



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

TEMA:

**Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del
Centro Médico Avantmed**

AUTOR:

Dr. Christian Bauer Moretta

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

TUTORA:

Econ. Gutiérrez Candela Glenda, 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 el **Dr. Christian Andrés Bauer Moretta**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

REVISORA

C.P.A Cecilia Vélez Barros, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 26 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, Christian Andrés Bauer Moretta

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del Personal de Salud del Centro Médico Avantmed** 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 26 días del mes de octubre del año 2022

EL AUTOR

Dr. Christian Andrés Bauer Moretta



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Christian Andrés Bauer Moretta

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicio de la Salud** titulada: **Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral del Personal de Salud del Centro Médico Avantmed**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 26 días del mes de octubre del año 2022

EL AUTOR:

Christian Andrés Bauer Moretta



**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/140109293-742954-758615#BcExDoAgDAXQu3T+MaUtrXAV42CIGgZZGI13972Xnkl1S4pkEYKXOEGz4hArlyg2a/R796O0Y7qfLCiaVIDmdWt...

URKUND

Documento: [DR BAUER TESIS.doc](#) (D146907823)
 Presentado: 2022-10-19 10:05 (-05:00)
 Presentado por: cabm_2093@hotmail.com
 Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
 Mensaje: TESIS DR BAUER [Mostrar el mensaje completo](#)
 2% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Nacional de Ucayali / D141840478
	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8776/Inca_PJA.pdf?sequence=...
	http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
	http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf
	Universidad Nacional de Cajamarca / D113432772

1 Advertencias. Reiniciar. Compartir.

UNIVERSIDAD CATÓLICA
 DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
 SISTEMA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
 TEMA:
 INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO MEDICO AVANTMED
 AUTOR:

50%	# 1	Activo	Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D134857821	50%
Previo a la obtención del grado Académico de:		<input type="checkbox"/>	Previo a la Obtención del Grado Académico:	
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD			Maestría en Gestión de	

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis padres y hermanos, quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

Y por supuesto a la Universidad y a todas las autoridades y docentes, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Dr. Christian Bauer Moretta

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mí camino.

A mis Padres

El esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, el amor que invierten sus padres en sus hijos. Gracias a mis padres son quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto les agradezco, mi mayor inspiración, gracias a mis padres he concluido con mi mayor meta.

A mis hermanos

Pareciera que nunca hubiésemos estado en paz, siempre estando en una batalla por cualquier cuestión, no obstante, siempre llegaron momentos donde la lucha culminaba e hicimos una unión para poder alcanzar todas nuestras metas en conjunto.

Les agradezco por estar siempre en mi vida no sólo aportando buenas cosas, sino también por su gran apoyo en esta fuerte etapa de mi vida donde fueron más los momentos buenos que pasamos que los malos.

A mi esposa

En el camino encuentras personas que iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta siendo la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito, fue el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, el poder haber culminado esta tesis con éxito, y poder disfrutar del privilegio de ser agradecido, ser grato con esa persona que se preocupó por mí en cada momento y que siempre quiso lo mejor para mi porvenir. Te agradezco por tantas ayudas y tantos aportes no solo para el desarrollo de mi tesis, sino también para mi vida; eres mi inspiración y mi motivación.

Dr. Christian Bauer Moretta

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Antecedentes	2
Problema de Investigación	3
Formulación del problema	5
Justificación.....	5
Preguntas de Investigación.....	7
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.	8
Hipótesis.....	8
Capítulo 1: Marco Teórico.....	9
Motivación	9
Historia de la motivación.	11
Psicología de la motivación laboral	13
Teorías de la motivación	14
Tipos de motivación.....	18
Clasificación de la motivación según Adolf G Finetti.	18
Dimensiones de la motivación.	20
Desempeño.....	20
Desempeño laboral.....	22
Características del desempeño.	23
Factores que influyen en el desempeño laboral.	23

Dimensiones del desempeño laboral.....	24
Evaluación del desempeño.....	26
Medición del desempeño laboral	26
Marco conceptual.....	27
Trabajador.....	27
Organización.....	27
Competencias.....	27
Incentivo.....	28
Actitud.....	28
Productividad	28
Comunicación	28
Evaluación.....	29
Evaluación de desempeño.....	29
Trabajo en equipo.....	29
Eficiencia.....	29
Eficacia.....	30
Capítulo 2: Marco referencial	31
Perú	31
Perú	32
Ecuador	33
Análisis situacional	34
Misión.	37
Visión.....	37

Valores.....	37
Políticas de Calidad.....	38
Capítulo III: Metodología y resultado.....	40
Metodología	40
Caracterización de la zona del trabajo.	40
Universo y muestra.	40
Criterios de inclusión.	41
Criterios de exclusión.....	41
Técnica e instrumentos.....	41
Recursos y materiales.....	43
Variables.	43
Resultados demográficos laborales	46
}.....	52
Resultados de la variable desempeño laboral.....	59
Validación de la hipótesis	66
Prueba de normalidad.....	66
Motivación y desempeño	67
Motivación al logro y desempeño	68
Motivación al poder y desempeño	69
Motivación a la afiliación y desempeño.....	71
Capitulo IV: Propuesta.....	74
Justificación.....	74
Desarrollo de la propuesta.....	76

Cumplimiento de pagos.....	76
Actualización de sistemas.	77
Abastecimiento de Medicación.....	78
Incorporación de Especialidades Médicas	79
Exámenes por imágenes.....	80
Desconocimiento de protocolos.....	82
Falta de comunicación.....	83
Conclusión de la propuesta	84
Conclusiones	85
Recomendaciones.....	88
Referencias.....	89
Apéndices.....	94
Apéndice A. Formato de cuestionario de motivación laboral.....	94
Apéndice B. Formato de cuestionario de valoración de desempeño laboral	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de constancia	44
Tabla 2. Características del personal.....	47
Tabla 3. Nivel de motivación	53
Tabla 4. Nivel de motivación por dimensiones.....	55
Tabla 5. Nivel de Desempeño laboral	60
Tabla 6. Prueba Kolmogorov-Smirnov	67
Tabla 7. Rho de Sphearman para variables.....	68
Tabla 8. Rho de Spearman para motivación al logro y desempeño	69
Tabla 9. Rho de Spearman para motivación al poder y desempeño	70
Tabla 10. Rho de Spearman para motivación a la afiliación y desempeño.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características del personal - Edad.....	48
Figura 2. Características del personal - Edad.....	49
Figura 3. Características del personal – Estado Civil	50
Figura 4. Características del personal – Antigüedad.....	51
Figura 5. Características del personal - Departamento	52
Figura 6. Motivación del personal	54
Figura 7. Motivación al logro.....	56
Figura 8. Motivación al Poder.....	57
Figura 9. Motivación a la Afiliación	58
Figura 10. Nivel de desempeño.....	61
Figura 11. Nivel de desempeño de tareas.....	62
Figura 12. Nivel de desempeño contextual.....	63
Figura 13. Nivel de desempeño contextual hacia el individuo	64
Figura 14. Nivel de desempeño contextual hacia la empresa	65

Resumen

La presente investigación se realiza con el objetivo de lograr analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal que labora en el Centro Médico Avantmed, por lo cual se hace uso de una metodología con enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación de tipo no experimental, transversal, y con un alcance de investigación correlacional, cuya técnica que se usa para la recolección de datos se basa en la encuesta y en la entrevista aleatoria.

Las herramientas que se emplean fueron el cuestionario de desempeño laboral con un fiabilidad del 0.823 y el cuestionario de motivación laboral con un Alpha de Cronbach de 0.831 para una población de 53 profesionales. Entre los resultados se obtuvo que el 7.5% tiene un nivel bajo de motivación; mientras que, el 45.3% presenta nivel medio; y, el 47.2% un nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, se obtuvo un promedio de 3.81, siendo catalogado con un nivel medio con tendencia alta. Por otra parte, se encontró que existe una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la motivación y el desempeño laboral con un nivel medio – alto.

Además, gracias a la entrevista aleatoria, se evidencio que, pese a la alta satisfacción, se encuentran alteraciones modificables con los cuales mejoraran el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Finalmente, en la propuesta del trabajo en donde se correlacionan las alteraciones previamente identificadas en las entrevistas junto con las estrategias con las cuales se logran mejorar las mismas.

Palabras claves: Salud, desempeño laboral, motivación, centro médico, personal de salud, correlación.

Abstract

The present investigation is carried out with the objective of analyzing the influence of motivation on the work performance of the personnel who work at the Avantmed Medical Center, for which a methodology with a quantitative approach is used, with a research design of type non-experimental, cross-sectional, and with a correlational research scope, whose technique used for data collection is based on the survey and the random interview.

The tools used were the job performance questionnaire with a reliability of 0.823 and the job motivation questionnaire with a Cronbach's Alpha of 0.831 for a population of 53 professionals. Among the results, it was obtained that 7.5% have a low level of motivation; while 45.3% have a medium level; and, 47.2% a high level. Regarding job performance, an average of 3.81 was obtained, being cataloged with a medium level with a high tendency. On the other hand, it was found that there is a statistically significant and directly proportional relationship between motivation and job performance with a medium - high level.

In addition, thanks to the random interview, it was evidenced that, despite the high satisfaction, modifiable alterations are found with which the work performance of the institution's workers will improve. Finally, in the proposal of the work where the alterations previously identified in the interviews are correlated together with the strategies with which they can be improved.

Key words: Health, work performance, motivation, medical center, health personnel, correlation.

Introducción

El presente trabajo de investigación permitirá analizar el desempeño laboral del personal de salud perteneciente al Centro Médico Avantmed, en relación con la motivación que brindan los directivos.

La motivación laboral es el comportamiento que tienen las personas en diversas situaciones dentro del trabajo, esto se ve por medio de dos factores: el primero es el factor de motivación, los cuales serán recompensados o reconocidos por medio de responsabilidades e incentivos, esto va a ayudar a la satisfacción del personal, y el segundo hace referencia a los factores de higiene, el cual comprende el sueldo, relaciones personales, entorno de trabajo, etc., es en estos factores donde se visualiza la insatisfacción como principal resultado, debido a la falta de los mismos o que su distribución sea inadecuada (Canchari, 2017).

Para un buen desempeño laboral en el personal de la salud, es de suma importancia que puedan comprender todas sus funciones específicas, los procedimientos que deben seguir, las políticas a las cuales se deben regir y los objetivos que se deberán cumplir. Una de las formas en las cuales se puede mejorar el desempeño laboral del personal de salud, es motivándolos constantemente, para lo cual se puede utilizar varias técnicas las cuales no precisamente se debe dar de manera monetaria, sino como delegarles una mayor autoridad, la asignación de mayores responsabilidades y ofrecerles un buen clima laboral.

La presente investigación, para su mejor comprensión, está estructurada en capítulos, en un inicio trata sobre el planteamiento del problema, la formulación de este,

objetivos de la investigación, justificación e hipótesis. El capítulo I, corresponde al marco teórico con los antecedentes de la investigación, bases teóricas, formulación de hipótesis, definición de términos, identificación de variable. El capítulo II, comprende el marco referencial, el cual indica estudios previos realizados en otras instituciones, en la cual demostrará la relación de las variables. El capítulo III, está dedicado a la metodología de la investigación, tipo, nivel, métodos y diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnica de procesamiento y análisis de resultados. En el capítulo IV, se desarrolla la discusión de resultados, arribando a la formulación de conclusiones y recomendaciones; y finalmente, se presenta las referencias y los anexos que corresponden a la investigación.

Antecedentes

La Organización mundial de la Salud (Salud, 2020), da mención que la salud se garantiza a toda la población sin distinción alguna, sea esta sexo, etnia, edad, creencias, dando un servicio adecuado y de calidad, según las necesidades que requiera el paciente. Por lo cual toda atención debe incluir una atención multidisciplinaria, en donde sea un enfoque global y así lograr tener una medicina preventiva y cumplir con el bienestar del paciente.

Según Frederick Herzberg (Herzberg F.,1959) explica que el comportamiento de cada individuo va a depender de diversas situaciones que acontezcan en el área de trabajo, entre los cuales se mencionan dos factores: el primer factor se menciona que es la motivación, el cual se lo determina como un incentivo o dar a cargo alguna responsabilidad mucho mayor a la que ha tenido el personal, lo cual conlleva a que el

personal pueda tener una mejor satisfacción. El segundo factor se lo menciona como higiene, el cual es uno de los principales, puesto que habla del sueldo, las relaciones personales y todo el entorno que exista en el trabajo. Aquí es donde más se detonan insatisfacciones por parte del personal, debido a que se puede dar por faltas o reacciones inadecuadas.

Por otro lado, la productividad es muy importante para cualquier organización porque a medida que los empleados alcanzan un mayor nivel de productividad, brindan a cada empresa, organización, negocio o, en este caso, el centro médico una ventaja competitiva que diferencia a todas las demás empresas. Las evaluaciones de desempeño se establecen en los EE. UU. y las organizaciones inician el proceso de compensación, es decir, con base en la retroalimentación de la revisión del desempeño, se paga a los colegas, lo que los motiva a tomar medidas.

Problema de Investigación

Basado en los textos de Canchari (2017) la falta de motivación para trabajar será uno de los principales problemas del buen desempeño laboral, pues sin motivación, la calidad y productividad del trabajo disminuirá, repercutiendo no solo en los trabajadores sino también consecuentemente en el personal que se recibe en la Centro Médico, que en este caso son pacientes que acuden con alguna necesidad o problemática que requieren resolver de una manera más oportuna.

Una de las alteraciones que se logra evidenciar en el Centro Médico Avantmed, es al igual una de las principales que se ven reflejadas en otras instituciones médicas, la

cual es la parte financiera, en donde se ve reflejado un retraso en el pago de honorarios médicos, lo cual llega a incidir en la motivación y en el desempeño laboral de los trabajadores.

Actualmente, en el centro médico, se vive una realidad la cual está influyendo principalmente en la satisfacción del personal médico, debido a que se incumplen los pagos al personal, sobre todo al personal médico, quienes engloban y son el motor fundamental para que el centro médico pueda funcionar.

Esta afectación va más allá de solo honorarios, puesto que, al no sentirse satisfechos debido al incumplimiento de los pagos, el personal comienza a tener una disminución de la motivación laboral, por lo cual el desempeño comienza a aminorar, brindando una atención de menor calidad o bien sea con una mala actitud, lo cual repercute en los pacientes, haciendo que no tengan una alta satisfacción

Por otra parte, otras alteraciones que se han visto, es la falta de apoyo al personal por parte de los directivos, lo cual hace que no se sientan escuchados o valorados, por lo cual no se sienten parte del centro médico como tal, haciendo que no se rinda de mejor manera en sus labores, sino dando un trabajo aceptable mas no se evidencia un esfuerzo extra por parte del personal.

Durante esta investigación surgieron algunas preguntas muy interesantes, tales como: ¿Qué quieren los profesionales de la salud en el lugar de trabajo? ¿Los trabajadores de la salud están motivados para cumplir con todas las funciones asignadas? ¿Qué puede motivar a los profesionales médicos? ¿Los empleados están satisfechos con su salario? Finalmente, ¿qué tan bien se desempeñan los profesionales de la salud en el

campo laboral, tanto en términos de trabajo como de relaciones interpersonales? Para responder a todas estas preguntas, es necesario responder sobre el comportamiento de los actores en el establecimiento de salud, incluidos todos los trabajadores de la salud, que están influenciados por factores internos o externos en el mismo establecimiento, que incluyen: debido a la estructura rígida, métodos tradicionales de gestión, constante tendencia a la inactividad, dependencia de cada decisión, falta de equipo médico y recursos económicos, falta de apoyo de los superiores inmediatos, cambio organizacional no planificado, malentendidos y conflictos internos, normas rígidas, sentido de pertenencia, desajuste con la estructura diaria de Trabajo de rendimiento.

Formulación del problema

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Médico Avantmed?

Justificación

La presente investigación se la realiza a fin con la Constitución de la República; ya que, cumple con el artículo número 32 el cual se refiere a que todo servicio de salud debe ofrecerse bajo términos de calidad, eficiencia y eficacia. Es por eso por lo que el cumplimiento de dicho artículo es la motivación para la realización del proyecto de investigación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

La investigación tiene la ventaja y el beneficio de cumplir con el artículo número seis que presenta la Ley Orgánica de Salud, el cual tiene como determinante crear e introducir un sistema o programa de atención hospitalaria integral y de calidad en el cual todas las personas puedan satisfacer sus necesidades mediante la disposición de este.

