgo transformacional, en conjunto con el departamento de salud ocupacional que permitan no solo disminuir la influencia negativa, sino también, propiciar que el ambiente laboral y la estructura se conviertan en un factor positivo para el rendimiento laboral.

Las estrategias para obtener un buen clima laboral son:

- Un ambiente de apoyo: el gerente o líder debe entender que el trabajador es un ser humano, no solo debe preocuparse por el desempeño en el trabajo, sino que debe mostrar una real preocupación por el colaborador en general para que así cumpla a cabalidad sus funciones y de esta manera generar confianza entre el gerente y el empleado, con esto no solo se logra un alto nivel de desempeño sino también que el trabajador permanezca más tiempo en la institución.

- Flexibilidad en el lugar de trabajo: hoy en día las empresas tienen estrategias de trabajo flexible para así permitir a los empleados equilibrar su vida profesional de la personal, de esto depende mucho el ausentismo del personal en las instituciones hospitalarias. Si bien es cierto el personal de salud labora en horarios rotativos, pero se ha evidenciado que por este hecho han llegado a obtener de dos a tres trabajos, y es por esto que muchas veces se debe acceder a la flexibilidad en los turnos de trabajo debido a que en algún momento van a interferir en la jornada laboral de una u otra empresa siendo el resultado de esto el ausentismo del trabajador.

- Reconocer los logros de los trabajadores: establecer un conjunto de objetivos claramente definidos hará que si estos objetivos se cumplen se debe celebrar el trabajo bien hecho, que se lo puede realizar mediante un acto al

reconocimiento de los logros de los trabajadores el cual ayuda a que los empleados sobresalgan en sus tareas.

- Dar autonomía a los colaboradores: es una base de apoyo el confiar en que los trabajadores cumplirán sus objetivos dentro de sus horas laborales, generando así trabajadores empoderados que tendrán más motivación e iniciativa.
- Crear programas de aprendizaje y desarrollo: la capacitación de los trabajadores depende de cada institución ya que al aplicarla se fomentará la productividad y el rendimiento laboral, se debe inculcar el compañerismo, la comunicación asertiva, técnicas de relajación.
- Integración entre los compañeros de trabajo: para la integración del equipo de asistencia, al mismo tiempo de reforzar los lazos entre los colaboradores, depende netamente del gerente o líder de empresas su organización.

### **Análisis de las capacidades de liderazgo del personal en rangos medios y altos**

La coordinación o subdirección de talento humano en conjunto con la subdirección del área de enfermería deberían efectuar un análisis de las capacidades de liderazgo de todos los supervisores y líderes de enfermería de los diferentes servicios de la institución. Las evaluaciones principalmente se las debe realizar comprobando si la persona mencionada a un cargo primero tiene conocimientos o estudios realizados para la obtención de este, posterior a eso realizar una evaluación al postulante con escala de

valoración grafica con valores de texto que pueden ir de muy bueno a deficiente o valores numéricos.

La coordinación o subdirección de enfermería en conjunto con salud ocupacional y talento humano, deben desarrollar un análisis del ambiente laboral del hospital año a año para determinar los estilos de liderazgo del equipo de trabajo (líderes de área, supervisores), fomentar en los líderes y supervisores el cuidado y atención no solo a los pacientes sino a sus colaboradores, seleccionar de forma adecuada los supervisores de enfermería acorde a un perfil de líderes, y disminuir la influencia negativa de estos factores.

### **Reducir la dependencia de terceros sobre el control o ambigüedad de las tareas**

La dependencia de terceros es otro factor que se debe atender, para esto se sugiere identificar las actividades que debe ejecutar el personal, efectuar una adecuada capacitación acerca de sus deberes y obligaciones inherentes al puesto de trabajo, y delimitar el papel en la ejecución de cada miembro del equipo de enfermería acorde a su puesto, de esta forma se otorga al empleado el control sobre sus actividades y eliminar la ambigüedad en la asignación de las tareas que deben efectuar en su trabajo.

La dependencia de terceros en la toma de decisiones complementa la ambigüedad en la asignación de funciones, y de ahí la importancia en la definición de las actividades ejecutables por cada miembro del equipo sanitario, a fin de que estas sean

complementarias y no excluyentes, para lo cual un manual institucional de puestos de trabajos elaborado por la unidad de talento humano, con base en los perfiles profesionales, detallando las actividades ejecutables por cada miembro del equipo sanitario, sería la propuesta más apropiada.

