



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al Título de Magister en:
Administración Pública Mención Desarrollo Institucional
Gobernabilidad Innovadora en la Gestión

Tema de Tesis:
“Análisis de la motivación y desempeño laboral en los
servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N°2”

Autor:
Qf. Willy Ramón Mazacón Solano

Director de Tesis:
Ing. Omar Fernando Orbe Noriega. Msc

Septiembre 2022
Guayaquil- Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo Willy Ramón Mazacón Solano, con cedula de identidad N.º 1206449645, declaro ser el autor de la presente Tesis de Posgrado de Administración Pública, titulada “Análisis de La motivación y desempeño laboral en los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2”, expongo también que el material escrito por otros autores está debidamente referenciado en el texto y entrego el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Qf. Willy Ramón Mazacón Solano

Autor

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por darme el don más maravilloso como lo es la vida, a mis padres por ser ese motor fundamental en el cumplimiento de mis metas, a William y Enma la mayor de mis gratitudes por siempre ser mi apoyo fundamental. A mis hermanos Narcisa, Mirna y William por ser partícipes de mis logros e impulsarme día a día a ser mejor. A mis sobrinos por quienes busco ser el ejemplo e inspiración en sus metas y por sobre todo a mis amigos por su comprensión y por contar con su apoyo incondicional.

A todos ellos gracias infinitas porque sin ellos nada de esto sería posible.

Willy Ramón Mazacón Solano

AGRADECIMIENTO

Agradezco la culminación de la presente investigación en primer lugar a Dios por que, si el nada fuera posible, a mis padres, hermanos y sobrinos por ser ese apoyo, fuerza y fortaleza en cada reto que decido asumir.

Agradezco además a mi Tutor Msc. Omar Orbe Noriega por sus sabias enseñanzas, su don y capacidad de enseñar y por ser mi guía en la culminación de esta meta en mi vida.

Debo expresar mi agradecimiento fraterno a los directivos del Hospital de la Policía Guayaquil N°.2 por su confianza depositada para poder culminar esta etapa de mi vida profesional.

Y muy en especial agradezco a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por mantener viva la llama del conocimiento formando profesionales exitosos y contribuir en la mejora continua de todo este selecto grupo de estudiantes.

RESUMEN

A toda persona que realice actividad laboral le gusta sentirse a gusto con su tarea asignada, y es que encontrarse en un modo satisfactorio laboral genera aún más interés en la cotidianidad de las labores encomendadas en el trabajo. Ese interés hace que el desenvolvimiento en el trabajo sea más eficiente, creando de esta manera un clima laboral agradable para los miembros de la empresa u organización. Este proyecto trabaja en el *Análisis de la Motivación y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos Civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N2*, en donde se analizará la ejecución de la práctica profesional y que factores motivan al personal médico, en especial de los doctores y enfermeras, siendo esta la muestra de nuestra población para el estudio del caso. Con esta población se desarrolla la discusión del proyecto el mismo que se divide en dos áreas; por el nivel de interés y como se desenvuelven dentro de la actividad laboral, basándose en los objetivos planteados, como lo es el identificar cuáles son los factores que influyen tanto en la motivación como en el desempeño laboral; de igual manera se establece las diferencias jurídicas entre un hospital público y el hospital de la policía, y por ultimo a ello establecer la correlación que tienen ambos. Por esta razón el trabajo presenta una metodología deductiva para sintetizar la información obtenida, además de ello el diseño de investigación es de carácter no experimental, dado a que no se interfiere en la situación hallada en el estudio. Por último, con este trabajo se pudo evidenciar que los servidores del hospital si se muestran niveles satisfactorios de interés personal ante su área laboral, puesto a que el hospital cumple con sus obligaciones en lo que respecta a su personal de trabajo.

PALABRAS CLAVES

Desempeño laboral, Motivación, factores en la motivación, eficiencia, salud laboral.

ABSTRACT

Every person who carries out work activity likes to feel comfortable with their assigned task, and being in a satisfactory work mode generates even more interest in the daily tasks entrusted at work. This interest makes the development at work more efficient, thus creating a pleasant work environment for the members of the company or organization. This project works on the Analysis of Motivation and Labor Performance in the Civil Public Servants of the Police Hospital Guayaquil N2, where the execution of professional practice will be analyzed and what factors motivate medical personnel, especially doctors and nurses, this being the sample of our population for the case study. With this population, the discussion of the project is developed, which is divided into two areas; by the level of interest and how they develop within the work activity, based on the objectives set, such as identifying which are the factors that influence both motivation and work performance; In the same way, the legal differences between a public hospital and the police hospital are established, and finally, to establish the correlation that both have. For this reason, the work presents a deductive methodology to synthesize the information obtained, in addition to this the research design is non-experimental, since it does not interfere with the situation found in the study. Finally, with this work it was possible to show that the hospital servers do show satisfactory levels of personal interest in their work area, since the hospital fulfills its obligations with regard to its work staff.