Por lo cual, el presente estudio, se lo considera como un proyecto de alto grado de importancia, puesto que, si la motivación de todo el personal de salud se encuentra en óptimas condiciones, conllevará a que el trato, la calidad de la atención, la eficacia y la eficiencia se logren en un alto porcentaje.

No obstante, hay que recordar que siempre hay que respetar las decisiones del personal, sus derechos y sus incentivos, por lo cual se busca la manera de retribuir de una manera no solo monetaria el esfuerzo, y el arduo trabajo que realiza el personal que labora en el establecimiento de salud.

Este trabajo pertenece a la Línea de Investigación de Motivación de los Directivos Intermedios, el cual hará que sea beneficioso no solo para el personal, puesto que se darán a conocer tanto su satisfacción como insatisfacción, sino que ayudara mucho más a los Directivos para poder efectuar un programa de motivación, y así poder tener un mejor rendimiento de su personal.

También desde un punto de vista teórico, el objetivo de este trabajo de investigación es provocar la reflexión y el debate científico sobre los conocimientos existentes en el campo de estudio, así como en el campo de las ciencias administrativas, así como la medida en que esta teoría va a confrontar; en esta situación, la motivación de los empleados y el desempeño laboral; por supuesto conducir a resultados específicos. Por lo tanto, desde un punto de vista teórico, el trabajo se basa en estas teorías.

Estos dos conceptos son influyentes y vuelven a enfatizar que la motivación está determinada en gran medida por el desempeño de los empleados.

Proporcionar a los recursos humanos información sobre la motivación y el desempeño del personal del Centro Médico Avantmed y hacer recomendaciones sobre cómo mejorar las dificultades encontradas para alcanzar el objetivo final.

En general, es importante para mí personalmente y para la sociedad, ya que ayuda a poner en práctica los conocimientos adquiridos: el desempeño de los empleados es fundamental para los intereses de todos. para los cambios en la organización pública y el trabajo de los empleados.

Las metas y objetivos por alcanzar son: Implementar un programa de capacitación en motivación de logro y mejorar el desempeño de los empleados en un proceso participativo y sustentable que no deje sola a nuestra gente, ellos son la columna vertebral del éxito futuro de la organización.

Preguntas de Investigación

- 1.- ¿Qué tipos de motivación se usan actualmente en el establecimiento de salud?
- 2.- ¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral?
- 3.- ¿Cuál es el plan para mejorar el desempeño del personal de salud?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general.

Analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Médico Avantmed

Objetivos específicos.

1. Definir las teorías sobre la relación entre la motivación y desempeño laboral.
2. Analizar la situación actual del Centro Médico Avantmed.
3. Aplicar el instrumento para la medición y desempeño laboral en el Centro Médico Avantmed.
4. Realizar una propuesta de trabajo para obtener una mejoría en el desempeño laboral según la motivación.

Hipótesis.

H0: La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed

H1: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed

Capítulo 1: Marco Teórico

La salud es un campo el cual se encarga de brindar el bienestar tanto físico como psicológico a la sociedad en general, por lo cual siempre se efectúan reformas las cuales buscan mejorar los procesos para poder brindar una atención medica de calidad, siempre buscando la excelencia.

No obstante, la excelencia en este campo depende de la competencia de los profesionales y empleados que trabajen para el sistema de salud, por lo que es muy importante valorar este criterio con indicadores de desempeño.

Es importante poder mencionar que la evaluación del desempeño permite que el personal obtenga una retroalimentación, para evitar tener errores y mejorar sus virtudes, y así obtener una mejor motivación y satisfacción en su labor.

Motivación

Entre las definiciones de la motivación se van a encontrar muchos autores entre los cuales tenemos:

Rivas y Perero (2018) afirma que la motivación está relacionada con el comportamiento humano y es una relación basada en el comportamiento causada por factores internos y externos, en la que los deseos y necesidades generan la energía necesaria para alentar a los individuos a llevar a cabo actividades que pueden lograr sus objetivos.

Manjarrez y colaboradores (2020) basado en sus estudios en García (2016) indica que la motivación, dentro del ámbito laboral, se define actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y sustenta la conducta de los individuos para alcanzar

metas deseadas; Por esta razón, en el lugar de trabajo es importante conocer las causas que desencadenan las acciones humanas, ya que, al gestionar la motivación, entre otros aspectos, los gerentes pueden hacer que estos factores funcionen para que su organización funcione correctamente y los miembros se sientan más satisfechos.

García (2011), señala que la motivación ha sido objeto de estudio durante muchos años por la psicología, debido al grado de importancia que ocupa dentro de la gestión de personas, siendo de gran valor para las empresas hoy en día. Sus raíces vienen desde el enfoque conductista, el cual sostiene que una mayor atención a los requerimientos de los colaboradores crea una mayor satisfacción y productividad en el trabajo.

Wehrich y colaboradores (2017), muestra que la motivación humana incluye necesidades, conscientes e inconscientes, algunas de las cuales son primarias, como las necesidades fisiológicas de agua, comida, sueño y refugio, otras pueden describirse como secundarias, como la autoestima, el estatus, la asociación con otras influencias, logro y asertividad. La motivación es un factor que sirve para satisfacer necesidades y deseos.

Valle y colaboradores (2010) señalan que distintas corrientes psicológicas y filosóficas han logrado explicar sobre el proceso de la motivación en la conducta del ser humano, haciendo hincapié en las posibles causas y efectos que tendría en su diario vivir. Asimismo, estos autores indican que el primer filósofo en definir un concepto acerca de la motivación fue Aristóteles, declarando así que la motivación es aquella razón por la cual las personas realizan acciones que les resultan placenteras o les causa felicidad absoluta.

Rubio (2016) lo define como la motivación intrínseca que desencadena la inclinación de un individuo a llevar a cabo cualquier actividad o comportamiento dirigido a un objetivo para lograr un objetivo determinado.

La motivación se ha analizado por mucho tiempo desde varios puntos de vistas y parámetros, en donde la psicología juega un factor importante, siendo una fuerza activadora de la conducta humana. Por ende, se debe estudiar la motivación como un todo, debido a que va a ser un factor esencial en el comportamiento del personal de salud, dando así una efectividad mayor en su desempeño, o caso contrario, disminuyendo la eficacia del personal.

Historia de la motivación.

La motivación es un concepto que ha estudiado durante un largo tiempo a lo largo de toda la historia, debido a que este representa un rol importante en la psicología como motor de la conducta del ser humano.

La motivación se ha estudiado continuamente en el campo de la psicología a lo largo de los años, pero eso no significa que todo esté dicho y la investigación haya terminado, ya que aún quedan muchas puertas abiertas e incógnitas que no se han podido encontrar por su inherente complejidad. Si se estudiara la dinámica durante muchos años, notaríamos que encontraríamos una serie de rasgos entre la teoría precientífica y la teoría científica (Means, 1859).

La motivación, a su vez, también se basa en un retorno a la filosofía griega, donde Platón y Aristóteles mencionaron que las pasiones solo pueden ser controladas por el conocimiento, o por la justificación de la conducta justa. Pero no solo basta la razón, se

necesita fuerza de voluntad para despertar la motivación. Concluyendo que la fuerza de voluntad es un mecanismo de acceso al campo humano de la pasión (Cofer y Appley, 1981).

En los estudios efectuados por García, basado en estudios previos de Grzib, muestra que en la historia de la dinámica se ha mencionado que las teorías se basan principalmente en dos bases, la primera es el determinismo, en el cual las acciones humanas son dadas por factores externos o internos, le darán una forma determinada, predecible. El segundo es el hedonismo, donde busca el placer, es decir, lograr su propia satisfacción, evitando todo lo que pueda causar algún tipo de dolor. Otro filósofo (Descartes), en cambio, planteó una teoría motora, donde el eje principal es el instinto, donde el eje da razones de motivos o emociones. Dejemos en claro que el hombre es un ser racional, donde no se rige solo por el instinto, sino que tiene la capacidad de razonar y el lenguaje para llevarlo a la toma de decisiones. Luego, en el siglo XVII, se sugirió un cambio en la línea, la línea hedonista, se sugirió, cuando Hobbes mencionó que el hedonismo era el principal precursor en la línea de la motivación, por el bien del hombre, encontrar su propio gozo, ante todo, encuentra tu propia felicidad y alegría (García, 2011).

Años más tarde, junto con la teoría de la evolución propuesta por Darwin, los conceptos antes mencionados cambiaron por completo, ya que la parte experimental o racionalista se pasó a otra parte motivacional, dando lugar así al determinismo biológico. Mencione que los animales y los humanos no deben ser considerados como especies aisladas, no deben ser tratados por separado, sino como un continuo; se refiere al hecho

de que el hombre actúa por impulsos innatos y, por lo tanto, es capaz de adaptarse al entorno en el que evolucionó y logró vivir (Mateos, 2002).

Tiempo después, se menciona que los humanos actúan según la razón y los animales según el instinto, donde James rompe todos los patrones establecidos, da la teoría básica de la locomoción, menciona que basta con tener una idea para que suceda la acción. En cambio, el hábito se crea por la repetición constante de una acción voluntaria, y el instinto es innato, ciego, no hace falta aprenderlo, ejecutarlo. A partir del siglo XX asistimos a un cambio, llegando así al neoconductismo, evocando así nociones de impulsividad. Sin embargo, en el mismo siglo, pero muchos años después, se revisó, donde se planteó la mayor influencia de la teoría de Darwin, en ella se basaron una serie de teorías, refiriéndose a la voluntad como expresión de sentimiento, imagen o sensación (García, 2011).

En la actualidad posterior a la revisión de muchas teorías, las más aceptadas, y tomadas en conjunto, se menciona que la motivación es una parte de la psicología, logrando así una parte conductual y otra cognitiva, con el fin de la influencia en nuestra conducta lo que conlleva a distintos actos para lograr conseguir un determinado fin.

Psicología de la motivación laboral

La motivación laboral siempre es una pregunta importante para los gerentes y uno de los principales problemas de la empresa porque la falta de motivación hace que las personas no se esfuerzan por hacer un gran trabajo; El trabajo se está promoviendo, y se traen diferentes consecuencias psicológicas positivas, como: reclamar el automóvil, sentir la capacidad y la útil y preservar el yo es adecuado pero apropiado. Desde

seminarios de liderazgo efectivos, debe considerar la comunicación firme y el trabajo en equipo para preservarla y superarla. El nivel actual de satisfacción con los colaboradores (Mazariegos, 2015)

Gómez (2013) explicó que, durante más de una vez, sintió que las personas no podían motivar, pero lo encontraron de acuerdo con sus medios, y se adhieren al término dinámico que identificó, incluso la línea de los autores es diferente, pero en general, Puede decir que esto es lo que motiva un procedimiento para moverlo y preservarlo. Le impide, desde la perspectiva de la dinámica externa, y es que las personas pueden estar muy emocionadas; Se ha demostrado que la motivación interna es la persona que hace que las personas hagan lo que hacen porque quieren hacer esto o porque es completamente diferente del hecho de que las personas hacen lo que tienen que hacer, por lo que otros pueden estar motivados por externas. Factores a través de una recompensa, a través de un incentivo. Pero también se pueden aprovechar las circunstancias para que las personas se emocionen y se interesen más, por lo que llega la motivación para efectuar tareas o tareas cotidianas con mayor precisión.

Teorías de la motivación

La teoría de la necesidad de Abraham Maslow

Maslow introdujo la teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se ordenan y organizan según niveles, en orden de importancia e influencia. Esta jerarquía de necesidades se puede visualizar como una pirámide en la parte inferior de la pirámide que representa las necesidades básicas (necesidades fisiológicas) y en la

parte superior de las necesidades más altas están las necesidades de autorrealización (Maslow, 1943).

- a) Necesidades fisiológicas. Constituyen el nivel básico de todas las necesidades humanas, pero son de vital importancia. En este nivel, son la necesidad de comida (hambre y sed), sueño y comodidad (cansados), abrigos (fríos o cálidos) o deseo sexual. Necesidades fisiológicas relacionadas con la supervivencia de individuos y especies. Son instintivos que deben nacer con individuos. Son los más superiores de todas las necesidades humanas; Cuando una de estas necesidades no se satisface, el comportamiento está dominado. Un hombre con el estómago vacío solo se preocupa por saciar su hambre. Sin embargo, cuando comes regular y correctamente, la sensación de hambre deja de ser un estímulo importante. Cuando todas las necesidades humanas no están satisfechas, el principal impulsor serán las necesidades fisiológicas y el comportamiento del individuo buscará aliviar el estrés que estas necesidades generan en el organismo.

- b) Necesidades de seguridad. Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son la necesidad de seguridad y estabilidad, buscar protección frente a amenazas o privaciones y escapar del peligro. Surge en el comportamiento cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Cuando un individuo se rige por su necesidad de seguridad, toda su organización actúa como mecanismo de búsqueda de seguridad, y las disposiciones de necesidad de

seguridad como factores cuasi-monopolísticos del comportamiento organizacional.

- c) Necesidades sociales. Surge en el comportamiento cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) están relativamente satisfechas. Las necesidades sociales incluyen la necesidad de ser asociado, compartido, bienvenido por los compañeros e intercambiar amistad, afecto y amor. Cuando las necesidades sociales no se satisfacen por completo, los individuos se vuelven rebeldes, hostiles y hostiles hacia quienes los rodean. En nuestra sociedad, la frustración provocada por las necesidades de amor y afecto conduce a la desviación social, el aislamiento y la comunidad. El dar y recibir afecto es un motor importante del comportamiento humano.
- d) Necesidad de estima. Son las necesidades relacionadas con la forma en que el individuo es visto y evaluado. Implica respeto por uno mismo, confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y respeto social, estatus, prestigio y prestigio. También incluye el deseo de fuerza, buena forma física, confianza en el mundo, independencia e independencia.
- e) Necesidad de autorrealización. Son las necesidades humanas más altas y están en la parte superior de la jerarquía. Está relacionado con la realización del propio potencial y su mejora continua (Maslow, 1943).

Teoría de los dos factores de Herzberg.

Frederick Herzberg; desarrolló una teoría de dos factores para explicar mejor el comportamiento humano en el lugar de trabajo y se dio cuenta de que hay dos impulsores del comportamiento humano.

- a) Higiene o factores externos: es el entorno que rodea a las personas y cómo hacen su trabajo. Estas cosas están fuera del control de la gente. principales factores de higiene; Salario, prestaciones sociales, tipo de dirección o supervisión que reciben las personas de sus superiores, condiciones materiales y ambiente de trabajo, política material de la empresa y estatutos. En la motivación extrínseca, el estímulo o impulso que impulsa a una persona a llevar a cabo una actividad proviene del exterior, es externo y no proviene de la tarea en sí. Funciona como un refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona hace ejercicio no solo por diversión sino también por razones sociales o de otro tipo.

- b) Factores motivacionales o intrínsecos: Estos factores están bajo el control del individuo (la persona) ya que se relacionan con lo que hace. Los factores físicos se relacionan con sentimientos de crecimiento personal, reconocimiento laboral y la necesidad de realización personal en el lugar de trabajo. Determinar y dividir tareas es respetar el principio de eficiencia y ahorro, suspendiendo oportunidades creativas para todos. Esto hace que la psicología personal pierda su sentido, y una mentalidad honesta provoca "motivación" porque la empresa solo ofrece un trabajo digno (Herzberg F., 1959).

Tipos de motivación.

En cuanto a los tipos de motivación se los clasifica en dos tipos, siendo el primero la motivación biológica, cognitiva y social, y el segundo en intrínseca y extrínseca.

Motivación biológica, cognitiva y social.

La motivación biológica se basa en muchos instintos o acciones aprendidas con el tiempo que ayudarán con la existencia humana, por ejemplo, el hambre, la sed, entre otros (García, 2011).

La motivación cognitiva parte a una conducta propositiva, partiendo de la parte interna del individuo (Garrido-Gutiérrez, 1995).

La motivación social es aquella en la que se busca la aceptación o satisfacción desde el exterior, esto se da en un escenario social como es un escenario escolar, donde se apoya en los docentes o padres de familia (González-Fernández, 2005).

Motivación intrínseca y extrínseca.