### **Revisar y monitorear los roles de supervisión con base en los perfiles de rasgos de liderazgo**

La unidad de talento humano año a año puede coordinar un adecuado monitoreo y supervisión de los roles de supervisión con base en los perfiles de rasgos de liderazgo y clarificar o delimitar la jerarquización laboral existente en la unidad, estableciendo los parámetros y las formas en que esta debe cumplirse, con base en las normativas legales, para lo cual podría implementar un manual de funciones y cargos institucionales, definiendo las funciones que deben ejecutarse acorde a los respectivos puestos de trabajo (las funciones, la carga horaria, la carga laboral, las actividades y como deben desempeñarse las mismas).

Los factores considerados como influyentes de forma parcialmente positiva, deben ser analizados por la unidad de administración de talento humano, se debe estudiar mecanismos y estrategias que permitan efectuar o potenciar los estímulos hacia el personal, compensaciones, ascensos, recalificación de puestos laborales, incremento de salarios o bonos de eficiencia, además de trabajar con el departamento de TICs para fomentar la integración de la tecnología por medio de considerar la adquisición de

equipos suficientes capacitaciones frecuentes, mantenimiento adecuado y oportuno de equipos, análisis de los costos de todos los proyectos que permitan una mejor integración del personal y facilitar la ejecución de sus labores, debe resolverse la ambigüedad en la asignación de funciones, y valorar porque es percibida como una influencia parcialmente positiva.

Las limitaciones pueden existir en cuanto a los aspectos legales que deben considerarse para permitir el proponer, desarrollar e implementar dichas estrategias o cambios, ya que al en las instituciones públicas, esta es una condicionante que debe analizarse con mucho detenimiento, y sobre todo pueden verse limitadas por la aprobación necesaria desde los entes gubernamentales.

Hoy en día para que la institución logre los objetivos de un buen clima laboral, buena comunicación, productividad y se logre equidad en función de cada personal de enfermería de un hospital es necesario que se analice las actividades propuestas en este trabajo, ya que son propuestas que dependen de ellos planificarlas y ejecutarlas siendo así esto no tendría un valor adicional para la institución ya que cuenta con los departamentos necesarios como lo es el departamento gerencial que es a quien se le debe proponer y dar la aceptación de lo que se plantea por parte de la unidad de talento humano y el departamento de salud ocupacional.

Entre los factores que influyen en el rendimiento laboral se destacan la motivación, satisfacción, involucramiento, actitud, valores, cultura organizacional, y el estrés. Un programa efectivo de salud y bienestar puede tener un gran impacto de manera positiva en la productividad y el rendimiento de los trabajadores ya que el clima laboral depende de muchos factores sean físicos o psicológicos. Cada institución es responsable de generar un buen clima laboral ya que depende de la gerencia general, de talento humano y de salud ocupacional el incorporar las actividades antes mencionadas.

### **Conclusiones**

El personal de enfermería cumple una función vital para el desarrollo de las actividades hospitalarias y sanitarias en general. El HG-NGC siendo un hospital de segundo nivel de atención sanitaria de la Ciudad de Guayaquil, mantiene dentro de su nómina un gran número de empleados, entre los cuales el personal de enfermería es considerado importante para la atención de los pacientes que acuden a la institución.

Dentro de los factores que influyen sobre el rendimiento laboral de los empleados varios teóricos los dividen en factores internos y externos, subdividiéndose los internos en factores propios del individuo y factores organizacionales.

Estos factores analizados desde la visión administrativa gerencial, permiten concluir que los factores estresantes (17,3 %), la falta de control sobre las tareas (11,5 %), el estímulo en el trabajo (10,2 %), la situación socioeconómica personal (8,4 %), fueron

percibidos de entre los factores internos “propios del individuo” en más del 60% de los encuestados, como los más influyentes sobre el rendimiento laboral.

De entre los factores internos “organizacionales”, la jerarquización laboral (17,7 %), la carga laboral (15,9 %), la carga horaria (13,7 %), el ambiente laboral inadecuado (12,4 %), la estructura organizacional rígida (11,1 %), la rotación permanente por diferentes servicios (6,6 %) y los rasgos de liderazgo (6,2 %), fueron percibidos por entre el 40 a 50% de los encuestados, como los de mayor influencia sobre el rendimiento laboral.

