



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

TEMA DE ENSAYO:

**Factores que influyen en el desempeño laboral de los
profesionales de enfermería**

AUTORA:

Velásquez Anchundia, Katherine Lisbeth

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2025



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada, Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

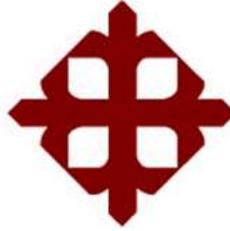
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Katherine Lisbeth Velásquez Anchundia**

DECLARO QUE:

El ensayo **Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería**, 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 ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025



Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia



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

AUTORIZACIÓN

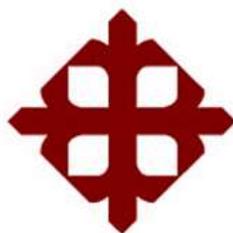
Yo, **Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025



Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia



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

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

KatherineVelasquezAnchundia_CorrecciónPlagio_Versión 2



Nombre del documento: KatherineVelasquezAnchundia_CorrecciónPlagio_Versión 2.doc
ID del documento: 2e5e894a6b102dc26aa2429c58b2a58ef8b7d457
Tamaño del documento original: 366,5 kB

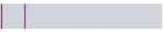
Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 29/4/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 29/4/2025

Número de palabras: 3990
Número de caracteres: 26.378

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.juanncorpas.edu.co https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstreams/a9cd499f-ae10-4c5a-881a-8c9916b77287/...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
2	 repositorio.usapedro.edu.pe Factores que influyen en el desempeño laboral ... http://repositorio.usapedro.edu.pe/handle/20.500.129076/19918	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos a Dios, por darme la capacidad de seguir preparándome y poder seguir siendo ejemplo de superación para mi familia, a mis padres, segundos padres, a cada una de las personas que han aportado con consejos y ayudarme a cada día ser una mejor persona, para que no me rendiera, así mismo agradezco a una persona muy especial en mi vida que ha llegado a dar mucha fortaleza para seguir en este logro, esperando disfrutar muchos más logros junto con él.

KATHERINE LISBETH, VELÁSQUEZ ANCHUNDIA

DEDICATORIA

Las mejores bendiciones siempre vienen del parte del creador, por eso dedico este logro a quien todo hace posible cada día a ti mi querido Dios, por ser esa fuerza para seguir en momentos duros que se presentaron, a mis queridos padres por darme la sabiduría necesaria de seguir conjunto con la ayuda de mis segundos padres por la confianza en seguir preparándome, y a mi querida amiga que ella sabe que la considero mucho y por no dejarme sola.

KATHERINE LISBETH, VELÁSQUEZ ANCHUNDIA

Introducción

El desempeño laboral como lo define el autor Pérez (2020) como el conjunto de conductas, actitudes habilidades y resultados de un profesional en base al cumplimiento de sus funciones dentro de una organización. En el ámbito de la enfermería, el desempeño laboral, no solo implica el manejo correcto de sus tareas o actividades administrativas, sino también aquellas que están dirigidas a los pacientes al brindar atención de calidad, empatía y de calidez humana. Según Gunawan et al. (2024) el desempeño laboral, es el entusiasmo por realizar eficazmente las tareas asignadas, este no se limita solo a la finalización de tareas, sino que es una forma en que los empleados aprecian la organización y la ayudan a alcanzar su visión.

Se estima que, a nivel mundial, la sobrecarga laboral generada por la alta demanda de pacientes y las largas jornadas laborales afectan en un 70% a los enfermeros. Asimismo, el estrés laboral y el síndrome de Burnout abarcan entre el 60 y 75% reduciendo su productividad y compromiso laboral (Rotenstein et al., 2023). De igual manera, la insatisfacción laboral asociada a la falta de autonomía y las condiciones de infraestructura inadecuadas ocupan un 50% de insatisfacción de los profesionales. Por su parte la Organización Mundial de la Salud (2022) señala que otro de los factores son los salarios insuficientes, la falta de oportunidades para la formación continua y el escaso apoyo organizacional que pueden afectar negativamente la motivación y la calidad del cuidado hacia los pacientes por parte de los profesionales.

En lo que respecta a América latina el desempeño laboral está influenciado por diversos factores que pueden variar según el país; por ejemplo, Brasil y México el 50% de los profesionales se sienten insatisfechos debido a las condiciones laborales especialmente a salarios bajos y la falta de seguridad de empleo (Lee et al., 2020). En Argentina el 45% reportan un nivel bajo de motivación como consecuencia a la falta de oportunidades de capacitación profesional como consecuencia a la crisis económica. Mientras que en países como Chile y Colombia el 30% enfrentan un desajuste entre su vida laboral y personal debido a las largas jornadas laborales como consecuencia a la demanda de los pacientes (Sabastizagal et al., 2020).