La motivación intrínseca se basa en la parte interna del sujeto, a través de la cual el objetivo principal del sujeto es el interés propio y el placer, disfrutar de algo (Aguado, 2005).

La motivación extrínseca, por otro lado, es la motivación que ocurre externamente, donde busca obtener recompensas externas o evitar problemas (Aguado, 2005).

Clasificación de la motivación según Adolf G Finetti.

Se identifica una relación muy estrecha con las necesidades humanas, lo que lleva a la existencia de una clasificación muy simple que llega a uno de los primeros, utilizando

así la misma estructura que la teoría de Maslow, la diferencia es que no aborda directamente las necesidades, sino que brinda una visión más fundamentada, con el fin de encontrar la satisfacción (Reynaga, 2015).

Motivación primaria o fisiológica.

- Movimiento: es la motivación que busca hacer un cambio, ya sea correr, bailar o realizar alguna actividad física
- Respiración: la motivación que busca obtener aire de la mejor calidad para respirar todo el tiempo
- Nutrición: motivación humana para comer comida o bebida.
- Temperatura: la fuerza motriz para tapar o restaurar y así evitar los efectos nocivos de la inadecuación climática
- Remoción: la fuerza motriz para poder retirar correctamente la materia orgánica.
- Descanso: motivación para poder cambiar o completar actividades, motivación para dormir
- Sexo: motivación para poder tener sexo con otro ser y tener sexo

Motivación secundaria o social.

- Seguridad: el motivo que busca ahorrar o ahorrar para cualquier imprevisto
- Amor: el motivo que busca la aprobación de un grupo social cualquiera que sea la actividad que realice
- Derechos de motivación y respeto: motivación para buscar prestigio o poder en la sociedad grupo

- Relación con uno mismo: motivación para buscar la autosatisfacción, traer mayor autoestima

Según Reynaga (2015), en sus estudios basados en Chiavenato (2000), hay tres premisas que van a explicar la conducta humana, las cuales son:

1. La conducta se debe a la causa; es decir, siempre habrá una causa, ya sea externa o interna, que se reflejará en la conducta humana

2. La conducta es motivada; conduce a la existencia de impulsos, deseos o necesidades, creando comportamiento

3. Comportamiento orientado a objetivos; todo lo que el hombre hace por una causa tiene un fin. La conducta estará dirigida hacia una causa, en este caso un objeto.

Dimensiones de la motivación.

1.- Intensidad: es la valoración del esfuerzo que las personas invierten para poder efectuar una determinada tarea (Muchinsky, 2011)

2.- Dirección: es una guía del esfuerzo invertido para lograr un punto en particular, es una clasificación de actividades en la que se priorizan varias actividades para lograr el objetivo (Robins, 2001)

3.- Persistencia: es el esfuerzo constante a lo largo del tiempo, superando todos los obstáculos que se presenten en el proceso hasta alcanzar la meta deseada (Muchinsky, 2011)

Desempeño

El desempeño se define como la eficiencia de todos los empleados que trabajan en una organización, quienes juegan un papel importante para la organización, trabajando

con múltiples puestos de trabajo y satisfacción, existe una interacción ideal entre sus habilidades, cualidades y necesidades.

De acuerdo con Chiavenato (2000), las acciones o comportamientos de los empleados en la búsqueda de metas organizacionales relacionadas pueden medirse en función de la habilidad y la contribución de cada persona a la empresa.

La productividad también se considera como el desarrollo de las tareas y actividades de los empleados frente a los estándares y objetivos deseados de la organización. El desempeño incluye el conocimiento y las habilidades que tiene un empleado para llevar a cabo sus funciones, la actitud y el compromiso del empleado, y el logro de la productividad o los resultados. La eficiencia se define como la facilidad con la que cada unidad logra los objetivos establecidos. Así, por ejemplo, un empleado puede ser bueno por su diligencia, una empresa puede ser buena por la calidad del servicio prestado, su costo y eficiencia, de acuerdo con los resultados obtenidos en el país, dependiendo de la persona en el poder, la especificidad de la política formulada tendrá manifestaciones específicas.

Todas estas variaciones están interrelacionadas a través del logro de una cierta meta u objetivo en una escala particular. Por lo tanto, el término "productividad" puede usarse como sinónimo de "desempeño", ya que se refiere a la medición de una actividad particular en relación con el logro de un resultado. Productividad significa realizar eficientemente las actividades y funciones relacionadas con el puesto y el trabajo. Juan se desempeñó bien el último trimestre, con ventas un 20% más altas que el trimestre anterior. Por lo tanto, este significado de la palabra rendimiento es muy utilizado en los

negocios, en el lugar de trabajo, para consejos, comentarios y otras preguntas sobre cómo trabaja un empleado o cómo alguien ejecuta tal o cual actividad.

El desempeño de los empleados está íntimamente relacionado con el éxito de la empresa, debido a que su trabajo, así como el de los demás empleados, incide en el normal funcionamiento de los empleados, es por ello por lo que, de hecho, una persona es responsable del respectivo campo, departamento o especialista. Observe en detalle el comportamiento de los empleados para ver si se están desempeñando según lo previsto o viceversa, si no, necesita mejorar su desempeño por alguna variable. También en campos como la ciencia y los deportes, a menudo escuchamos sobre el rendimiento.

Desempeño laboral

Paredes y colaboradores (2020) basados en los estudios hechos por Chiavenato (2002) definen al desempeño laboral como la eficiencia y eficacia de los trabajadores como esenciales para la organización. De acuerdo con esta premisa, el buen desempeño se caracteriza por el buen trabajo y la satisfacción del trabajador, por lo que el desempeño positivo es una mezcla de esfuerzo y resultados óptimos, lo que traerá un buen desarrollo con menos tiempo, menos esfuerzo y más eficiencia.

Anastasi (2007) señala que cualquier empleo se relaciona con varios componentes del desempeño (tareas) y que a su vez los determinantes de cada componente consisten en las combinaciones de elementos tales como conocimiento, motivación y habilidad del trabajador. Si estos elementos no son medidos correctamente ni aplicados adecuadamente dentro de la organización pueden generar un impacto desfavorable en el desempeño.

Según Pastor (2018), existen factores clave que posibilitan el éxito de los empleados, a saber, la motivación, la responsabilidad, el liderazgo y el trabajo en equipo, así como la formación y el desarrollo profesional.

Según Chiavenato (2009), menciona que el desempeño es la eficacia de los trabajadores que pertenecen a alguna institución u organización, en donde se funciona la satisfacción del individuo con su labor.

Características del desempeño.

El desempeño está estrechamente comprometido con el comportamiento de la persona y a su vez con el resultado que se logra obtener, según Stoner menciona que el desempeño es el comportamiento que tiene el individuo de una manera eficaz al ejecutar sus actividades correspondientes; lo cual conlleva a tener una serie de características:

- Persistencia y constancia
- Orientación hacia las metas
- Destreza interpersonal
- Administración de recursos del tiempo
- Manejo del estrés
- Visualización de la meta
- Creer firmemente en la causa

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Existen 5 factores que intervienen en el desempeño laboral: valor de recompensa, habilidades de las personas, percepción de que las recompensas depende del esfuerzo,

percepción del papel o función que tiene en una institución, los 4 factores junto al esfuerzo individual, involucra al desempeño en sí (Chiavenato, 2009).

Dimensiones del desempeño laboral.

Según estudios se mencionan que se operacionaliza a partir de tres dimensiones, en donde se basa en presentar una apertura al cambio, la flexibilidad y manejo de la incertidumbre, y por último el correcto manejo del fracaso. (Sanín, 2014)

La apertura al cambio se la puede comprender como la disposición de una persona a exponerse y crecer a partir de nuevas experiencias. Esta es la estructura que ve en el trato con nuevas situaciones, su juicio sobre el comportamiento que suele mostrar frente a él (Sanín, 2014).

Por otro lado, la flexibilidad es vista como la capacidad de las personas para realizar cambios que les permitan adaptarse (Kaiser & DeVries, 2010).

Es el grado en que una persona se considera capaz de crear estructuras alternativas en torno a personas o situaciones que le ayuden a crecer. Se diferencia de la apertura al cambio en que implica una transformación observable. La parte de apertura es solo sobre el diseño (Sanín, 2014).

Y, por último, el manejo del fracaso es la capacidad de ver los errores bajo una luz positiva, entendiéndolos como una oportunidad de aprendizaje (Newton, Khanna & Thompson, 2008).

Esta dimensión se opera como el grado en que la persona se considera capaz de utilizar la información obtenida de situaciones concursales de forma beneficiosa para su desarrollo personal. (Sanín, 2014).

Por otra parte, Reynaga menciona en sus estudios que existen también tres dimensiones, pero las cuales denotan otro punto de vista, en donde se evidencia primero la participación de los trabajadores, el entrenamiento del desarrollo personal y la atmósfera de trabajo.

1.- Participación de los trabajadores. Cuando el colaborador pueda planificar y seguir sus tareas, tendrá mayor confianza, lo que lo hará sentirse parte de la empresa y se desempeñará mejor. Los trabajadores, que conservan el control, pueden informar y sugerir mejoras o modificaciones continuas en las actividades realizadas. Las personas con una actividad más comprometida en el lugar de trabajo se identifican más con él (Reynaga, 2015).

2.- Entrenamiento de desarrollo personal. Los trabajadores se desempeñan mejor cuando logran un mayor crecimiento profesional y personal, reduciendo así los riesgos psicosociales y laborales. El desarrollo profesional ayudará a los trabajadores a ejercer sus actividades de manera más eficiente y con un menor índice de fracaso (Reynaga, 2015).

3.- Atmósfera de trabajo. Es de suma importancia lograr el confort en nuestras áreas de trabajo, lo que ayuda a que las personas se desempeñen mejor en sus actividades. En esta etapa se determina la colocación del trabajador en la posición adecuada, donde pueda desempeñarse mejor y lograr el dominio de las actividades efectuadas.

El entorno de trabajo es extremadamente importante para los empleados, ya que pasan la mayor parte del día entre el trabajo y los desplazamientos. Esto significa que el

ambiente debe ser lo más agradable posible para que los empleados se sientan cómodos (Reynaga, 2015).

Evaluación del desempeño.

El desempeño es el nivel de logro alcanzado solo después de llevar a cabo actividades que requieren un esfuerzo significativo. Esto dependerá no solo del esfuerzo invertido en la actividad que se esté ejecutando, sino también de las diferentes habilidades y roles desempeñados.

Un ejemplo evidente es que un colaborador puede hacer sus actividades con gran eficiencia, teniendo éxito en sus actividades, pero no sólo se define por eso, sino que se implica en el don que tiene en el proceso, es decir, cualquiera que sea el logro, es orden, si tu aptitud es pobre, serás juzgado negativamente por tus logros.

Para realizar la evaluación es necesario ejecutar un análisis de áreas y trabajos, donde se definirán estándares de medición de acuerdo con cada área y el rol que cumplen, de manera que se puedan identificar acciones de mejora y avance frente a los resultados obtenidos y esperados (Casierra, 2016).

Medición del desempeño laboral

Toda empresa u organización busca poder medir el desempeño de los empleados. La medición del desempeño garantizará que los directores, administradores o gerentes tengan un conocimiento más preciso del desarrollo de todos sus trabajadores.

Cuando comprende el desempeño de los empleados, puede medirlo y darle reconocimiento verbal y monetario. Los factores incluidos en el cuestionario de productividad laboral incluyen:

- a) Conocimiento de la descripción del puesto,
- b) Ejecución del puesto;
- c) Conocimiento organizacional;
- d) Iniciativas y mejoras;
- e) Relaciones interpersonales;
- f) Productividad (Chiang y San Martín, 2015).

Marco conceptual

Trabajador

El trabajador o la trabajadora, siendo todos aquellos que prestan algún tipo de servicio, serán retribuidos por otros, es decir, es responsable ante una persona, una institución o una organización, se consideran subordinados (Reynaga, 2015).

Organización

Unidad social de personas que se estructuran y gestionan para satisfacer una necesidad o perseguir un fin colectivo; todas las organizaciones tienen una estructura de gestión que define las relaciones entre las actividades y los demás miembros entre sí, dividiéndose y asignando roles, responsabilidades y funciones de autoridad para realizar diferentes tareas. Las organizaciones son sistemas abiertos: afectan y son afectadas por su entorno (Gibson, 2017).

Competencias

Son todas las características que exhibe cada persona, relacionadas con el desempeño de cada individuo, lo que las distingue en su cargo o rol en una organización (Canchari, 2016).

Incentivo

Puede ser algo real, como el dinero, o algo simbólico, como la intención de dar o recibir una gratificación. El incentivo es un estímulo proporcionado a una persona, empresa o sector con el fin de aumentar la producción y mejorar el desempeño. Si bien el concepto de incentivo al trabajo nació con un marcado carácter económico, en las últimas décadas ha ampliado su significado para implicar ahora cualquier recompensa, tangible o intangible, otorgada a una persona o grupo de personas para mejorar su desempeño. y producción (Opere, 2020).

Actitud

Son reacciones que se pueden evaluar y que pueden ser favorables o desfavorables para algo o alguien, las cuales estarán influenciadas tanto por las creencias como por las emociones. (Canchari, 2016).

Productividad

Es la capacidad de producción por unidad de trabajo, tierra cultivable, etc. La productividad se refiere a la mejora en el proceso de producción, que es una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios que se han producido en la empresa (Carro & Gonzáles, 2018).

Comunicación

La comunicación es uno de los factores más importantes que impulsan la gobernanza. Sin ella, no se pueden intercambiar ideas y experiencias. La comunicación permite a los gerentes obtener datos para la toma de decisiones que ayuden a identificar problemas y saber qué acciones se necesitan. La comunicación es un medio, no un fin,

para hacer posible el proceso administrativo, para que la planificación administrativa se haga bien, se implemente de manera efectiva y se cumpla estrictamente, y los controles administrativos se apliquen de manera efectiva (Mero, 2021).

Evaluación

Es la determinación sistemática de los logros, valores o significados atribuidos a algo o alguien, sobre la base de criterios o normas previamente establecidas dentro de la organización (Reynaga, 2015).

Evaluación de desempeño

El proceso de estimular o evaluar el valor, la excelencia o las cualidades de alguien, de modo que se utilice para determinar el logro de una persona en el desempeño de los deberes, responsabilidades y actividades de un puesto, servicio o puesto ocupado (Rivero, 2019)

Trabajo en equipo

Reunión de individuos para lograr necesidades comunes en una organización. Ocurren fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión grupal, la identidad, el liderazgo, los patrones de comunicación, entre otros, a pesar de que las acciones de un equipo de desarrollo se basan en gran medida en el comportamiento de los empleados (Atiquipa & Jaimes, 2017).

Eficiencia

La capacidad con el requerimiento de alguien o algo para conseguir un determinado efecto (RAE, 2001). Expresión que mide la capacidad o calidad de acción de un sistema

o entidad económica para lograr una meta definida, minimizando el uso de recursos (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017).

Eficacia

La capacidad de lograr el efecto deseado o esperado (RAE, 2001). La capacidad de una organización para lograr sus objetivos, incluido el desempeño y los factores ambientales (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017)

Capítulo 2: Marco referencial

Para el presente estudio es importante poder revisar literatura tanto nacional como internacional en donde se corrobore las variables correspondientes como el desempeño y la motivación, y así podamos tener una mejor perspectiva de los problemas suscitados.

Perú

Reynaga (2015) realizó un estudio en Perú, en donde busca la correlación de la motivación y el desempeño laboral del personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

La determinación del desempeño según su motivación se da en base de tres dimensiones de la motivación, la intensidad, dirección y perspectiva, a su vez se presentan las dimensiones de la variable dependiente en donde se involucra la participación del colaborador, la formación continua profesional y por último el ambiente laboral.

En cuanto a las variables se consideran las variables independientes y dependientes, la variable independiente se considera a la motivación y la variable dependiente se la considera al desempeño laboral.

El estudio tiene un diseño experimental, transaccional correlacional; no experimental por las situaciones distintas que se dan en el Hospital y a su vez en las distintas áreas.

La muestra de la población total es de 458 personas en donde incluyen médicos, enfermeras, obstetras, técnicos de enfermería y especialistas en laboratorio, de los cuales

se aplicó una fórmula para tomar en total 100 encuestas las cuales tienen en su totalidad 30 preguntas, las cuales fueron analizadas según Alfa de Cronbach en donde da un resultado de 0.635 dando como resultado de Confiabilidad.