Con respecto a los factores externos los factores legales (16,8 %) y la corrupción de rangos medios o altos gubernamentales (11,5 %) son los factores externos percibidos mayoritariamente como influyentes sobre el rendimiento laboral del personal de enfermería.

Resulta interesante la visión de la influencia sobre el rendimiento laboral de los factores propios del individuo como parcialmente negativa de los factores o situaciones generadoras de estrés, la falta de control sobre las tareas, la situación socioeconómica, los problemas del núcleo familiar, la dependencia de terceros en la toma de decisiones.

Entre los factores organizacionales la percepción como una influencia parcialmente negativa se observó en los factores tales como, la jerarquización laboral, los rasgos de liderazgo, el bajo salario, la estructura organizacional rígida, el ambiente laboral

inadecuado, la carga laboral, la carga horaria, la rotación permanente por diferentes servicios y la corrupción de rangos medios o altos de la institución.

De forma similar dentro de los factores externos los que fueron percibidos mayoritariamente, como influencia parcialmente negativos los factores legales y la corrupción de los rangos medios y altos alcanzo un con más del 60% acumulado de respuestas de influencia parcialmente negativa o negativa.

Se estableció una correlación positiva entre las variables sexo edad y la percepción de los diferentes factores que se cree influyen en el rendimiento laboral, así como, entre la percepción de los diferentes factores entre sí. Siendo la relación de percepciones, entre los factores organizacionales y propios de 0,851, mientras que la de los factores externos y los organizacionales ,950, con el coeficiente de Pearson respectivamente; de aquí que se pueda desprender que un cambio en las percepciones de cualquiera de los diferentes factores, influirá sobre los otros. Siendo en cualquiera de los casos significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede concluir por tanto que puede efectuarse intervenciones gerenciales que permitan mejorar el rendimiento laboral por medio de mediaciones que permitan acrecentar la calidad de vida y reducir el impacto negativo tanto de las situaciones personales y laborales, por medio de una adecuada gestión del talento humano y el reconocimiento justo de las actividades desempeñadas.

## **Recomendaciones**

Los empleadores del sector sanitario pueden considerar el incremento del salario del personal sanitario, en especial del personal de enfermería. Además de proponer terapia psicológica para el manejo de factores estresantes y control emocional, así como, el fomento de actividades que mejoren las relaciones familiares del empleado, además de considerar la capacitación en atención y contención al cliente (paciente y familiares) y la capacitación en el manejo de emociones relacionadas con la dependencia de terceros para la toma de decisiones.

También debe asegurarse el cumplimiento de la jornada laboral, contratación de personal para disminuir la carga laboral, cumplimiento de la programación de vacaciones, adecuar la jerarquización laboral, reconocer los rasgos de liderazgo para la designación de labores, implementar políticas administrativas que mejoren el ambiente laboral, la rotación programada por diferentes servicios y capacitación en la integración de las tecnologías.

Los factores estimulantes como la promoción o ascenso, son considerados como positivos para el rendimiento laboral, pero el aumento salarial es sin dudas el mejor recurso para estimular al empleado, así como, incrementar los recursos del mismo, y mejorar la situación socioeconómica del empleado; los entes gubernamentales deberían considerar una revisión del salario del personal de enfermería, o sanitario en general, y

considerar un incremento del mismo, ya que no se ha evidenciado ajustes salariales ni variaciones en los mismos en el sector público en los últimos 14 años; y dado que esto depende del Ministerio de Finanzas, este debería considerar en conjunto con el Ministerio de Trabajo, la reclasificación de puestos laborales o incremento de salario mensual de estos servidores públicos, tomando en consideración el impacto de la inflación sobre el alcance del salario. En el sector público exclusivamente el estado es el responsable en analizar las medidas que permitan efectuar una mejora salarial del personal sanitario, modificar leyes que fomenten la estabilidad y la protección del personal, y modificar o limitar los sistemas de contratación.