En cuanto a Ecuador, debido a la inseguridad y a la creciente violencia y el aumento de criminalidad en varias regiones del país genera un ambiente de incertidumbre que afecta tanto a los profesionales como a los pacientes. Según datos recientes más del 60% de los trabajadores ecuatorianos afirma que la inseguridad ha influido negativamente en la productividad laboral. Por ejemplo, a nivel hospitalario se han presenciado incidentes que van desde amenazas hasta actos de violencia lo que genera un clima de temor en los trabajadores y los pacientes. Dado que en algunos casos los delincuentes han llegado los hospitales armados y alterando el orden en las diversas áreas, haciendo que se active el código plata. Esto genera estados de tensión que impiden que un profesional se desempeñe satisfactoriamente (Carlos Klinger, 2024).

Como consecuencia a esto, existe aumento de ausentismo laboral especialmente en áreas urbanas donde existen altos índices de criminalidad, debido a esto muchos profesional presentan disminución en la capacidad de concentración durante su jornada laboral debido al miedo a ser víctimas de actos violentos que ha generado un entorno tenso por la inseguridad, donde sienten que su bienestar físico, mental, psicológico están en riesgo, que por ende, afecta su desempeño laboral, la calidad de atención y el clima organizacional. Ante estos antecedentes, el objetivo del ensayo es determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería. Para esto se plantea la pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería?

Al conocer estos factores permitirá comprender las necesidades de los profesionales de enfermería para poder diseñar programas de promoción y prevención que fortalezcan las habilidades y competencias para su crecimiento profesional y desenvolvimiento laboral, esto también facilita la detección temprana de los posibles riesgos o conflictos que pueden afectar la satisfacción de los profesionales, además permitirá realizar intervenciones oportunas para mantener un ambiente laboral saludable y poner un buen desempeño laboral.

Es así, que la estructura de este ensayo estará conformada por cuatro secciones: La primera se regirá en la conceptualización de desempeño laboral, factores laborales, institucionales y personales que influyen en el desempeño laboral, impacto del síndrome

de Burnout en el desempeño de enfermería y el compromiso organizacional; como segunda sección abarca las teorías como la teoría de la motivación-higiene (Herzberg) y teoría de las Expectativas (Vroom). Como tercera sección abarcará las implicaciones para la práctica y finalmente las conclusiones.

Desarrollo

Conceptualización de Desempeño Laboral

Los autores García y Pirela (2021) define al desempeño laboral como el rendimiento exitoso de un empleado a través de sus actividades asignadas, de manera que demuestra su eficacia, calidad y eficiencia a través de sus resultados. Esta evaluación se comprueba si el empleado es apto para el cargo al que ha sido asignado, de forma que le permite identificar áreas que requiere de mejoría y que le permitan optimizar la productividad individual y colectiva, siendo fundamental para el éxito de una empresa.

Por su parte, los autores Mendoza y Arriola (2022) consideran que se refiere a aquellas acciones que una persona que realiza con responsabilidad en un entorno laboral, a través del cumplimiento de las metas y los estándares propuestos por el empleador. De manera, que la calidad del trabajo se mide a través de la productividad, eficiencia y capacidad para cumplir con los objetivos. Para ser medida en forma cuantitativa se considera la cantidad de trabajo realizada, mientras que de forma cualitativa se evalúan los aspectos como la creatividad y la resolución a los problemas.

En el ámbito de la salud, los autores Atencio y Tarqui (2020) define al desempeño laboral como la capacidad del profesional para desarrollar sus actividades con eficacia para realizar tareas y cuidados con responsabilidad mediante estándares éticos que impactan directamente la calidad de un servicio brindado. Por su parte, los autores Vallejo et al. (2024) consideran que el desempeño laboral incluye la aplicación de conocimientos técnicos, habilidades para brindar un buen servicio médico, lo cual se puede medir mediante la satisfacción de los usuarios. El autor Bayser (2022) considera que un entorno laboral positivo y colaborativo mejora la eficiencia en la prestación de

los servicios de salud también contribuye al bienestar y satisfacción del personal sanitario y de los pacientes.

Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral de los empleados tiene una influencia directa en la calidad del servicio, la satisfacción del paciente y el desarrollo organizacional, entendida como una perspectiva favorable, con un equilibrio entre las expectativas laborales de las personas, las recompensas que ofrece, las relaciones interpersonales y el tipo de gestión. La satisfacción laboral también contribuye directamente a mejorar el rendimiento y los resultados en el trabajo, a mejorar la productividad en el trabajo y a reducir el ausentismo y la rotación de personal entre los profesionales de los diferentes servicios (Amador et al., 2020). Así, la insatisfacción laboral puede tener graves consecuencias tanto para el profesional como para el paciente. Diversos estudios abordaron la satisfacción laboral como predictor de burnout y concluyeron que mayores niveles de satisfacción laboral se asocian con menores niveles de burnout y todas las dimensiones incluidas en la teoría de Maslach (Hellín et al., 2022).

Motivación

Según los autores Peña y Villón (2020) mencionan que la motivación es un componente fundamental en el entorno laboral dado que actúa como un motor o impulso para orientar, mantener y mejorar la conducta de los trabajadores hacia el logro de objetivos. Cuando un trabajador se siente motivado éste se compromete más hacia sus responsabilidades busca soluciones creativas y mantiene una actitud proactiva frente a retos o dificultades que pudiesen presentarse en el entorno laboral. Este componente no solo favorece el rendimiento de la persona, sino que también contribuye al éxito colectivo de una institución, por lo que se convierte en un pilar fundamental para lograr niveles altos de productividad y satisfacción laboral (Musheke y Phiri, 2021)

Existen dos tipos principales de motivación que influyen en el desempeño laboral, se incluye a la motivación intrínseca y la motivación extrínseca. En lo que respecta, a la motivación intrínseca se refiere al impulso que nace del trabajador como

forma de deseo o superación de forma que el individuo se sienta satisfecho con lo que realiza. Por otro lado, la motivación extrínseca va a depender de los beneficios monetarios, del reconocimiento o de algún ascenso laboral (Chambers, 2021).

Cuando esta motivación se ve afectada las instituciones deben aplicar estrategias que consideren las necesidades individuales y las metas institucionales, dado que algunas acciones que son efectivas pueden establecer sistemas de reconocimiento y recompensas para promover la participación en la toma de decisiones, promover programas de capacitación y de desarrollo profesional para fomentar una cultura organizacional basada en el respeto y la confianza. Además, mantener una comunicación abierta y constante permite al trabajador sentirse valorado y perciben que su esfuerzo es significativo, por ende, su motivación se fortalece y su desempeño laboral se vuelve más eficiente y comprometido (Peña y Villón, 2020)

Clima Organizacional

La cultura organizacional se define brevemente como los supuestos básicos sobre el mundo y los valores que guían la vida en las organizaciones (Schneider et al., 2020). Este concepto abarca la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, las normas institucionales y el nivel de satisfacción de los trabajadores en base a su entorno de trabajo. Un clima organizacional positivo fomenta la productividad y la cooperación, mientras que un clima organizacional negativo influye en la desmotivación, los conflictos y el bajo rendimiento laboral (Schneider et al., 2020).

Por su parte, Carvalho et al. (2024) menciona que un clima organizacional puede abarcar diversos aspectos que pueden interactuar entre sí entre ellas está el liderazgo que influye en el estilo de comunicación, la supervisión y la cohesión en equipo que se refleja a través de la colaboración y el compañerismo, como también mediante la fluidez y el acceso a la información de los niveles jerárquicos organizacionales. Otras dimensiones que incluye es el trabajo en equipo, el reconocimiento y las expectativas en cuanto a las actividades laborales. En el sector de la salud un buen clima organizacional hace que los trabajadores se sientan escuchados, valorados y respaldados, por ende, éstos suelen mostrar mayor compromiso y disposición para trabajar, demuestran más empatía

disminuye el ausentismo, se fortalece la lealtad hacia la institución y se mejora el trato con los pacientes.