Se demostró con un valor del 95% que si existe relación entre el desempeño del profesional con la motivación que se le brinda, tanto de manera general al igual que en las distintas dimensiones.

Perú

Canchari (2017) realizó un estudio en Perú en donde busca la correlación entre la motivación y el desempeño laborales en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Para este estudio fue muy importante delimitar las funciones o tareas específicas de los docentes, así como los procedimientos y las políticas que se deben respetar y objetivos a cumplir.

Las variables que fueron tomadas en cuenta fueron motivación y desempeño laborales.

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo – correlacional, descriptivo debido a que busca ser orientado al conocimiento real tal como se presenta en el espacio – tiempo, y a su vez correlacional porque busca ver el grado de asociación entre las dos variables.

La población estuvo constituida por 18 docentes entre nombrados y contratados de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica., en donde la muestra fue del 100%.

Como conclusión del trabajo nos demuestra que se identifica que el 61.1% tienen una buena motivación laboral, y el 33.3 tienen una excelente motivación. En cuanto al desempeño se nota que el 66.7% tienen excelente desempeño laboral, 22,2%, bueno y 11,1%, regular. Por lo cual da como resultado que si existe una correlación entre el desempeño laboral y la motivación que se les brinda.

Ecuador

Casierra (2018) realizó un estudio en Ecuador, en donde busca la correlación del desempeño laboral y la relación de la calidad de los servicios, en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcon Salitre.

El estudio fue dirigido a cinco puntos importantes en donde se presenta estrés laboral y conlleva a una mala atención, los cuales son: tiempo de espera, deficiencia de conocimiento, falta de calidez, falta de espacio físico, desmotivación laboral.

Al no existir una estrategia para la evaluación del desempeño laboral, no se ha podido producir una retroalimentación y conseguir ejecutar las debidas mejoras.

El tipo de estudio que se da es correlacional, con el fin de poder relacionar las variables que son desempeño y calidad de servicios, y la técnica a utilizar es mediante encuestas, en donde se podrá recolectar datos, necesarios para la toma de decisiones.

La población de estudio fueron 27 personas en donde intervienen jefes, auxiliares de enfermería y enfermeros, en donde se usan las dimensiones de Inostroza y para la calidad del servicio la metodología SERVQUAL en donde se buscan la correlación entre las dimensiones del nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño en

la función, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad.

Dio como resultado que las dimensiones estuvieron correlacionadas con la calidad del servicio, con la diferencia que unas llegaron a mostraron mayor correlación que otras.

Se confirmó que el nivel de conocimiento tuvo una correlación del 0.653, el desempeño en la función reflejó 0.802, el conocimiento de la institución dio como resultado un valor de 0.684, la proactividad e innovación presentó una cifra del 0.719, las relaciones interpersonales mostraron un resultado del 0.656 y la sexta dimensión presentó un valor del 0.724

Análisis situacional

El centro médico Avantmed, es un centro de atención ambulatoria, es decir de consulta externa, el cual está ubicado a nivel nacional pero daremos énfasis en dos sedes en Guayaquil, la primera en Urdesa y la segunda que es donde se llevara a cabo el presente estudio, en Plaza Orellana ubicado en la Calle Francisco de Orellana, la cual brinda servicios por consulta externa a pacientes con afiliación IESS y con afiliación ISSFA, en donde podrán tener acceso a todos los servicios que brinda el centro médico, a su vez se da atención de manera particular.

Este centro fue inaugurado el presente año en el mes de marzo, en donde hasta la actualidad cuenta con varios servicios, sientos estos Medicina General, Pediatría, Ginecología, Medicina Interna, Traumatología, Gastroenterología, Terapia Física,

Ecografía, Laboratorio y Farmacia, se espera que con el paso del tiempo se logren incrementar más especialidades y más áreas de estudios complementarios.

Para todo este proceso, en su estructura organizacional se tiene una Administradora técnica, la cual está a cargo del centro médico, siendo quien se encarga del correcto funcionamiento y de los diversos procesos que se puedan suscitar en el establecimiento de salud, la administradora a su vez tiene un personal a su lado una asistente que estaría cumpliendo el rol de secretaria.

Seguido tenemos el área de planillaje, los cuales son 3 personas para la correcta revisión de las historias clínicas y verificación para su respectivo cobro.

Por otro lado, tenemos el área de admisión, que se encargan con el ingreso y verificación del usuario externo, corroboran la cita médica y los ingresan al sistema, esta área dividida en dos horarios los cuales son desde las 07:00 a las 13:00 y seguido a este que es de 13:00 a 20:00.

Además de esto se cuenta con el área de agendamiento, los cuales se encargan de agendar las citas de los exámenes complementario, siendo estos exámenes de laboratorios como exámenes por imágenes (ecografías), además se encargan de procesar las derivaciones de los pacientes.

De igual manera hay 2 horarios para el área de limpieza, quienes tienen que estar 30 minutos previos a la apertura de la atención y posterior al cierre, este personal debe estar pendiente durante la jornada laboral, debido que, en la actualidad, por la pandemia del Covid-19, en muchas ocasiones se requiere realizar limpieza de los consultorios entre citas y citas para que disminuya el riesgo de contagio.

Continuando se encuentra el área de Enfermería, la cual se encarga de la toma de signos vitales de los pacientes que acuden a su cita médica, además de esto se encargan de la repartición de los equipos de protección (mascarillas), y de que en los consultorios médicos no falten los suministros para una correcta atención.

También se encuentra el área de farmacia, la cual tiene se hará el correcto despacho de la medicación y el abastecimiento de estos.

Por otra parte, se encuentra el área de laboratorio, en dicha área están actualmente efectuando la toma de muestras de laboratorio y se los lleva a procesar en la sucursal principal que está ubicada en Urdesa.

También se cuenta con el área de Terapia Física, los cuales están a cargo del agendamiento y la realización de las terapias indicadas por el área médica, esta área tiene una estrecha relación con los médicos, debido a que se da informe de la mejoría de los pacientes y cuantas sesiones más requeriría cada usuario.

A su vez el centro médico cuenta con el área de imagenología, en donde se llevan a cabo los estudios por ecografía, los cuales emitirán un informe médico para la correcta valoración del paciente, este informe es entregado al paciente para que pueda presentarlo al médico en su próxima cita, y de igual manera es subido al sistema para poder revisarlo.

Por otra parte, cuenta con el área médica netamente, en esta área se encuentran tanto los médicos generales quienes brindan atención a pacientes tanto con seguro IESS, ISFFA, seguros por Parque de la Paz y pacientes particulares, además cuenta con

Médicos Internistas, Pediatras, Ginecólogos y Traumatólogo quienes brindaran atención netamente a pacientes con afiliación IESS.

Por otra parte, cuenta con Gastroenterología, pero esta atención solo es brindada para pacientes con afiliación ISFFA tras haber recibido la derivación por parte de medicina general.

Cabe recalcar que la atención que se brinda en las instalaciones del centro médico se da de manera continua, es decir que se brinda una atención medica desde el domingo hasta el sábado, teniendo así un beneficio para los pacientes, debido a que no siempre pueden acudir entre semana para una correcta atención.

Las instituciones médicas buscan la satisfacer los requerimientos médicos de la población, adaptándose a todas las exigencias de la sociedad, el ambiente, y la evolución continua con la tecnología.

Dicho esto, se da a conocer a misión, visión y valores de la empresa

Misión.

“Somos un equipo de trabajo que, a través de la empatía, brinda servicios de salud, con capacidad de trascender y adaptarse”.

Visión.

“Seremos una organización que mantiene su vocación de servicio con la capacidad de brindar soluciones innovadoras y adaptativas, bajo modelos de prestación médica, sostenibles y sustentables social y económicamente”.

Valores.

- Sensibilidad

- Ética
- Compromiso
- Confianza

Políticas de Calidad.

En Avantmed proporcionamos servicios de salud preventiva, curativa y ocupacional a la comunidad con calidad, calidez y basados en nuestros valores empresariales que son: sensibilidad, ética, compromiso y confianza a través de nuestros Centros Médicos. Para la consecución de este propósito, contamos con:

- Un equipo de trabajo capacitado y comprometido en la provisión de servicios innovadores orientados a satisfacer las necesidades de los clientes y del mercado, mediante el cumplimiento de lineamientos normativos y el esfuerzo continuo para alcanzar la mejora
- Un sistema de Gestión de calidad con enfoque a procesos, con el objetivo de medir, evaluar y mejorar el desempeño de estos, generando servicios coherentes a nuestra oferta y comercialmente competitivos
- Un equipo directivo empeñado en lograr el desarrollo de sus colaboradores, mediante aprendizaje permanente, fomentando así su crecimiento personal y profesional; complementado con el compromiso de proporcionar alianzas estratégicas con nuestros clientes y proveedores.
- El compromiso Gerencial para analizar permanentemente los resultados obtenidos de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, promoviendo

las iniciativas que permitan consolidar nuestra cultura de mejora continua empresarial

El Centro Médico Avantmed, es un Centro Médico que tiene poco tiempo de su apertura, pero no obstante ha tenido una gran aceptación y satisfacción por parte de los usuarios externos que acuden al mismo, pero y cuál es la situación actual del personal que labora en dicha unidad.

Se ha visto una insatisfacción por parte del personal de salud, no solo porque no hay una gran afluencia de pacientes, sino por la motivación que recibe por parte del personal directivo, uno de estos es la parte económica, puesto que, al tener un nivel bajo en cuanto a las remuneraciones, el personal no llega desempeñarse en un alto porcentaje, y brindando así una atención con falencias, las cuales no son profesionales como tal, sino por parte menos humana, y más rápida.

Dicho esto, la evaluación de desempeño va a lograr que se mejore las atenciones y a su vez el poder tener una retroalimentación de parte del personal hacia los directivos, harán que se sientan mas parte de la institución y puedan desempeñar mejor sus funciones.

Capítulo III: Metodología y resultado

Metodología

El presente trabajo sigue un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación de tipo no experimental, transversal, con un alcance de investigación que parte del descriptivo para finalizar en correlacional. Toma como método al analítico, pues se busca analizar los fenómenos que se presentan dentro del contexto investigativo. En cuanto a la técnica, se emplea a la encuesta, utilizando dos cuestionarios con más de 20 años de validación por expertos.

Además, se incorporan encuestas aleatorias para poder tener un mejor enfoque de la institución.

Caracterización de la zona del trabajo.

El estudio realizado, se llevó a cabo en la provincia del Guayas, ciudad Guayaquil, en el Centro Médico Avantmed ubicado en Norte de la Ciudad, en la Avenida Francisco de Orellana, Plaza Orellana. En este estudio se toma como muestra al personal en dicha institución, indistintamente del sexo, edad, área de trabajo o especialidad

Universo y muestra.

Se considera como universo a todo el personal que labora en el centro médico Avantmed, indistintamente de sus funciones, roles o áreas de trabajo. Mientras que, la muestra se reduce al personal que labora en el centro médico Avantmed, siendo estos externos a los administradores o encargados de la administración, es decir, el presente

estudio se dirige específicamente al personal de salud, administrativo, estadística y admisión, farmacia y limpieza. En general, se siguen los siguientes criterios:

Criterios de inclusión.

- Personal que trabaje en el centro médico Avantmed
- Personal que aceptaron ser parte de la investigación

Criterios de exclusión.

- Personal que trabaje en el centro médico Avantmed y forme parte del área gerencial o encargado administrativo
- Personal este cubriendo áreas o roles gerenciales
- Personal que expresaron su negativa a participar.

De esta manera, se contabilizó la participación de 57 pertenecientes al departamento de salud, limpieza, administración y recursos humanos.

Técnica e instrumentos.

Para la elaboración del presente estudio, se empleó como técnica de recopilación de datos a la encuesta, haciendo uso de 2 cuestionarios como instrumentos. Por un lado, se utilizó el cuestionario de motivación laboral propuesto por Steers & Braunstein (1976); mientras que, para la evaluación del desempeño laboral se empleó el cuestionario propuesto por Williams y Anderson (1991).

El cuestionario de motivación consta de 15 preguntas, las cuales presentan opciones conforme la escala de Likert, teniendo del 1 al 5, donde la mayor puntuación señala que el individuo está más de acuerdo con la afirmación (Chang, 2010). El grado de motivación laboral se consigue a través de la sumatoria de los puntajes obtenidos el

cual se clasifica en 3 rangos como alto (56-75), medio (35-55) y baja (15-34) (Inca, 2017).

Sin embargo, los resultados se valoran frente a las tres dimensiones, las cuales son: logro, poder y afiliación. Las preguntas para la dimensión logro son 1,4,7,10,13; poder 2,5,8,11,14; y, afiliación 3,6,9,12,15 (Chang, 2010). Para interpretar los niveles por dimensiones, se tiene la siguiente clasificación: baja (5-11), media (12-18) y alta (19-25). Se catalogan resultados positivos si se obtienen valores altos en las 3 componentes; mientras que, los resultados negativos son los que marcan una desigualdad fuerte entre las 3 dimensiones (Inca, 2017).

Por otro lado, para el desempeño laboral se cuenta con un cuestionario conformado por 21 ítems, que se responden según la escala de Likert, donde 1 es nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre. Este cuestionario se compone de dos dimensiones: desempeño contextual y desempeño de tareas. El desempeño contextual se divide en 2 indicadores: desempeño contextual hacia el individuo y hacia la organización. Las afirmaciones para el desempeño contextual hacia el individuo son del 1-7; mientras que, hacia la organización son del 8-14. Por otro lado, las afirmaciones correspondientes al desempeño de tareas abarcan los ítems 16-21. Asimismo, siguiendo el diseño del cuestionario, en las preguntas 6, 7, 17,18,19 se realiza un ajuste, colocando la escala de valores inversa para proceder con los cálculos (Williams & Anderson, 1991).

Para la validación de ambos instrumentos se empleó el estadístico Alpha de Cronbach, con el cual se detectó un valor de 0.823 para el cuestionario de desempeño

laboral y 0.831 para el cuestionario de motivación laboral, por lo que se concluye que estas herramientas son fiables para la recopilación de datos.

Recursos y materiales.

Los recursos y materiales se enfocaron en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos. El recurso económico fue requerido de forma previa para acceder al material en cantidades suficientes para que los sujetos de estudio completen los cuestionarios; también, se empleó para el traslado a la empresa, puesto que la encuesta fue presencial. Los materiales empleados fueron hojas oficio y bolígrafos. En cuanto al procesamiento, se hizo uso del software IBM SPSS y Excel del paquete Microsoft Office.

Posterior a las encuestas realizadas y valoradas, se efectúan encuestas aleatorias al personal que labora en la institución, con la finalidad de poder comprender de mejor manera las alteraciones que la misma presente.

Variables.

En la tabla 1 se muestra la matriz de consistencia, en la cual se presenta las variables y las dimensiones para conseguir los objetivos específicos y general, así como para validar las hipótesis principales y secundarias.

Tabla 1. Matriz de constancia

Objetivo general	Hipótesis principal	VARIABLES	Dimensión
Analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Médico Avantmed	H0: La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,	Independiente: Motivación laboral	Motivación al logro Motivación al poder Motivación a la afiliación
Objetivos específicos	Hipótesis secundarias		
1. Definir las teorías sobre la relación entre la motivación y desempeño laboral.	H01: La motivación al logro no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,		
2. Analizar la situación actual del Centro Médico Avantmed.		Dependiente: Desempeño laboral	Desempeño de Tareas Desempeño contextual: hacia los individuos y hacia la empresa
3. Aplicar el instrumento que determine la relación entre la motivación sobre el desempeño laboral en el Centro Médico Avantmed.	H02: La motivación al poder no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,		
4. Realizar una propuesta de trabajo para obtener una mejoría en el desempeño laboral según la motivación.	H03: La motivación a la afiliación no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,		

En la tabla 1 se indica la matriz de consistencia, en donde se evidencian los objetivos previamente planteados, además de la Hipótesis principal para la correlación entre la motivación y el desempeño, valorando a su vez hipótesis secundarias siendo la motivación como eje principal. Se identifica además las variables, siendo la motivación laboral la variable independiente, y el desempeño laboral la variable dependiente.