## Referencias bibliográficas

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial organizacional: Un enfoque aplicado*. Cengage Learning.
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral*. (Tesis RI999 A58) [Tesis de Grado]. Universidad Católica Andrés Bello.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional Constituyente.  
<https://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1801961. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bautista, L., Jiménez, S., & Meza, J. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(2), 65-70. <https://doi.org/10.22463/17949831.340>
- Berón, D., & Palma, F. (2011). *Factores que Influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería* [Tesis de Grado]. Universidad Nacional de Cuyo.
- Bizneo. (2019). Cómo medir el rendimiento laboral [Blog]. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*. <https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/>

- Brito, F. (2016). Los riesgos laborales en el rendimiento laboral del personal de enfermería del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda Provincia de Bolívar [Tesis de Grado]. Universidad Técnica de Ambato.
- Campo, C., & Hale, E. (2014). Thousands of nurse graduates locked out of jobs. *Australian Nursing & Midwifery Federation*, en línea.
- Cárdenas Becerril, L., Velasco Pascacio, C., & Fabela Mixuxi, M. (2012). Desempeño Laboral del Personal de Enfermería: Una Visión de Género. *Revista Horizontes en Salud*, 4(1), 26.
- Castro, J. (2019). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos-Portoviejo [Tesis de Maestría]. Universidad Estatal de Milagro.
- Chirinos, A. (s. f.). Institución y organización [Blog]. *diferencias.cc*. Fuente: <https://www.diferencias.cc/institucion-organizacion/>
- Clínica Universidad de Navarra. (s. f.). *Diccionario Médico Clínica Universidad de Navarra*. Clínica Universidad de Navarra. <https://www.cun.es/diccionario-medico>.
- Coll, F. (2020). Productividad Laboral [Economipedia.com]. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Coll, F. (2020). Clima Laboral [Economipedia.com]. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Colmenares, M. (2019). Empresa y Organización: ¿son iguales? *Florida Global University*. <https://floridaglobal.university/empresa-y-organizacion-son->



- Canadian border city: A mixed methods study. *International Journal of Nursing Studies*, 49(12), 1531-1543. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.07.015>
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones* (8va ed.). McGraw-Hill.
- Haddad, L., Annamaraju, P., & Toney-Butler, T. (2021). *Nursing Shortage*. In: *StatPearls*. StatPearls Publishing. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK493175/>
- Health Workforce Australia. (2014a). *Australia's future health workforce: Nurses (detailed report)*. Australian Government.  
[http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/34AA7E6FDB8C16AACAA257D9500112F25/\\$File/AFHW%20-%20Nurses%20detailed%20report.pdf](http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/34AA7E6FDB8C16AACAA257D9500112F25/$File/AFHW%20-%20Nurses%20detailed%20report.pdf)
- ILO. (2020). Statistics on labour productivity [International Labour Organization].  
*Statistics on labour productivity*. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20representa%20el,per%C3%A9n%20de%20referencia%20temporal%20determinado.>
- Kopelman, R. (1988). *Administración de la productividad en las organizaciones: Perspectiva orientada hacia las personas*. McGraw-Hill.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill.
- Larragaña, J. C. (1974). *La evaluación de eficiencia del personal*. Universidad Católica Andrés Bello.
- López, P. (2017, julio). La productividad es casi todo. *Koyuntura*, 10(69).

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

McCloskey, J. C., & McCain, B. (1988). Variables Related to Nurse Performance. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 20(4), 203-207.

<https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1988.tb00077.x>

Ministerio del Trabajo. (2018). *Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño*. Ministerio del Trabajo.

<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018->

10/Documento\_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf

Moreno, P. (2020). La comunicación interna en el Hospital general norte de Guayaquil Los Ceibos y su repercusión en la calidad del servicio [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49442>

Motowidlo, S. J. (2003). Job Performance. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology* (p. wei1203). John Wiley & Sons, Inc.

<https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1203>

Muñoz Campos R. (2005) Capítulo 1 Introducción al campo de la investigación. In:

Zambrano Bello AR (ed.) *La Investigación Científica Paso a Paso*. 5a ed. Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL); p. 3–37

- Ñaupá, B. (2019). Relación entre motivación y rendimiento laboral en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chíncha—Chíncha 2019 [Tesis de Grado]. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA.
- OPS. (2019). El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal [Paho.org]. *OPS, Centro de prensa*.  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es)
- Osman, S., Shariff, S. H., & Lajin, M. N. A. (2016). Does Innovation Contribute to Employee Performance? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 571-579.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.036>
- Padilla Caiza, H. (2017). Estrategia de intervención para mejorar el rendimiento laboral del personal servicio de maternidad de enfermería del y centro obstétrico del Hospital Provincial General Latacunga [Tesis de Grado]. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Pittman, P., Park, J., Bass, E., & Luo, Q. “Eric”. (2021). Understanding Why Nurse Practitioner (NP) and Physician Assistant (PA) Productivity Varies Across Community Health Centers (CHCs): A Comparative Qualitative Analysis. *Medical Care Research and Review*, 78(1\_suppl), 18S-29S.  
<https://doi.org/10.1177/1077558720960893>