Cuando existe un clima organizacional negativo es necesario implementar estrategias centradas en la mejora continua y el bienestar del personal a través de acciones que fomenten una cultura de respeto y escucha activa para promover la participación en la toma de decisiones y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional. Asimismo, es importante evaluar periódicamente el clima laboral para prevenir conflictos y ajustar las políticas institucionales. Dado que muchas veces puede surgir consecuencias negativas, entre ellas aumento del estrés laboral, conflictos entre compañeros, insatisfacción laboral y disminución del compromiso institucional (Carvalho et al., 2024)

Capacitación

La capacitación es un proceso mediante el cual los empleados adquieren o actualizan sus conocimientos habilidades y actitudes necesarias para desempeñarse eficazmente en sus funciones laborales dentro de una organización. Mediante el desarrollo de las habilidades y la resolución de problemas se promueve una mejor calidad de trabajo y eficiencia de las actividades. Además, permite al personal adaptarse a los cambios tecnológicos, normativos que están en constante dinámica y evolución. Esa sí que una adecuada capacitación no solo mejora las competencias del personal, sino que también eleva la motivación el compromiso y la satisfacción laboral (Layton y Pearson, 2024).

Cuando los trabajadores perciben que una organización invierte en su desarrollo profesional, se sienten respaldados y valorados lo que influye en su actitud, en la disposición hacia las responsabilidades y por ende a un mayor nivel de productividad con disminución de errores y mejor clima organizacional. Para que esto sea efectivo es necesario realizar mecanismos de evaluación y seguimiento para identificar las fortalezas y las áreas de mejora, para en un futuro establecer objetivos claros y medibles que estén alineados a los requisitos institucionales (Layton y Pearson, 2024).

Liderazgo

Los líderes demuestran numerosos rasgos y habilidades, como el talento, el impulso, la fuerza de voluntad, la sabiduría práctica, la lealtad, la ética, la inteligencia emocional, la integridad, la autoconciencia y la resiliencia. Sin embargo, para comprender mejor el liderazgo, nos centramos en lo que realmente se les exige hacer, en lugar de en las habilidades y los rasgos que utilizan para llevar a cabo estas tareas (Friman et al., 2025).

El liderazgo se reconoce cada vez más como un conjunto de habilidades diferenciadas de las habilidades de gestión, que se pueden desarrollar. Es necesario que los futuros líderes y quienes los contratan presten atención específica a estas habilidades para frenar la ola de liderazgo fallido, tan común. Los líderes eficaces priorizan a los demás sobre sí mismos y son hábiles comunicadores. Integran información de diferentes partes, fomentan la colaboración, crean un sentido de urgencia y definen la visión organizacional (Davenport y Dunnick, 2021)

Existen diversos tipos de liderazgos y cada una con sus particularidades y niveles de efectividad; uno de ellos es el liderazgo autocrático que se caracteriza por toma de decisiones centradas y con poca participación de los trabajadores en la toma de decisiones; el liderazgo transformacional en el cual inspira a los trabajadores a obtener una visión clara y de empoderamiento; mientras que el liderazgo transaccional se basa a través de recompensas y sanciones. Actualmente las organizaciones el liderazgo se basan en el logro de los objetivos, en el fortalecimiento del clima laboral y la motivación del trabajador, es decir que un buen líder se puede identificar a través de las fortalezas de cada uno de sus miembros ya sea a través de la asignación de roles, promover una cultura de compromiso y de mejora continua, de manera que puedan tomar decisiones acertadas, firmes y que les permita superar los obstáculos para adaptarse al cambio (Layton y Pearson, 2024).

Es importante resaltar que el liderazgo no es una cualidad innata, esta puede desarrollarse a través de la experiencia, la formación y la reflexión constante. Así mismo mejora la inteligencia emocional, la escucha activa, la gestión del tiempo y la resolución de conflictos que son habilidades que fortalecen el aprendizaje y la práctica diaria.

Asimismo, al realizar una autoevaluación le permite al líder crecer tanto personal como profesional para mejorar el rendimiento de su equipo de trabajo y potenciar el desarrollo de talento humano (Martínez et al., 2021).

Comunicación Efectiva

El término comunicación se deriva de la palabra latina, (Communis), que significa "compartir". En consecuencia, esto significa que compartir permitiría a uno participar y cooperar, por lo tanto, es una actividad social. Sin embargo, si no hay un entendimiento común como resultado de la transmisión de símbolos (verbales o no verbales), no hay comunicación. Sin embargo, la comunicación ineficaz en una organización puede resultar en incertidumbre, aprensión e insatisfacción; estos resultan en una baja productividad. Por lo tanto, es necesario que los gerentes se comuniquen con los empleados de manera efectiva. El grado en que un gerente logra los objetivos corporativos depende de su capacidad para comunicarse de manera efectiva. El hecho es que muchos ejecutivos aún no entienden qué es la comunicación y su papel en el éxito de una empresa (Musheke y Phiri, 2021)

La comunicación es fundamental en la prestación de servicios de salud, sin ella, la calidad de la atención se vería afectada. En el entorno de salud tiene múltiples componentes: alfabetización sanitaria, competencia cultural y barreras lingüísticas, si alguno de estos componentes se ve comprometido, no se logra una comunicación eficaz. Es también bidireccional entre los pacientes y los sistemas de salud, es decir si el paciente o el profesional de la salud no comprenden claramente la información transmitida, la prestación de la atención se ve comprometida (Ratna, 2019).