Resultados demográficos laborales

La tabla 2 presenta las características de la muestra, en donde se aprecia que el rango de edad predominante está entre 36 a 45 años con un 45.3%. Esta muestra se ve representada mayoritariamente por los hombres con un 64.2%. Con respecto al estado civil, un 58.5% está casado, 35.8% soltero y 5.7% es viudo. El rango de antigüedad con más trabajadores es menor o igual a 5 años. Finalmente, el 20.8% de los encuestados cumplen roles de administración, 17% limpieza y 62.3% salud.

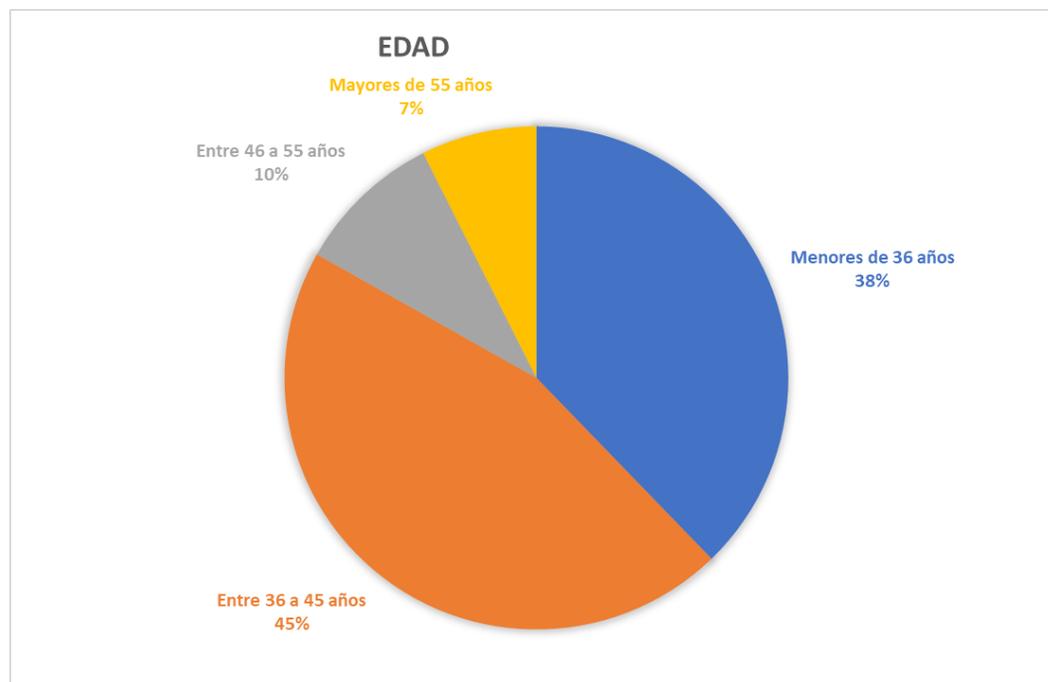
Tabla 2. Características del personal

Variables	Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad (Agrupada)	Menores de 36 años	20	37,7	37,7
	Entre 36 a 45 años	24	45,3	83,0
	Entre 46 a 55 años	5	9,4	92,5
	Mayores de 55 años	4	7,5	100,0
	Total	53	100,0	
Sexo	Mujer	19	35,8	35,8
	Hombre	34	64,2	100,0
	Total	53	100,0	
Estado civil	Casado	31	58,5	58,5
	Soltero	19	35,8	94,3
	Viudo	3	5,7	100,0
	Total	53	100,0	
Antigüedad (Agrupada)	Menores de 6 meses	27	50,9	50,9
	Entre 6 a 12 meses	16	30,2	81,1
	Mayores a 1 año	10	18,9	100,0
	Total	53	100,0	
Departamento	Administración	11	20,8	20,8
	Limpieza	9	17,0	37,7
	Salud	33	62,3	100,0
	Total	53	100,0	

En la tabla 2, indica las características del personal que labora dentro del Centro Médico Avantmed, en donde se los clasifica según la edad, sexo, estado civil y

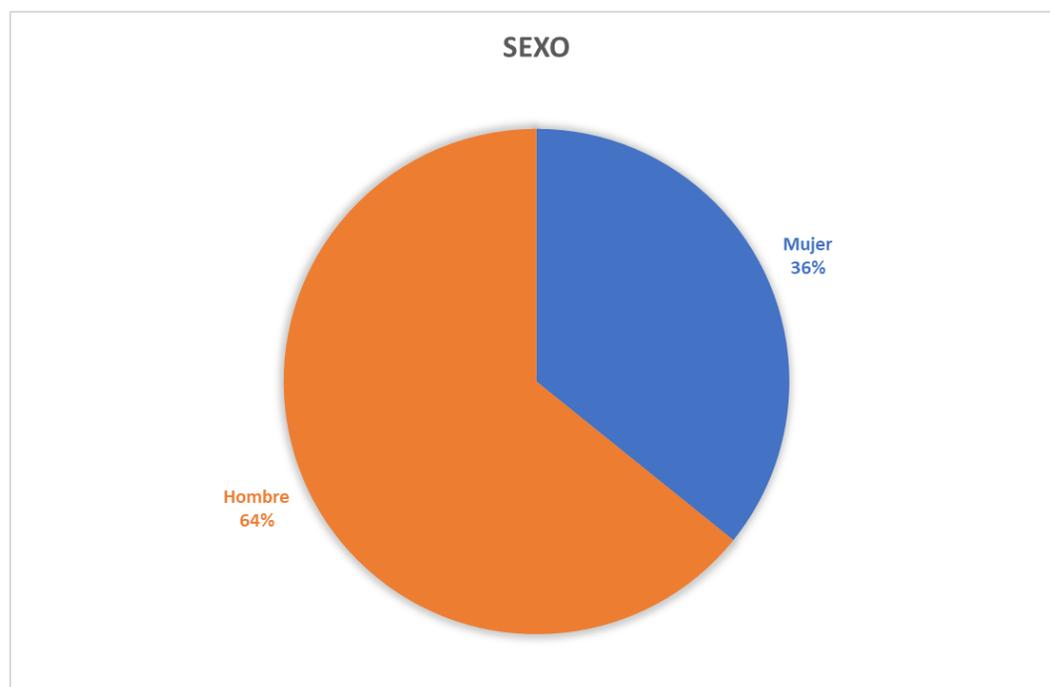
antigüedad, en esta table se identifica tanto de manera cuantitativa como porcentual.

Figura 1. Características del personal - Edad



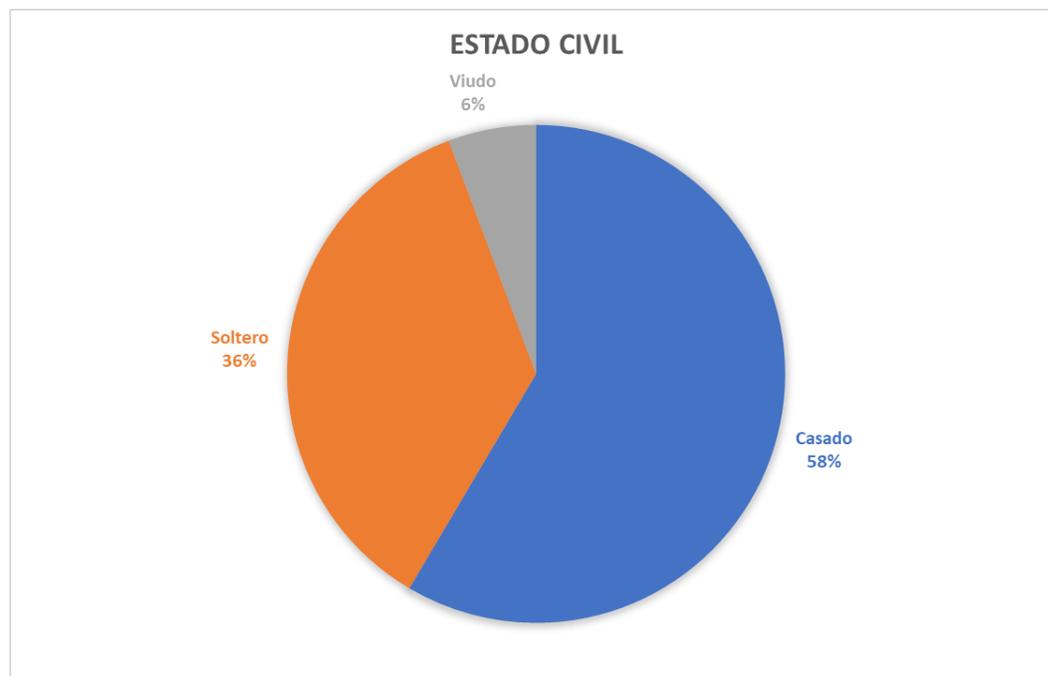
En la figura 1 se observa las edades del personal, clasificados en 4 grupos, en esta imagen se puede observar de una manera porcentual que la gran parte del personal se encuentra entre los 36 a 45 años, y que el menor grupo comprende mayores de 55 años.

Figura 2. Características del personal - Edad



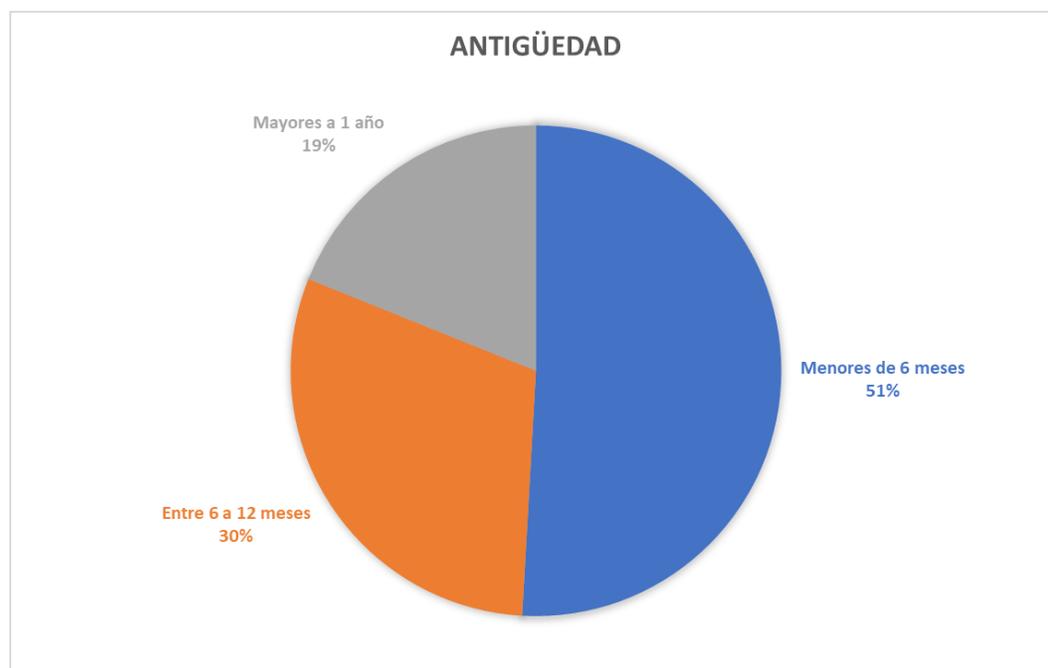
En la figura 2 se evidencia el sexo del personal, en donde se observa de manera porcentual que la gran parte de quienes trabajan en la institución son Hombres con un 64%.

Figura 3. Características del personal – Estado Civil



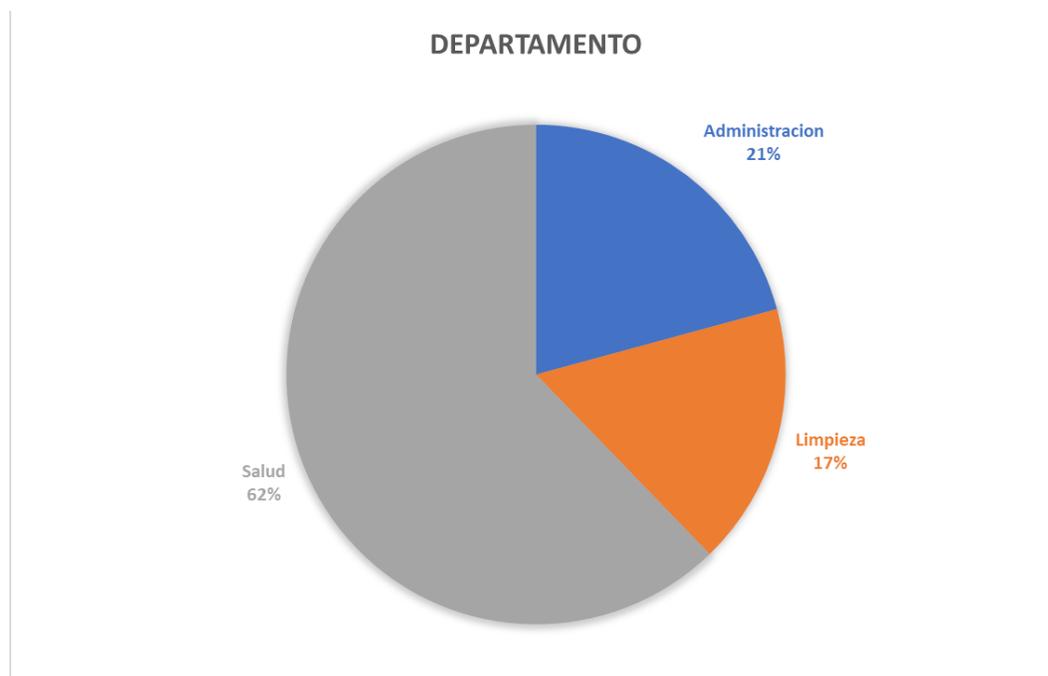
En la figura 3, se conoce el estado civil del personal, en donde se comprueba de manera porcentual que en su gran parte son casados siendo más de la mitad con un 58% y en una menor parte viudos con un 6%.

Figura 4. Características del personal – Antigüedad



En la figura 4, se visualiza la antigüedad del personal, se lo clasifica de una manera porcentual, siendo en su gran mayoría personas con menos de 6 meses los cuales laboran en la institución.

Figura 5. Características del personal - Departamento



En la figura 5, se observa de manera porcentual los departamentos de los cuales fueron analizados los datos tomados, siendo el personal de salud el departamento con mayor predominio, teniendo un 62%.

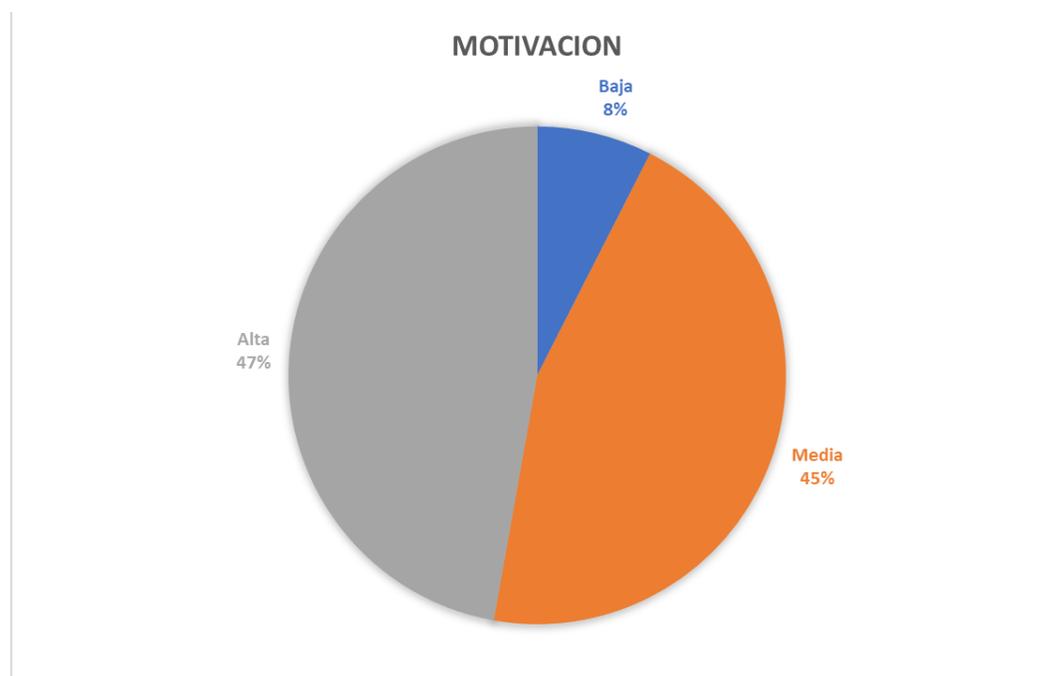
Resultados de la variable motivación

La tabla 3 muestra el resultado global de la variable motivación, en donde se puede apreciar que el 7.5% tiene un nivel bajo; mientras que, el 45.3% presenta nivel medio; y, el 47.2% un nivel alto.