- Pugno, M. (2009). Job Performance and Job Satisfaction: An Integrated Survey. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1402566>
- Quispe, J. (2016). Correlación entre el absentismo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería de las áreas asistencial y ocupacional del policlínico Las Américas SA. En el periodo enero-julio, Arequipa 2016 [Tesis de Grado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Razzak, T., Iftikhar, Y., Alanazi, N., & Aziz, A. (2020). The Moderating Effect of Working Environment on the Relationship between Organisational Commitment and Job Performance among Nurses of Public Hospitals in Karachi. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(4), 978-1001.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.
- Salazar, L. (2016). DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS (OS) DE CUIDADO DIRECTO Y LA SATISFACCION DEL ENFERMO ONCOLOGICO HOSPITALIZADO [Tesis de Maestría]. Universidad de Carabobo.
- SENRES. (2015). *Norma técnica de calificación de servicios y evaluación de desempeño*. LEXIS. <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/09/Norma-Te%CC%81cnica-de-Calificacio%CC%81n-de-Servicios-y-Evaluacio%CC%81n-de-Desempen%CC%83o.pdf>

- Sevilla, W. (2018). La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, cantón Guaranda, Provincia de Bolívar [Tesis de Grado]. Universidad Técnica de Ambato.
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). *Job Performance* (J. Bartling, Ed.; Vol. 1). SAGE. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:352-opus-121834>
- Spector, P. E. (2002). Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica (1a ed., Vol. 1). Manual Moderno.
- Tarqui, C., & Quintana, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management* [Ensayo]. <https://archive.org/details/principlesofscie00taylrich>
- Tesaurus de la Unesco. (2019). Productividad laboral. En *Tesaurus de la Unesco*. UNESCO. <http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/page/concept8276>
- Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39-52.
- Yoder, D. (1973). Manejo de personal y relaciones Industriales. Editorial Continental.

## Apéndices

### Apéndice A. Encuesta

**Elaborada por Anarela Mazacon y validada por Eco. Shirley Segura**

Percepción del personal de enfermería acerca de factores que influyen sobre el rendimiento laboral

**Edad:**

**Sexo:**

Mujer

Hombre

**Estado civil:**

Soltero

Casado

Viudo

Divorciado

Unión libre o de hecho

**1.- Seleccione de entre el siguiente listado los "factores propios del individuo" que usted considera influyen sobre su rendimiento laboral.**

Factores estresantes (distresantes psicológicos y familiares)

Factores estimulantes (estresantes psicológicos)

Falta de control sobre las tareas

Situación socioeconómica

Problemas del núcleo familiares

Dependencia de terceros en la toma de decisiones

Edad

Sexo

Estado Civil

**2.- Seleccione de entre el siguiente listado los "factores internos organizacionales" que usted considera influyen sobre su rendimiento laboral.**

Jerarquización laboral

Rasgos de liderazgo Integración de la tecnología

Bajo Salario

Ambigüedad en la asignación de funciones

Estructura organizacional rígida

Ambiente laboral inadecuado

Carga laboral

Carga horaria

Rotación permanente por diferentes servicios

Corrupción de rangos medios o altos

**3.- Seleccione de entre el siguiente listado los "factores externos" que usted considera influyen sobre su rendimiento laboral.**

Legales

Costos de transporte y logística

Elevados impuestos

Corrupción de rangos medios o altos

Otros

**4.- ¿Considera que los factores o situaciones generadoras de estrés influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influyen

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**5.- ¿Considera que el estímulo en el trabajo influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**6.- ¿Considera que la falta de control sobre las tareas influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**7.- ¿Considera que la situación socioeconómica influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**8.- ¿Considera que los problemas del núcleo familiar influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influyen