Las expresiones faciales, los gestos, la postura, el contacto visual, el tacto y el espacio personal que existe entre dos personas son formas de comunicación no verbal que pueden ser muy significativas. La comunicación eficaz parte de dos conceptos clave: derechos y responsabilidades. Un comunicador eficaz es sabio y considera sus propios sentimientos, los de los demás y las posibles consecuencias de la comunicación (Hammerslough, 2023).

Reconocimiento del Esfuerzo

El desempeño de los empleados puede medirse en términos de capacidad de respuesta, moral, calidad y cantidad de la producción y satisfacción del cliente. Un alto nivel de desempeño genera mayores oportunidades para los empleados en estas organizaciones que en aquellas con bajo desempeño. El desempeño se relaciona con lo que la organización contrata a la persona para hacer y hacer bien (Palacios et al., 2024).

El desempeño no solo se relaciona con las acciones, sino que también implica un proceso de juicio y evaluación. Las actividades que pueden examinarse y medirse se reflejan en el desempeño. Una organización depende en gran medida del desempeño individual y colectivo de sus empleados para poder alcanzar los objetivos corporativos y generar una ventaja competitiva. Para que una organización logre sus objetivos eficazmente, es fundamental monitorear o medir el desempeño de sus empleados periódicamente. Un monitoreo y una medición eficaces también incluyen proporcionar retroalimentación y evaluaciones oportunas de los empleados sobre su trabajo y desempeño, de acuerdo con los objetivos predeterminados y la solución de los problemas (Palacios et al., 2024).

Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional, junto con la satisfacción laboral, es una de las actitudes laborales más estudiadas en las ciencias psicológicas y se utiliza a menudo para evaluar cómo se sienten los empleados respecto a su trabajo. El compromiso organizacional suele conceptualizarse como uno o tres factores. Los tres tipos de compromiso se asemejan en que reducen la probabilidad de que un empleado abandone la organización, pero difieren en la forma en que vinculan a las personas con ella. Primeramente, el compromiso afectivo consiste en el deseo de permanecer en una organización por apego emocional. Las personas con un alto nivel de compromiso afectivo disfrutan de la organización y deciden quedarse porque así lo desean (Noordin et al., 2020).

Segundo el compromiso normativo consiste en el sentimiento de obligación de permanecer en una organización. Las personas con un alto nivel de compromiso

normativo permanecen en una organización porque les parece lo correcto. Y tercero, el compromiso de permanencia consiste en la necesidad de permanecer en la organización, basándose en el análisis de los posibles costos y beneficios de su salida. Las personas con un alto compromiso de permanencia eligen quedarse en una organización porque sienten que deben hacerlo. Estos tres tipos de compromiso están interrelacionados y pueden ser experimentados por una misma persona simultáneamente. El compromiso afectivo y el normativo tienden a estar fuertemente relacionados de forma positiva, mientras que el compromiso de continuidad solo se relaciona modestamente con ambos (Noordin et al., 2020).

Impacto del Síndrome de Burnout en el Desempeño Profesional de Enfermería

La exposición crónica a altas exigencias laborales y a la escasez de recursos laborales se perfila como el principal desencadenante del síndrome de burnout. Si bien las características individuales (como el neuroticismo) pueden aumentar la susceptibilidad, los rasgos de personalidad específicos asociados con un mayor riesgo siguen sin estar claros (Demerouti, 2024). El síndrome de burnout laboral refleja agotamiento emocional, falta de energía, cansancio físico, enfermedades psicológicas, aumento del consumo de alcohol y drogas, pesimismo, ira, depresión y falta de éxito personal. El agotamiento físico y emocional son efectos del burnout laboral, que incluye pesimismo laboral, renunciaciones y sentimientos negativos hacia los clientes. En otras palabras, este síndrome se relaciona con problemas físicos, salud psicológica y variables del desempeño laboral como la insatisfacción laboral, el ausentismo y la eficacia (Gorji, 2021).