Tabla 3. Nivel de motivación

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	7,5
Media	24	45,3
Alta	25	47,2
Total	53	100,0

En la tabla 3 se indica de una manera tanto cuantitativa como porcentual la motivación del personal que labora dentro del Centro Médico Avantmed, en este cuadro se lo clasifica por 3 niveles, bajo, medio y alto.

Figura 6. Motivación del personal

En la figura 6, corresponde a la motivación del personal que labora en la institución, esta motivación se la ve de una manera porcentual, en donde hay un predominio en la motivación alta con un 47% y una baja del 8%.

La tabla 4 muestra los resultados para las dimensiones de la variable motivación. En el caso de la motivación al logro, se observa que no existen niveles bajos, y que la mayor frecuencia de encuestados se encuentra en niveles altos (66.0%). En el caso de la motivación hacia el poder, se observa que el 52.8% tiene un nivel medio. Finalmente, para la motivación hacia la afiliación existe un empate en valores porcentuales, pues tanto el nivel medio como el alto tienen un valor de 39.6%.

Esto demuestra que los trabajadores ponen mayor énfasis en alcanzar metas que reflejen un duro trabajo o que requieran ciertas habilidades, por lo que sus aptitudes se alinean hacia los retos y la satisfacción de superar objetivos, por lo que se manejan de manera excepcional cuando trabajan de manera individual. Sin embargo, se observó que la mitad de la población tiene un nivel de motivación a la afiliación alta, por lo que casi el 40% del personal también goza de trabajar en equipo, y sentirse apreciados y aceptados socialmente.

Tabla 4. Nivel de motivación por dimensiones

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Motivación al logro	0	18	35
	0,0%	34,0%	66,0%
Motivación al poder	10	28	15
	18,9%	52,8%	28,3%
Motivación a la afiliación	11	21	21
	20,8%	39,6%	39,6%

En la tabla 4 se comprueban las dimensiones de la motivación, sientto al logro, poder y afiliación medidas en 3 niveles, bajo, medio y alto tanto de una manera cuantitativa como porcentual

Figura 7. Motivación al logro



En la figura 7 se evidencia de una manera porcentual que la motivación al logro por parte del personal es bastante alta, siendo así de un 66%.

Figura 8. Motivación al Poder

En la Figura 8, se observa la motivación al poder de una manera porcentual, en donde no hay una relevancia notoria, puesto que se da un predominio en la motivación media con un 53%.

Figura 9. Motivación a la Afiliación

En la figura 9, se logra visualizar que la motivación a la afiliación en el personal predomina con una 40% en alto, siendo así una gran cantidad del personal que goza el trabajo en equipo.

Resultados de la variable desempeño laboral

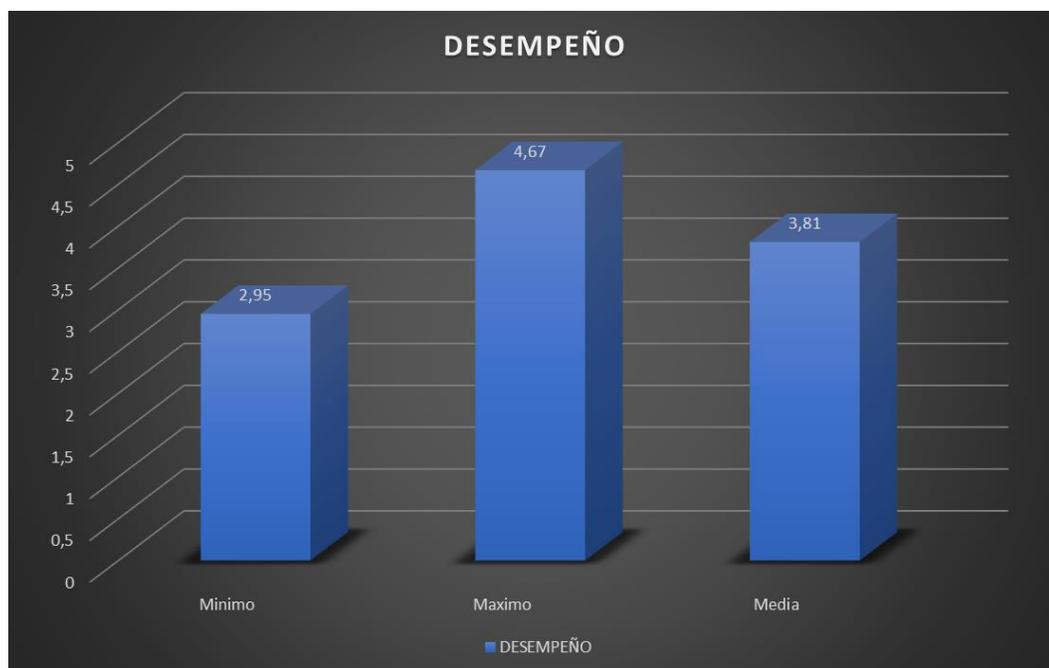
La tabla 5 muestra el nivel de desempeño laboral por variable y dimensiones. De manera global, se aprecia que el desempeño laboral tiene una media de 3.81, por lo que se encuentra en un nivel medio. En cuanto a las dimensiones, el promedio del desempeño de tarea es de 4.36; mientras que, el desempeño contextual reporta una media de 3.54, con lo cual se evidencia que mayoritariamente, los trabajadores tienen un alto desempeño en las tareas, y medio a nivel contextual. En este sentido, se profundiza en esta última variable, observando que para el desempeño contextual hacia los individuos se tiene una media de 3.91 y el desempeño contextual hacia la empresa es de 3.16.

Específicamente, se detectó que el desempeño por las tareas tiene un valor de 4.36, considerándolo alto, es decir, que los trabajadores están comprometidos con el trabajo y lo demuestran a través de la eficacia con la que realizan las actividades operativas y técnicas que contribuyen al núcleo técnico. Mientras que, el desempeño contextual hacia la empresa tuvo un valor de 3.16, considerándose media, lo cual indica que existen discrepancias con la organización en su manera de gestión, normas y reglas.

Tabla 5. Nivel de Desempeño laboral

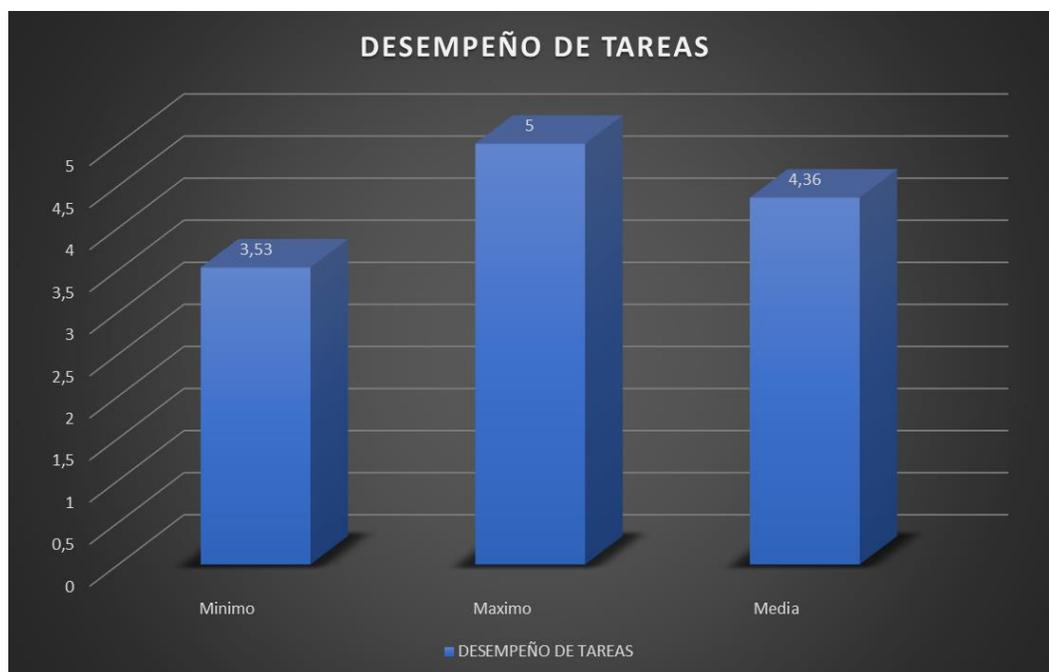
Variable / dimensiones	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Desempeño	2,95	4,67	3,81	0,44	0,19
Desempeño de tareas	3,43	5,00	4,36	0,47	0,22
Desempeño contextual	2,71	4,57	3,54	0,48	0,23
Desempeño contextual hacia el individuo	3,14	4,71	3,91	0,42	0,18
Desempeño contextual hacia la empresa	1,57	4,43	3,16	0,76	0,58

En la tabla 5 se indica el nivel de desempeño laboral, en los cuales se dan por variables y dimensiones, teniendo en cuenta 5 de estas, siendo el desempeño, desempeño de tareas, desempeño contextual y esta a su vez dividido en hacia el individuo y hacia la empresa. En la tabla se evidencia tanto su valor mínimo, máximo como la media, además del haberse ejecutado el cálculo por desviación estándar como la varianza.

Figura 10. Nivel de desempeño

En la figura 10 se logra observar el desempeño del personal, teniendo una mínima de 2.95, un máximo de 40.67, lo cual lleva a tener una media de 3.81, lo cual es por encima de la mitad, teniendo así un valor positivo.

Figura 11. Nivel de desempeño de tareas



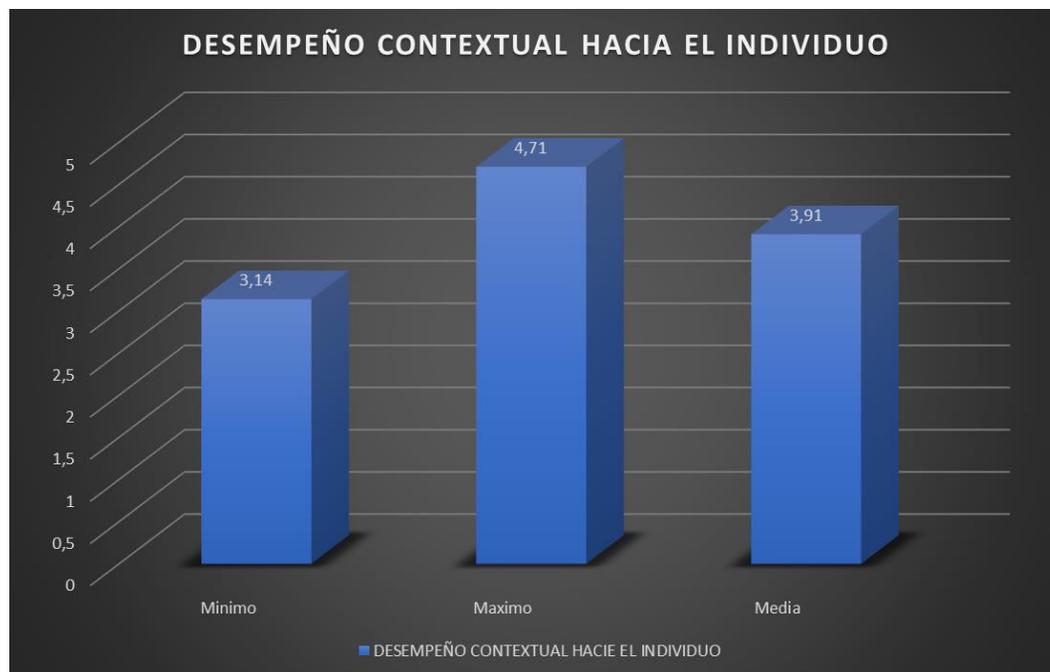
En la figura 11 se indica el desempeño de tareas, en donde tanto la mínima como el máximo, se encuentran por encima de la mitad, siendo ambas positivas, en donde la mínima es de 3.53 y la máxima de 5, teniendo como resultado final una media de 4.36, siendo bastante buena en cuanto al desempeño de tareas.

Figura 12. Nivel de desempeño contextual



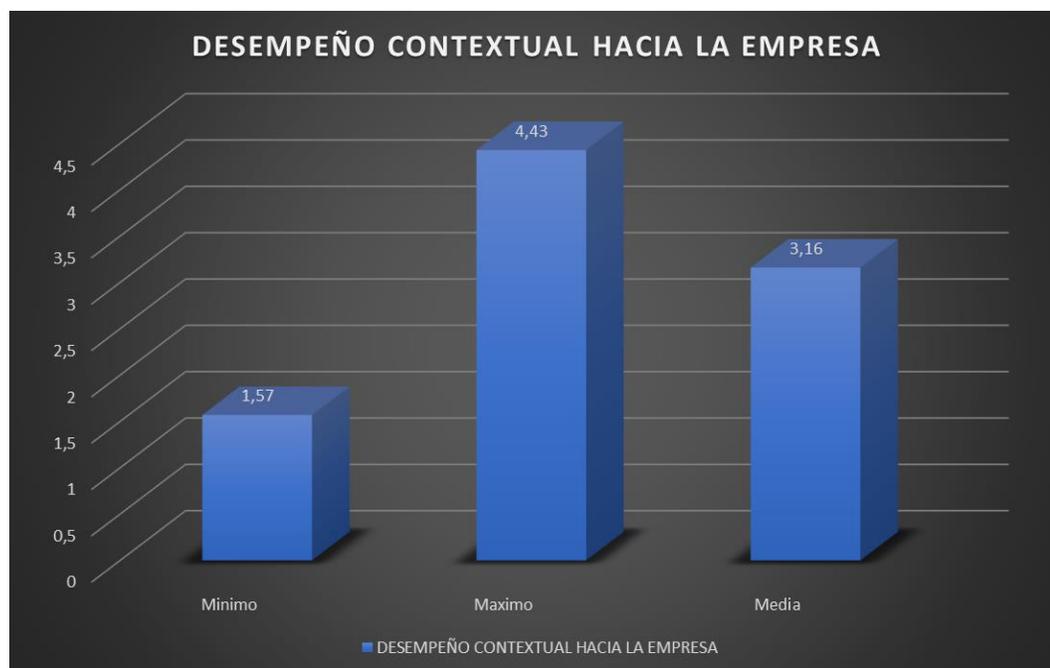
En la figura 12, demuestra el desempeño contextual medido en cuanto al mínimo siendo el mismo de 2.71, máximo de 4.57 y una media de 3.91, teniendo como resultado final una respuesta positiva por parte del personal.

Figura 13. Nivel de desempeño contextual hacia el individuo



En la figura 13, indica el desempeño contextual hacia el individuo, esta evaluación da como resultado que el valor mínimo es de 3.14, un máximo de 4.71, dado como resultado final una respuesta buena, siendo la media de 3.91.

Figura 14. Nivel de desempeño contextual hacia la empresa



En la figura 14, se demuestra por parte del personal, que el desempeño contextual hacia la empresa es medianamente bueno, debido a que la mínima es por debajo de la mitad, teniendo una respuesta negativa con 1.57, la máxima de 4.43, y por concluyente la media será de 3.16.

Validación de la hipótesis

Prueba de normalidad.

Para identificar la distribución de datos, se aplica el estadístico de Kolmogorov-Smirnov debido a que se tiene una muestra superior a 50. La hipótesis con la que trabaja es el siguiente:

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

En la tabla 6 se puede apreciar que la significancia de la variable dependiente e independiente corresponde a 0.200 y 0.002, respectivamente. Ante estos valores se puede indicar que al existir una variable cuyo p-valor es superior al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se deben emplear herramientas paramétricas.

Por otro lado, analizando las dimensiones, se observa que para la motivación al logro y motivación a la afiliación se tiene un p-valor de 0.000, siendo menores que el nivel de significancia (0.05), por lo que se concluye que no sigue una distribución normal. Mientras que, la motivación al poder tiene un p-valor de 0.200, superando el nivel de significancia (0.05), por lo cual se interpreta que su distribución es normal. Por consiguiente, a partir de esta información se tomó la decisión de trabajar con el estadístico de Rho de Spearman para la correlación de las variables y las dimensiones.