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**9.- ¿Considera que interacción con sus pacientes o los familiares influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**10.- ¿Considera que la dependencia de terceros en la toma de decisiones influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**11.- ¿Considera que la edad influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**12.- ¿Considera que su sexo influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**13.- ¿Considera que su estado civil influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**14.- ¿Considera que la jerarquización laboral influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**15.- ¿Considera que los rasgos de liderazgo influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**16.- ¿Considera que la integración de la tecnología influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**17.- ¿Considera que el bajo salario influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**18.- ¿Considera que la ambigüedad en la asignación de funciones influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**19.- ¿Considera que la estructura organizacional rígida influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**20.- ¿Considera que el ambiente laboral inadecuado influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**21.- ¿Considera que la carga laboral inadecuado influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**22.- ¿Considera que la carga horaria influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**23.- ¿Considera que la rotación permanente por diferentes servicios influye sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**24.- ¿Considera que las leyes influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**25.- ¿Considera que los costos de transporte y logística influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**26.- ¿Considera que los elevados impuestos influyen sobre su rendimiento laboral en alguna de las siguientes formas?**

Influencia totalmente positiva

Influencia parcialmente positiva

No influye

Influencia parcialmente negativa

Influencia totalmente negativa

**27.- Seleccione del listado los cambios que considere factibles por parte del personal de enfermería para mejorar el rendimiento laboral**

Terapia psicológica para manejo de factores estresantes y control emocional.

Capacitación en atención y contención al cliente (paciente y familiares).

Fomento de actividades que mejoren las relaciones familiares del empleado.

Capacitación en el manejo de emociones relacionadas con la dependencia de terceros para la toma de decisiones.

**28.- Seleccione del listado los cambios que considere factibles por parte del empleador o empresa para mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería**

Mejora salarial

Cumplimiento de la programación de vacaciones

Contratación de personal (disminuir la carga laboral)

Cumplimiento de la jornada laboral (evitar sobre carga horaria)

Adecuar la jerarquización laboral

Reconocimiento los rasgos de liderazgo para la designación de labores

Rotación programada por diferentes servicios

Permanencia del personal en un solo servicio

Capacitación frecuente para integración de tecnología

Adquisición y suministro de insumos

Mejorar ambiente laboral

Mejorar en asignación de funciones

**29.- Seleccione del listado los cambios que considere factibles por parte del estado para mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería.**

Mejora salarial

Leyes que fomenten la estabilidad

Leyes que fomenten la protección del personal

Límites a los sistemas de contratación.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mazacon Altamirano Catherine Anarela, con C.C: # 0929841252 autora del trabajo de titulación: *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos* 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 Octubre del 2022

Firmado electrónicamente por:  
CATHERINE ANARELA  
MAZACON ALTAMIRANO



f. \_\_\_\_\_

Nombre: Mazacon Altamirano Catherine Anarela

C.C: 0929841252



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**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos		
<b>AUTORA:</b>	Mazacon Altamirano, Catherine Anarela		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Bajaña Villagómez, Yanina / Segura Ronquillo, Shirley Carolina		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	3 de octubre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	80
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Ciencias de la Salud		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Rendimiento laboral, trabajo, personal profesional, empleado, enfermería, gestión.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente estudio de investigación se basó en los factores que han sido analizados por diferentes disciplinas y que pueden influir sobre el rendimiento laboral de los empleados. Estos factores son internos (propios del individuo o empleado y organizacionales) y externos (dependientes del estado, gobierno o nación), los cuales pueden influir de forma negativa o positiva, es importante determinar cuales tienen una influencia negativa para poder delimitar o proponer modificaciones que permitan disminuir el impacto negativo y mejorar el rendimiento laboral. Para ello se efectuó una encuesta entre un grupo de voluntarios de personal de enfermería del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos con la finalidad de determinar la percepción de los empleados acerca de la influencia de los factores mencionados. En los resultados entre los factores internos organizacionales se identificaron la jerarquización laboral, la carga laboral, el ambiente laboral inadecuado, la estructura organizacional rígida, la rotación permanente por diferentes servicios, mientras que entre los factores propios del individuo, las situaciones generadoras de estrés, la situación socioeconómica, problemas del núcleo familiar y la dependencia de terceros en la toma de decisiones son percibidos como una influencia parcialmente negativa.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono: 0991186643</b>	E-mail: anarelamazacon@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	<b>Teléfono:</b> 043804600 / 0997196258		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			