Teorías de Desempeño Laboral

Teoría de la Motivación-Higiene (Herzberg)

La teoría de Herzberg ha sido utilizada como un método para explorar la satisfacción laboral entre los empleados. Según la teoría de la motivación de Herzberg aplicada al lugar de trabajo, hay dos tipos de factores motivadores: 1) satisfactores (motivadores), que son los principales impulsores de la satisfacción laboral e incluyen logros, reconocimiento, responsabilidad y avance laboral, y 2) insatisfactorios (factores

de higiene), que son las principales causas de insatisfacción laboral (Herzberg, 1966) e incluyen factores tales como las condiciones de trabajo, salarios, relaciones con colegas, políticas administrativas y supervisión (Alrawahi et al., 2020).

Herzberg utilizó este modelo para explicar que un individuo en el trabajo puede estar satisfecho e insatisfecho al mismo tiempo ya que estos dos conjuntos de factores trabajan en secuencias separadas. Por ejemplo, los factores de higiene (insatisfactorios) no pueden aumentar o disminuir la satisfacción. Los factores satisfactorios (elementos motivacionales) deben armonizarse con los factores de higiene para lograr la satisfacción laboral (Alrawahi et al., 2020).

Fig 1.

Teoría de la Motivación-Higiene (Herzberg)

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en si 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales

Nota: Factores de Herzberg y Pirámide de Maslow. Tomado de Zurita (2022)

Teoría de las Expectativas (Vroom)

La expectativa se refiere a las expectativas de los empleados respecto a sus propios esfuerzos y su relación con un buen desempeño. Parte de la expectativa es su nivel de dificultad. Una organización debe responder a esto identificando factores que puedan inspirar al empleado a dar el mejor rendimiento posible. Dichos factores pueden incluir equipo, educación o la ayuda de un jefe que fortalezca la moral de sus empleados. Vroom afirma que un mayor esfuerzo suele conducir a mejores resultados. Se puede animar a los empleados a esforzarse si completan su misión de forma correcta y eficiente

al ofrecerles una recompensa (Rehman et al., 2019). El principio de incentivos de la Teoría de Expectativas de Vroom no siempre se centra en el interés personal del trabajador en las bonificaciones. También se centra en las asociaciones que los empleados tienen con su desempeño y los resultados (Rehman et al., 2019). Esta teoría considera la motivación como una fuerza. Gira en torno a tres elementos: valencia, expectativa e instrumentalidad.

Fig 1.

Teoría de las expectativas



Nota: Teoría de las Expectativas de Vroom de Oziel (2024)

Implicaciones prácticas

El desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que pueden tener un impacto positivo o negativo en la eficacia organizacional. En un entorno de tensión y división del trabajo como el de los Servicios de Salud, el desempeño de los empleados es uno de los desafíos más básicos. Esto se debe a que el desempeño como fenómeno está estrechamente relacionado con aspectos de efectividad, gestión del conocimiento y calidad, por un lado, y con la administración, financiación y desarrollo de la organización, por el otro. Especialmente para las enfermeras, los problemas de desempeño están inextricablemente vinculados a la seguridad del paciente. La literatura internacional muestra que un gran número de factores influyen en el desempeño de los empleados, como la satisfacción con la profesión, el entorno laboral, las políticas de compensación, etc.

Por esta razón, es importante que se implementen programas de reconocimiento institucional mediante espacios de escucha activa para atender las necesidades del trabajador. Asimismo, generar entornos laborales colaborativos que fomenten la

participación y la autonomía para de esta manera incrementar la satisfacción y reducir el ausentismo del talento humano. También se considera necesario garantizar condiciones laborales dignas y desarrollar normas que promuevan la equidad salarial, de igual manera se debe implementar planes de incentivo por desempeño, fomentar campañas de salud mental ocupacional y programas de apoyo emocional para prevenir el agotamiento profesional en el personal sanitario.

Finalmente, en el ámbito de las políticas los gobiernos deben formular e implementar marcos normativos que garanticen condiciones laborales justas y seguras, esto incluye la elaboración de políticas salariales, regulación de jornadas laborales, promoción de entornos laborales libre de violencia y discriminación de manera que se pueda garantizar el cumplimiento de los derechos del trabajador.

Conclusiones

El desempeño laboral representa un pilar fundamental para garantizar la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los servicios de salud. Factores como la motivación, el clima organización, la capacitación, el liderazgo y la comunicación no solo inciden en la productividad del personal, sino también en la satisfacción del trabajador y la seguridad del paciente. A través de los análisis de la teoría de motivación permitió comprender que la satisfacción del empleado surge cuando se promueven los factores motivacionales intrínsecos, mientras que la insatisfacción puede evitarse considerando las condiciones externas o higiénicas. Por otro lado, la teoría de Vroom evidenció que los trabajadores actúan motivados cuando perciben que sus esfuerzos son considerados o se perciben.