Tabla 6. Prueba Kolmogorov-Smirnov

Variables / dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño	0,095	53	0,200
Motivación	0,160	53	0,002
Motivación al logro	0,216	53	0,000
Motivación al poder	0,100	53	0,200
Motivación a la afiliación	0,180	53	0,000

En la tabla 6 se evidencia la prueba Kolmogoroy-Smirnov, donde las variables son el desempeño, motivación, motivación al logro, al poder y a la afiliación, y se demuestra el nivel de significancia de cada uno de estos.

Motivación y desempeño

A continuación, se muestra la validación de la hipótesis principal.

H0: La motivación no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,

H1: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,

De acuerdo con los valores obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman se identificó que el p-valor es menor al nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la motivación influye en el desempeño laboral.

Adicionalmente, se observa en la tabla 7 que el coeficiente de correlación es de 0.943,

siendo que esta relación sea positiva y fuerte, por lo que se concluye que la motivación influye directa y fuertemente sobre el desempeño laboral del personal del centro médico Avantmed.

Tabla 7. Rho de Sphearman para variables

Variables	Detalle	Desempeño	Motivación
Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	0,943
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	53	53
Motivación	Coefficiente de correlación	0,943	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	53	53

En la tabla 7, corresponde a la validación de la hipótesis principal en donde el coeficiente de correlación es positivo con un puntaje de 0.943, el cual da como resultado que la motivación si influye significativamente en el desempeño laboral.

Motivación al logro y desempeño

A continuación, se muestra la validación de la primera hipótesis secundaria.

H0₁: La motivación al logro no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed.

H1₁: La motivación al logro influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,

De acuerdo con los valores obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman presente en la tabla 8, se identificó que el p-valor es menor al nivel de significancia (0.050), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la motivación al logro influye en el desempeño laboral. Adicionalmente, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.840, siendo que esta relación sea positiva y fuerte, por lo que se concluye que la motivación al logro influye directa y fuertemente sobre el desempeño laboral del personal del centro médico Avantmed.

Tabla 8. Rho de Spearman para motivación al logro y desempeño

Variable / dimensión	Detalle	Desempeño	Motivación al logro
Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	0,840
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	53	53
Motivación al logro	Coeficiente de correlación	0,840	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	53	53

En la tabla 8, se comprueba la validación de la primera hipótesis secundaria, en donde da un coeficiente de correlación de 0.840, indicando que, si existe una relación positiva entre la motivación al logro, con el desempeño laboral.

Motivación al poder y desempeño

A continuación, se muestra la validación de la segunda hipótesis secundaria.

H0₂: La motivación al poder no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed.

H1₂: La motivación al poder influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,

A través de la prueba Rho de Spearman que se muestra en la tabla 9, se identificó que el p-valor es menor al nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la motivación al poder influye en el desempeño laboral. Adicionalmente, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.770, siendo que esta relación sea positiva y fuerte, por lo que se concluye que la motivación al poder influye de manera positiva y moderadamente fuerte sobre el desempeño laboral del personal del centro médico Avantmed.

Tabla 9. Rho de Spearman para motivación al poder y desempeño

Variable / dimensión	Detalle	Desempeño	Motivación al poder
Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	0,770
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	53	53
Motivación al poder	Coeficiente de correlación	0,770	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	53	53

En la tabla 9, indica la correlación entre la motivación al poder con el desempeño laboral, en donde se comprueba la segunda hipótesis secundaria, dando así un coeficiente de correlación positivo de 0.770, indicando una respuesta fuerte y validando la hipótesis.

Motivación a la afiliación y desempeño

A continuación, se muestra la validación de la tercera hipótesis secundaria.

H0₃: La motivación a la afiliación no influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed.

H1₃: La motivación a la afiliación influye significativamente en el desempeño laboral del centro médico Avantmed,

Finalmente, de acuerdo con los valores obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman que se presentan en la tabla 10 se identificó que el p-valor es menor al nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la motivación a la afiliación influye en el desempeño laboral. Adicionalmente, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.924, siendo que esta relación sea positiva y fuerte, por lo que se concluye que la motivación a la afiliación influye de manera directa y fuertemente sobre el desempeño laboral del personal del centro médico Avantmed.

Tabla 10. Rho de Spearman para motivación a la afiliación y desempeño

Variable / dimensión	Detalle	Desempeño	Motivación a la afiliación
Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	0,924
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	53	53
Motivación a la afiliación	Coeficiente de correlación	0,924	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	53	53

En la tabla 10, corresponde a la tercera hipótesis secundaria, en donde el coeficiente de correlación da una respuesta de 0.924, dando una respuesta positiva y evidenciando que existe una fuerte relación entre la motivación a la afiliación, con el desempeño laboral del personal.

Al encontrar una respuesta positiva y significativa en todos los parámetros, indican que en el presente trabajo existe una alta motivación por parte del personal que labora en el Centro Médico Avantmed, y a su vez se visualiza que si existe una correlación alta entre la motivación y el desempeño laboral.

Por otra parte, salen nuevas dudas en las cuales por qué existe una baja motivación en un bajo porcentaje del personal, por ende, se presume que, aunque exista

una alta motivación de manera general, igual existen problemáticas que no influyen directamente, para lo cual se hacen entrevistas al personal que labora en la institución de una manera aleatoria.

Las entrevistas realizadas se indican de una manera anónimas, en donde el personal refiere ciertas alteraciones que han podido evidenciar, o se rumoran en el mismo trabajo, posteriormente, se constata una relevancia y correlación en varios puntos, en donde varios entrevistados indican las mismas alteraciones.

En este formato, se indican varios puntos de los cuales, aunque no todos influyen directamente sobre el personal que labora en la institución, si son puntos con los cuales aumentaría la motivación y el desempeño en el personal, siendo puntos que pueden hacer sentir mejor al personal, las cuales son:

1. Incumplimiento de los honorarios profesionales (pagos)
2. Actualización de sistemas
3. Abastecimiento de Medicación
4. Falta de especialidades medicas
5. Falta de maquinaria para estudios por imágenes
6. Desconocimiento de protocolos
7. Falta de comunicación

Capítulo IV: Propuesta

Con respecto al presente capítulo del proyecto realizado, se indica la propuesta de planes de acción para poder lograr una mejoría en el desempeño laboral según la motivación que se les brinda al personal que labora en el Centro Médico Avantmed.

Aunque se ha evidenciado una alta motivación, de igual manera se ha investigado por qué no es una satisfacción en un 100%, entre los cuales estas como principal la falta de pagos o atraso en los mismos, la demora en el sistema de ingreso y evolución de los pacientes, la falta de abastecimiento de medicación, la falta de especialidades, la falta de exámenes diagnósticos por imágenes, el desconocimiento de protocolos y falta de comunicación.

Por lo tanto, la finalidad de este capítulo es que los planes que se vayan a llevar a cabo dentro del Centro Médico puedan elevar la motivación del personal que labora en dicha institución, y conseguir que su desempeño laboral sea mucho mejor en comparación al actual.

Justificación

El presente trabajo de investigación requiere que sea de una mejoría continua en las distintas áreas y sistemas previamente mencionados, y a su vez en el incremento de nuevas áreas y especialidades médicas, de este modo se lograría obtener un mejor desempeño laboral, en donde la motivación no necesariamente debe ser incentivos económicos; sino que, brindando mejores herramientas de trabajo, se conseguiría una mayor motivación.

Dentro de una de las estrategias es contemplar el presupuesto actual de la empresa, en donde se logre obtener los pagos a tiempo del personal, según los ingresos obtenidos por la atención brindada.

Otra de las mejoras a darses, es el cambio de sistema usado en el mismo, puesto que los sistemas actualmente utilizados, hacen que sea más tardada la atención médica, dando así menos tiempo al médico en su atención ya que requiere hacer una doble copia de lo que se desea ingresar en el sistema. A su vez un cambio en el registro de los pacientes en el área de admisión, para que el tiempo de registro se de en un menor tiempo, teniendo una menor acumulación de pacientes en dicha área.

Por otro lado, la falta de abastecimiento de medicación es un elemento clave, debido que los medicamentos que se usan con mayor frecuencia deben tener un mayor abastecimiento, y pese a que existan medicamentos que no se usen con regularidad, deberían tener un stock limitado pero controlado con la cantidad que se da a los pacientes, así se llevaría un registro ordenado para poder contar con el abastecimiento necesario a tiempo.

Además, el incorporar nuevas especialidades médicas, en donde el usuario externo pueda obtener una valoración total según las necesidades, y a su vez, la obtención de equipos diagnósticos que ayuden a los médicos a que puedan mejorar los diagnósticos de los pacientes, ayudaría en el desempeño pues se da una atención completa en su totalidad, mas no se deja inconcluso.

A su vez una de las fallas que también existen es la falta de protocolos médicos y de atención, lo cual se va de la mano con la falta de comunicación y organización,

debido a que el aprendizaje constante, y las constantes actualización sobre los distintos tipos de protocolos y patologías, debe ser necesaria en todo centro médico, pero una de las alteraciones es que no exista o que se de en horarios pocos factibles para la asistencia del personal, más aún cuando se informa con poco tiempo de anticipación como se ha dado en varias ocasiones, siendo con menos de 24 horas de anticipación o dada en días domingos los cuales se les imposibilita a gran parte del personal que labora en la institución.

Desarrollo de la propuesta

Cumplimiento de pagos.

Los pagos en el Centro Médico Avantmed, se han efectuado hasta la actualidad con retrasos, en donde han quedado faltos de pagos hasta por 3 facturas en el área médica, y de 1 mes en el área administrativa, tendiendo un descontento grande en el personal. Para evitar estos errores, es requirente tener un conocimiento previo, estadístico en donde se evidencie de al menos los últimos 6 meses, el valor total de ingreso máximo, y el valor total de ingreso mínimo, logrando obtener una media de ingresos, y así poder saber cuál es la capacidad de pago de la institución, sin tener perdidas.

Además de esto se requiere tener un capital previo en donde contemple la posibilidad de atrasos de cobros de la empresa a las distintas instituciones a las cuales brinda el servicio, teniendo así un capital de por al menos 6 meses continuos, y así poder continuar con las actividades y los pagos a sus empleados sin afectarlos por falta de este,

debido a que se sabe que todo personal, tiene responsabilidades financieras y requiere de un sueldo para poder cumplirlas.

Otra de las mejorías en los pagos, es el establecer sueldos fijos, y no bajo facturas, puesto que no se contempla un precio exacto en los pagos, debido a que este puede subir tanto lo cual no es conveniente para la empresa, para esto hay que evaluar la cantidad de atenciones brindadas por los médicos y cuantificar la cantidad aproximada de pacientes atendidos a lo largo de un mes, y así de igual manera visualizar la cantidad máxima y mínima para obtener una media; la cual nos ayudara a saber cuánto es el ingreso aproximado de la empresa, frente al egreso fijo que la empresa debe asumir.

Actualización de sistemas.

El uso de sistemas antiguos, o los cuales son demasiado lentos para el registro de la información, hace que la atención sea demorada y tediosa por parte del personal que lo usa, debido que el ingreso de información en 2 plataformas lleva un mayor tiempo, y esto repercute en la atención médica, la cual tiene un horario establecido de 15 minutos por paciente.

El actual sistema que es Magenta tiene fallas las cuales se han indicado por parte del personal, para su correcta modificación y mejoría, pero no se ha recibido respuesta favorable por parte de los programadores, además de saber que el sistema tiene sus fallas, al ser uno de los más económicos en la actualidad en la parte médica, lo que da a notar que el esfuerzo por parte de los programadores, de brindar una satisfacción en el usuario no llega a ser una importancia, sino que cumpla con las funciones necesarias por la cual se lo contrata.

Para la mejoría, sería el contratar un nuevo sistema operativo, como es el caso del sistema RCLINIC, que pese a que el costos de contratación de este sistema medico es mayor, nos dará grandes beneficios, como es que evitara el registro de toda la información de los pacientes en 2 sistemas, más solo en este sistema se ingresan los signos vitales previamente ingresados por el área de enfermería, los diagnósticos, medicamentos y números de ordenes de los exámenes, evitando así una demora en la atención médica, y se agiliza el proceso, lo cual hace que el paciente se sienta más atendido puesto no pasa el medico la gran parte del tiempo de la consulta ingresando información.

Abastecimiento de Medicación.

Los medicamentos para usar están en el esquema básico brindado por parte del IESS, en donde hay una gran cantidad de medicación, la cual que, aunque sea una gran lista, no necesariamente debe ser equitativa, debido a que se ha visto un desabastecimiento por varios días, de medicamentos que son de gran uso, teniendo en cuenta que, muchas de las patologías también se presentan por temporadas, y a su vez esto nos indica que hay un consumo mayor de ciertos medicamentos.

Una de las propuestas para la mejoría de este proceso, es la consulta directa con el personal médico, puesto que pueden dar mayor referencia con el uso del medicamento, cuáles son los que más usan, que envían y la cantidad que se envía, siendo así un referente notorio para el consumo y abastecimiento de los medicamentos.

Por otra parte, un esquema usado en los hospitales es el estandarizar la cantidad de medicamentos usados mensualmente para su cuantificación y saber en promedio

cuanto se requiere de cada medicina, a su vez la evaluación de las enfermedades más vistas según la temporada climática, siendo así un elemento clave para comprobar las patologías más frecuentes.

Para finalizar, es el abastecimiento previo, que significa esto, que se establecen márgenes, los cuales van a delimitar cuando realizar los pedidos de medicación según el tiempo de demora para la respuesta y abastecimiento, esto significa que al tener un margen inferior pero razonable, se podrá hacer un pedido el cual llegara previa a la culminación del medicamento, haciendo así, que nunca falte algún medicamento, más que nada si es de uso masivo.

Incorporación de Especialidades Médicas.

La disponibilidad de Especialistas Médicos en el Centro Médico es un requerimiento por parte de los usuarios externos, debido a que una gran cantidad de pacientes, acuden en busca de una atención por medicina general, el cual pueda ayudarlos derivándolos a los especialistas por patologías previamente diagnosticadas, sea bien de una manera privada o por falta de continuidad con el especialista previamente asignado.

En la actualidad pese a que existen varias especialidades que puedan manejar las distintas patologías, como es el caso de Medicina Interna, Gastroenterología, Pediatría, Ginecología y Traumatología, también es bueno incorporar especialidades directas como Cardiología, Dermatología, Oftalmología y Odontología, las cuales son unas de las más solicitadas por parte de los pacientes.

Además, pese a que no cuentan con la disponibilidad suficiente de los consultorios, para poder tener agendas llenas se debe tener una rotación de especialistas, es decir, las especialidades que menos afluencia tengan, deberán brindar atenciones en distintos días, no diaria, así no se ocupa el área por el mismo especialista, sino que se rota constantemente.

De manera favorable, es que el costo del mantenimiento de los especialistas se representa según la cantidad de pacientes, esto siendo que el pago es por hora, donde los especialistas tienen un ingreso de \$12 por hora, en donde pueden atender 3 pacientes, debido a que los agendamientos son cada 20 minutos, dando así un beneficio mucho mayor en la parte económica para la institución.

Exámenes por imágenes.

El uso de exámenes imagenológicos brinda una gran ayuda al personal médico, el cual es necesario en muchas ocasiones para poder realizar las distintas derivaciones médicas.

En la actualidad el Centro Médico solo cuenta con un ecógrafo, el cual presenta algunas alteraciones, por lo cual en ocasiones no se pueden efectuar algunos estudios o más aún se puede evidenciar trastornos algo erróneos, los cuales son informados para su corrección inmediata.

Uno de los requerimientos es incorporar nuevos estudios por imágenes como es con un Ecógrafo de mejor calidad, el cual permita tener una imagen clara, llevando así a poder brindar de mejor manera los distintos diagnósticos. A su vez el ingresar un nuevo examen por imágenes, como es las radiografías, los cuales ayudaran de gran manera,

puesto que son estudios necesarios para diagnósticos como es el caso de Traumatología, que requiere que los pacientes acudan con el estudio por imágenes para un correcto control.