En respuesta al objetivo de este ensayo se puede mencionar que el desempeño laboral no solo depende únicamente del trabajador, sino del entorno estructural, organizativo y emocional que le rodea. Por ello, es indispensable promover una gestión humana centrada en el trabajador con líderes comprometidos y gobiernos que respalden estas acciones para así alcanzar un sistema de salud más eficiente, equitativo y humanizado donde el personal no solo cumpla funciones, sino que trabaje con propósito y compromiso.

Bibliografía

- Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(9), e04829. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>
- Amador Licon, N., Aguirre García, M., Anguiano Peña, N., & Guízar Mendoza, J. M. (2020). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia*, 10(21), 423-440. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Atencio, D. Q., & Tarqui-Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/273862538013.pdf>
- Bayser, S. E. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(12). <https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221f.pdf>
- Carlos Klinger. (2024). *Crisis en el hospital Teodoro Maldonado: Miedo, mafias y falta de seguridad*. Diario Expreso. <https://suscripcion.expreso.ec>
- Carvalho, E. M. P. de, Brito, C. L. M. de, Villas, M. B. P., Muniz, G. C., Göttems, L. B. D., & Baixinho, C. R. S. L. (2024). Challenges related to the organizational climate of the nursing team in a public hospital—Nurses' perception. *Ciencia & Saude Coletiva*, 29(8), e05042024. <https://doi.org/10.1590/1413-81232024298.05042024>
- Chambers, D. W. (2021). Motivation. *The Journal of the American College of Dentists*, 74(2), 34-41. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18232579/>

- Davenport, M. S., & Dunnick, N. R. (2021). Lessons on Leadership. *Radiographics: A Review Publication of the Radiological Society of North America, Inc*, 38(6), 1688-1693. <https://doi.org/10.1148/rg.2018180028>
- Demerouti, E. (2024). Burnout: A comprehensive review. *Zeitschrift Für Arbeitswissenschaft*, 78(4), 492-504. <https://doi.org/10.1007/s41449-024-00452-3>
- Friman, S., Maijala, R., Eloranta, S., Suominen, S., & Ikonen, T. (2025). The characteristics of leadership and their effectiveness in quality management in healthcare—A systematic literature review and a content analysis. *Health Services Management Research*, 38(1), 37-49. <https://doi.org/10.1177/09514848241254921>
- Garcia, W. de J. G., & Pirela, R. V. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 9. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64673386003>
- Gorji, M. (2021). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 243-246. <https://doi.org/10.7763/IJSSH.2011.V1.43>
- Gunawan, F. E., Totok-Suyoto, Y., & Tannady, H. (2024). Factors affecting job performance of hospital nurses in capital city of Indonesia: Mediating role of organizational citizenship behavior. *The Mattingley*. https://www.researchgate.net/publication/342329609_Factors_affecting_job_performance_of_hospital_nurses_in_capital_city_of_Indonesia_Mediating_role_of_organizational_citizenship_behavior
- Hammerslough, J. (2023). *Effective Communication*. Springer Publishing Company. <https://connect.springerpub.com/content/book/978-0-8261-2232-2/chapter/ch11>
- Hellín Gil, M. F., Ruiz Hernández, J. A., Ibáñez-López, F. J., Seva Llor, A. M., Roldán Valcárcel, M. D., Mikla, M., & López Montesinos, M. J. (2022). Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units.

- International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11701. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811701>
- Layton, E., & Pearson-Shaver, A. (2024). Leadership. *HCA Healthcare Journal of Medicine*, 2(1), 9-15. <https://doi.org/10.36518/2689-0216.1099>
- Lee, B.-J., Park, S.-G., Min, K.-B., Min, J.-Y., Hwang, S.-H., Leem, J.-H., Kim, H.-C., Jeon, S.-H., Heo, Y.-S., & Moon, S.-H. (2020). The relationship between working condition factors and well-being. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 26, 34. <https://doi.org/10.1186/s40557-014-0034-z>
- Martinez Estalella, G., Zabalegui, A., Sevilla Guerra, S., & en nombre del Comité Técnico de la Dirección Enfermera (CTDE). (2021). Management and leadership of nursing services in the emergency plan for the pandemic COVID-19: The experience of the Clinic Hospital of Barcelona. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 31, S12-S17. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.002>
- Mendoza-Huilla, J. S., & Arriola-Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of Business and Management*, 9(2), 659-671. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
- Noordin, F., Omar, S., Sehan, S., & Idrus, S. (2020). Organizational Climate And Its Influence On Organizational Commitment. *International Business*, 9(2). <https://www.ijirss.com/index.php/ijirss/article/view/4415>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Oziel, E. (2024). *Teoría de las Expectativas de Vroom*. Gestión del cambio. <https://gestiondelcambio.com/teoria-expectativas-vroom-disposicion-cambio/>