El estudio por Radiografía ayudara de gran manera y a su vez se convertirá en una inversión, la cual repercutirá teniendo un mayor ingreso para el centro médico, razón por la cual se lo considera muy necesaria, a su vez una gran parte de pacientes, acuden por presentar lesiones o dolor en distintas áreas del cuerpo, en su mayoría en columna, hombros y rodillas, esto se ve mucho más en pacientes adultos mayores, los cuales conforman una gran parte de los pacientes que se atienden en el centro de salud.

Para poder lograr este objetivo es necesario poder extender las instalaciones, con la intención de poder tener un área netamente para los procedimientos diagnósticos por imagenología, lo cual significa un área en donde se incorporen un área de radiografía y un área de ecografía, para la cual debe tener la protección necesaria por la radiación que se emitirá.

Por otro lado, se requiere de una inversión económica relativamente importante, la cual se puede conseguir mediante una reinversión de las ganancias de la institución, en donde, aunque no existan ganancias fuertes para los directivos y socios los cuales son dueños del centro médico, se lograra una ganancia a largo plazo mucho mayor, debido a que el uso de estos equipos será muy alto, tendrá una alta efectividad lo cual conllevara a tener un alto ingreso.

En el caso de no existir un fondo necesario, se requiere hacer préstamos bancarios, en donde al tener una institución formada, se podrá conseguir con mayor

facilidad. Posterior a la instalación de los equipos, la ganancia que genere no será ganancia para los directivos, será para pago de deudas, en donde se busca es tener una cuenta limpia y posterior a esto un ingreso mayor y neto sin la necesidad de mantener deudas con instituciones bancarias.

Desconocimiento de protocolos.

La falta de protocolos o su desconocimiento, genera una debilidad en la empresa, debido a que no se maneja un estándar fijo entre todo el personal y mucho más al ser una institución que brinda atención médica, requiere educación continua y establecer protocolos en las atenciones de las distintas patologías, teniendo en cuenta los diagnósticos, los medicamentos, el seguimiento y más allá de eso, cuándo y por qué realizar las derivaciones,

En la actualidad, no se tiene un protocolo, en el cual delimite como llevar a cabo muchas de los procesos médicos, la falta del mismo hace que cada médico actúe de manera distinta, ya sea con los diagnósticos, el proceder en derivaciones o interconsultas, las medicaciones que se entregan a los pacientes, por otro lado en la parte administrativa no existe un protocolo de reconocimiento del paciente ni del actuar ante algún problema o altercado que pueda suscitarse, por ello es que se requiere establecer protocolos para una correcta atención.

Por consiguiente, se debe iniciar con un protocolo de identificación de los pacientes en el ingreso y registro de cada uno, en donde se evidencie cada paciente y los datos, en donde sean correctamente escritos, y así hacer un buen y correcto registro del usuario externo.

Además, se requiere un protocolo de atención médica con diagnóstico y medicaciones, en donde se indique el proceso del tratamiento de cada patología, así sería un manejo unánime entre todos los profesionales de la salud, teniendo así una cuantificación exacta de los medicamentos en los distintos diagnósticos de las enfermedades.

Y para culminar, al realizar las derivaciones, se deben indicar bajo que estándares poder efectuarlas, y de ser así que se requiere para poder hacerla, teniendo en cuenta que una de las razones por las cuales son rechazadas, es por la falta de estudios complementarios.

Falta de comunicación.

La falta de comunicación es muy común en instituciones que no tienen un programa establecido, puesto que se van indicando las actividades con poco tiempo de anticipación y en horarios poco factibles, lo cual conlleva a la inasistencia notoria del personal de salud.

Una de las falencias que se dan a notar, es que la poca organización para las charlas médicas, las cuales ayudan significativamente para el crecimiento profesional, tiene una mayor tasa de inasistencia porque la comunicación y la anticipación con la que se da es de muy corto tiempo.

Para esto se requiere establecer horarios definidos en cada inicio de mes, en donde se indique que charlas se dará, en que horario y más que nada llevarlos a cabo en días factibles para el personal, evitando que se realicen sábados o domingos, teniendo así un calendario establecido para las charlas médicas.

Por otra parte, la comunicación entre los departamentos se da de manera defectuosa, ya que no existe un líder en cada área, puesto que, al solo tener un jefe al mando, requiere tener contacto con todo el personal que labora en toda la institución, haciendo que tenga una mayor carga laboral, por eso se requiere tener jefes de áreas, los cuales sean quienes manejan una comunicación entre las 2 partes, evitando así confusiones evidentes.

Conclusión de la propuesta

Para concluir se comprueba que existen varios aspectos en los cuales se puede mejorar, en donde previamente se han dado la soluciones a las problemáticas, dando a notar que la motivación del personal no solo se da por un bien recibido, algo material o un incentivo monetario, también se da con la comodidad, la capacidad resolutive, la maquinaria y los insumos que se cuentan, puesto que el usuario interno contara con todos los recursos necesarios para poder realizar un mejor trabajo tanto independiente como en conjunto con más especialidades.

Conclusiones

Al analizar los fundamentos teóricos sobre la motivación se corroboró su importancia dentro de las empresas, ya que algunos autores lo consideran como un factor que impulsa a un mejor desempeño laboral, favoreciendo a la producción y calidad de servicios.

Se determinó que el 7.5% tiene un nivel bajo de motivación; mientras que, el 45.3% presenta nivel medio; y, el 47.2% un nivel alto. Profundizando en las dimensiones, se detectó que la motivación hacia el logro es la más alta agrupando al 66.0% del personal; seguida de la motivación a la afiliación, la cual reporta en el nivel alto al 39.6% de encuestados, y a su vez, se observó el mismo porcentaje para niveles medios. Finalmente, se encuentra la motivación al poder, el cual se agrupa mayoritariamente en el nivel medio con un 52.8%. Esto demuestra que los trabajadores ponen mayor énfasis en alcanzar metas de manera individual; pero también existe parte de la población que gusta por trabajar en equipo para lograr sus objetivos.

Se identificó que la media de desempeño laboral se encuentra en 3.81/5.00, lo cual indica que los trabajadores tienen un rendimiento medio con tendencia a alto al momento de cumplir sus actividades laborales. Específicamente, se detectó que el desempeño por las tareas es el que tiene el nivel más alto, con un valor de 4.36, mientras que, el desempeño contextual hacia la empresa tuvo un valor de 3.16, considerándose como nivel medio, lo cual indica que existen discrepancias con la organización en su manera de gestión, normas y reglas.

Además, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la motivación y el desempeño laboral ($p\text{-valor} < 0.05$, $r = 0.943$). Profundizando en el análisis, se obtuvo valores que comprobaban la existencia de la relación estadística del desempeño laboral con las dimensiones de la motivación, es así como se tiene una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación al logro (coeficiente de correlación de 0.840), una relación moderada entre el desempeño laboral y la motivación al poder (coeficiente de correlación de 0.770), y una relación fuerte entre el desempeño laboral y la motivación a la afinidad (coeficiente de correlación de 0.924).

Finalmente pese a que existe una alta motivación por parte del personal de salud, gracias a las entrevistas aleatorias se evidencian alteraciones con las cuales influyen en un bajo nivel la motivación, dando así soluciones para las alteraciones como es los pagos de honorarios profesionales, la incorporación de sistemas con los cuales brindar una atención más rápida y de mejor calidad.

A su vez se visualiza que existe una falta de abastecimiento de medicación, no por la falta presupuestaria sino porque no se presenta un buen formato de solicitud de este, teniendo así un retraso en el abastecimiento de este.

Otra de las alteraciones que se indican su mejoría y la propuesta de este es la incorporación de especialidades médicas, que va de la mano con la mejoría e incorporación de nuevos equipos con los cuales se pueda realizar estudios por imágenes, dando así una mejor atención y satisfacción al usuario externo.

Además otro de los parámetros es la incorporación de protocolos como la comunicación entre los directivos y el personal, al obtener estas mejorías previamente mencionadas se denotara un mejor desenvolvimiento del personal tanto medico como administrativo.

Recomendaciones

Se recomienda que se realice un análisis sobre la percepción de los trabajadores sobre la gestión, normas y reglas de la organización, y el grado en que influye en el desempeño de estos, ya que se detectó que existe la dimensión más baja dentro del estudio fue el desempeño contextual hacia la empresa (3.16), encontrándose discrepancias con la gestión y de la empresa, y no con la actividad técnica de los profesionales, en la cual se obtuvo un desempeño por tarea de 4.36.

Se sugiere impulsar la motivación del personal a través de retos específicos y grupales, ya que se detectó la predilección por la motivación al logro y a la afiliación. En este sentido, también se recomienda efectuar eventos de integración que faciliten el espacio para la socialización entre compañeros de trabajo.

Referencias

- Adolfo G Finetti, M. (1997). *Marketing Estrategico*. Perú: Mc Graw Hill.
- Atiquipa Peña, L. O., & Jaimes León, F. J. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna*. Puente Piedra 2015
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Canchari Fierro, Y. E. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica*, 2016.
- Carro y Gonzáles, 2018. *Administración de las operaciones. Productividad y competitividad*. Argentina. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Casierra Olaya, J. A. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre*, 2016.
- Chang. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2513/Chang_ya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cofer, C. N. y Appley, M. H. (1981). *Psicología de la motivación*. México: Trillas.
- García Correa, D., Londoño Bolívar, C., & Ortiz Pérez, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*
- García, R. (2011). Estudio sobre la motivación y los problemas de convivencia escolar. Trabajo fin de Máster). España: Universidad de Almería. Recuperado de repositorio. ual. es/bitstream/handle/10835/1179/Garcia_Esquivel_Raquel. pdf.
- Garrido Gutiérrez, I. (1995). Motivación biológica. En A. Ferreras (Ed.), *Psicología básica. Introducción al estudio de la conducta humana* (pp. 453-471). Madrid: Ediciones Pirámide S.A.
- Garrido-Gutiérrez, I. (1995). Motivación cognitiva y social. En A. Ferreras (Ed.), *Psicología básica. Introducción al estudio de la conducta humana* (pp. 476-493). Madrid: Ediciones Pirámide S.A.
- Gibson, I. (2017). Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/44498848_Las_organizaciones_comportamiento_estructura_procesos_James_L_Gibson_John_M_Ivancevich_James_H_Donnelly
- Gómez, E. (15 de marzo de 2013). *Motivación y gestión del talento humano*. congreso. Cista Rica, Guatemala.
- Grzib, G. (2002). *Bases cognitivas y conductuales de la motivación y emoción*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Cáceres, S.A.

- Herrera, J. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral del Palacio de Justicia del Poder Judicial del Estado de México, Región Texcoco. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at Work*. Colombia.
- Inca. (2017). Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8776/Inca_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kaiser, B. & DeVries, K. (2010). Introduction to the special issue on developing flexible and adaptable leaders for an age of uncertainty. *Consulting Psychology Journal*, 62(2), 77-80.
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.
- Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*.
- Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Means, D. o. (1859). *Origen y Evolución*.
- Muchisky, S. R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Nueva York: Prentice Hall.
- Newton, N., Khanna, C. & Thompson, J. (2008). Workplace failure: Mastering the last taboo. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 60(3), 227-245.

- Opere, M. 2020. Incentivos. ¿Qué son los incentivos?, Tipos de incentivos y usos adecuados, Grupo P&A, España. Recuperado de: <https://blog.grupopya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Reynaga Utani, Y. (2016). Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.
- Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177-192.
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro.
- Sanin Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107.
- Steers, & Braunstein. (1976). A behaviorally Based Measure of Manifest Needs in Work Settings. *Journal of Vocational Behaviour*, 2, 254.
- Valle, A., Rodríguez, S., Cabanach, R., Núñez, J.C. González-Pienda, A. y Rosario, P. (2010). Perfiles motivacionales y diferencias en variables afectivas, motivacionales y de logro. *Universitas Psychologica*

Valverde, Y. P., Araoz, E. G. E., Herrera, R. Q., Uchasara, H. J. M., & Roque, M. M.

(2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(34), 13-20.

Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M., Yfarraguerri Villarreal, L., Nagore, G., &

Herrero Díaz, M. J. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw Hill.

Williams, & Anderson. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as

predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-6017.

Apéndices

Apéndice A. Formato de cuestionario de motivación laboral

No.	Motivación	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
M1	Intento mejorar mi desempeño laboral					
M2	Me gusta trabajar en competición y ganar					
M3	A menudo me encuentro hablando con otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo					
M4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
M5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión					
M6	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital					
M7	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas					
M8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
M9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo					
M10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas					
M11	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo					
M12	Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones					
M13	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					
M14	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean					
M15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)					

Nota. Obtenido de Chang, 2010.

Apéndice B. Formato de cuestionario de valoración de desempeño laboral

No.	Desempeño	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
D1	Completo adecuadamente mis tareas asignadas					
D2	Cumplo con mis responsabilidades especificadas en la descripción del trabajo.					
D3	Cumplo en realizar las tareas que se esperan de mí					
D4	Reúno los requerimientos formales del puesto de trabajo.					
D5	Me involucro en actividades que afectan mi desempeño					
D6	Descuido los aspectos del trabajo que estoy obligado a realizar (R)					
D7	Fallo con mis obligaciones (R)					
D8	Brindo ayuda a mis compañeros que han estado ausentes del trabajo					
D9	Ayudo a mis compañeros que tienen mucha carga de trabajo					
D10	Asisto a mi supervisor con mi trabajo sin que me lo pida					
D11	Me tomo tiempo en escuchar los problemas y preocupaciones de mis compañeros de trabajo					
D12	Hago esfuerzos adicionales para ayudar a nuevos empleados					
D13	Me intereso por el bienestar de otros empleados					
D14	Comparto con mis compañeros información relacionada al trabajo					
D15	Mi asistencia al trabajo está por encima al promedio de la empresa					
D16	Comunico con anticipación las ocasiones en que no podrá asistir al trabajo					
D17	Realizo pausas de trabajo no necesarias o extiendo mis recesos (R)					
D18	Pierdo mucho tiempo en conversaciones telefónicas personales (R)					
D19	Me quejo de cosas insignificantes o pequeñas en el lugar de trabajo (R)					
D20	Conservo y protejo la propiedad de la organización					
D21	Cumplo las reglas organizacionales informales creadas para mantener el orden					

Nota. Obtenido de Williams & Anderson, 1991. (R) Revertir valores.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Bauer Moretta Christian Andrés, con C.C: # 092612495-9 autor del trabajo de titulación: Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Médico Avantmed 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, 26 de octubre de 2022

f. 

Bauer Moretta Christian Andres

C.C: 092612495-9



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de salud del Centro Médico Avantmed		
AUTOR:	Bauer Moretta, Christian Andrés		
REVISOR/TUTOR:	C.PA. Vélez Barros Cecilia, PhD Econ. Gutiérrez Candela, Glenda		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26/10/2022	No. DE PÁGINAS:	88
ÁREAS TEMÁTICAS:	Motivación de Directivos Internos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	SALUD, DESEMPEÑO LABORAL, MOTIVACIÓN, CENTRO MÉDICO, PERSONAL DE SALUD, CORRELACIÓN.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La presente investigación se realiza con el objetivo de lograr analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal que labora en el Centro Médico Avantmed, por lo cual se hace uso de una metodología con enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación de tipo no experimental, transversal, y con un alcance de investigación correlacional, cuya técnica que se usa para la recolección de datos se basa en la encuesta y en la entrevista aleatoria.</p> <p>Las herramientas que se emplean fueron el cuestionario de desempeño laboral con un fiabilidad del 0.823 y el cuestionario de motivación laboral con un Alpha de Cronbach de 0.831 para una población de 53 profesionales. Entre los resultados se obtuvo que el 7.5% tiene un nivel bajo de motivación; mientras que, el 45.3% presenta nivel medio; y, el 47.2% un nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, se obtuvo un promedio de 3.81, siendo catalogado con un nivel medio con tendencia alta. Por otra parte, se encontró que existe una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre la motivación y el desempeño laboral con un nivel medio – alto.</p> <p>Además, gracias a la entrevista aleatoria, se evidencio que, pese a la alta satisfacción, se encuentran alteraciones modificables con los cuales mejoraran el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Finalmente, en la propuesta del trabajo en donde se correlacionan las alteraciones previamente identificadas en las entrevistas junto con las estrategias con las cuales se logran mejorar las mismas.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0987709713	E-mail: cabm_2093@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	