- Palacios-Serna, L. I., Cortez-Chavez, C. V., Cueva-Urra, M. A., & Ramírez, W. R. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(1), 470-484. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i1.41668>
- Peña-Rivas, H. C., & Villón-Perero, S. G. (2020). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez-Montejo, A. (2020). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17(7), 50-51. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Ratna, H. (2019). The Importance of Effective Communication in Healthcare Practice. *Harvard Public Health Review*, 23, 1-6. <https://www.jstor.org/stable/48546767>
- Rehman, S. A., Sehar, S., & Afzal, M. (2019). Performance Appraisal; Application of Victor Vroom Expectancy Theory. *Saudi J Nurs Health Care*. https://saudijournals.com/media/articles/SJNHC_212_431-434.pdf
- Rotenstein, L. S., Brown, R., Sinsky, C., & Linzer, M. (2023). The Association of Work Overload with Burnout and Intent to Leave the Job Across the Healthcare Workforce During COVID-19. *Journal of General Internal Medicine*, 38(8), 1920-1927. <https://doi.org/10.1007/s11606-023-08153-z>
- Sabastizagal, I., Vives, A., Astete, J., Burgos, M., de Porras, D. G. R., & Benavides, F. G. (2020). Fiabilidad y cumplimiento de las preguntas sobre condiciones de trabajo incluidas en el cuestionario CTESLAC: Resultados del Estudio sobre Condiciones de trabajo, Seguridad y Salud en Perú. *Archivos de prevencion de riesgos laborales*, 21(4), 196-202. <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.4.03>
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2020). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

Vallejo-Rosero, C. A., Quesada-Paz, M. M., Londoño-Puentes, J. C., & López-Contreras, J. del R. (2024). Factores que afectan el desempeño laboral en el personal de la salud en una IPS de primer nivel en el municipio de Candelaria Valle del Cauca: Un análisis para el primer semestre del 2023. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 114-139.
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/97>

Zurita, J. (2022). *Factores de Herzberg y Pirámide de Maslow*.
<https://talentohumanoahvz2016.blogspot.com/2016/04/teoria-de-los-dos-factores-herzberg.html>



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



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



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

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia**, con **C.C: # 0928344738** autora del trabajo de titulación: **Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 12 de mayo de 2025

f.



KATHERINE LISBETH
VELASQUEZ ANCHUNDIA
Firma autenticada con Firmat

Nombre: Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia

C.C: 0928344738



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Katherine Lisbeth, Velásquez Anchundia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno		
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:	12 – mayo - 2025	No. DE PÁGINAS:	18
ÁREAS TEMÁTICAS:	Empatía, habilidades sociales		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Motivación Personal, Clima laboral, Seguridad Ocupacional, Sistema de Salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El desempeño laboral representa un pilar fundamental para garantizar la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los servicios de salud. Factores como la motivación, el clima organización, la capacitación, el liderazgo y la comunicación no solo inciden en la productividad del personal, sino también en la satisfacción del trabajador y la seguridad del paciente. A través de los análisis de la teoría de motivación permitió comprender que la satisfacción del empleado surge cuando se promueven los factores motivacionales intrínsecos, mientras que la insatisfacción puede evitarse considerando las condiciones externas o higiénicas. Por otro lado, la teoría de Vroom evidenció que los trabajadores actúan motivados cuando perciben que sus esfuerzos son considerados o se perciben. En respuesta al objetivo de este ensayo se puede mencionar que el desempeño laboral no solo depende únicamente del trabajador, sino del entorno estructural, organizativo y emocional que le rodea. Por ello, es indispensable promover una gestión humana centrada en el trabajador con líderes comprometidos y gobiernos que respalden estas acciones para así alcanzar un sistema de salud más eficiente, equitativo y humanizado donde el personal no solo cumpla funciones, sino que trabaje con propósito y compromiso.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593- 959510742	E-mail: katherine-velasqueza@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	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):			