KEY WORDS

Job performance, Motivation, factors in motivation, efficiency, occupational health.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	3
1.1 Antecedentes de la investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema de investigación	4
1.2.1 Formulación del problema.....	4
1.2.2 Sistematización del problema	6
1.3 Objetivos de la Investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Marco de referencia de la investigación	9
La salud y sus determinantes en la Constitución	9
Estructura y cobertura de los sistemas de salud	9
De las condiciones de cobertura.....	10
Estructura de la dirección nacional de salud	11
Jurisdicción del Hospital de la Policía Guayaquil N2.....	11
Sistema Nacional de Salud del HPNG-2.....	13
Cobertura del sistema nacional de salud	13
Políticas para la igualdad de discapacidades.....	13
Ley de Seguridad Social de la Policía Nacional	15
Reglamento a la ley de seguridad social de la policía nacional.....	15
Motivación	17
Desempeño laboral.....	17
Síndrome de burnout.....	18
Estrés laboral.....	20
Motivación	20
Factores de influencia en la motivación laboral.....	21
Factores externos de influencia en la motivación laboral	21
Factores internos de influencia en la motivación laboral	23
Tipos de motivación laboral	24
¿Por qué es sustancial ir con motivación al trabajo?	25
Idoneidad demostrada	28
La Pirámide de Maslow.....	28
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO	31
2.1 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	31
2.2 Métodos de investigación.....	31

2.2.1 Métodos lógicos	32
2.2.2 Métodos empíricos.....	32
2.3 Unidad de análisis, población y muestra	32
2.3.1 Unidad de análisis.....	32
2.3.2 Población	33
2.3.3 Muestra.....	33
2.4 Variables de la investigación, operacionalización.....	34
2.5 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información .35	
2.5.1 Fuentes.....	35
2.5.2 Técnica	35
2.5.3 Instrumentos para la recolección de datos	35
2.5.3.1 Evaluación de desempeño laboral.....	36
2.6 Tratamiento de la información	36
CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION	37
3.1 Análisis de la situación actual.....	37
3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	38
3.3. Presentación de resultados y discusión.....	39
CAPITULO IV.....	56
4.1 Conclusiones.....	56
4.2 Recomendaciones	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58

INDICE DE TABLAS

<i>Ilustración 1: Estructura de la Dirección Nacional de Salud</i>	11
<i>Ilustración 2: Pirámide de Maslow</i>	30

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Diferencias hospitalarias</i>	13
<i>Tabla 2: Cartera de Servicios del Hospital de la Policía Nacional de Guayaquil - 2</i>	14
<i>Tabla 3: Personal médico y asistencial del Hospital de Policía Guayaquil N2</i>	33
<i>Tabla 4: La operacionalización de las variables de estudio</i>	34
<i>Tabla 5: Esquema de recolección de Datos</i>	35
<i>Tabla 6: Competencias Laborales</i>	36
<i>Tabla 7: Análisis Demográfico</i>	39
<i>Tabla 8: Análisis Social Administrativo</i>	39

INDICE DE GRAFICAS

<i>Gráfica 1: ¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?</i>	41
<i>Gráfica 2: ¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?</i>	41
<i>Gráfica 3: ¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?</i>	42
<i>Gráfica 4: ¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?</i>	42
<i>Gráfica 5: ¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?</i>	43
<i>Gráfica 6: ¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes enfermedades de los pacientes?</i>	43
<i>Gráfica 7: ¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?</i>	44
<i>Gráfica 8: ¿Lleva un registro de todos los procedimientos realizados en su historial médico?</i>	44
<i>Gráfica 9: ¿Brinda soporte emocional a la familia?</i>	45
<i>Gráfica 10: ¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?</i>	46

<i>Gráfica 11: ¿Mantiene</i>	47
<i>Gráfica 12: ¿Respeto la privacidad del paciente?</i>	47
<i>Gráfica 13: ¿Discute la situación del usuario con otras personas sin fundamento?</i>	48
<i>Gráfica 14: ¿Brinda información sobre la salud del paciente sin autorización?</i>	48
<i>Gráfica 15: ¿Respeto las opiniones y sugerencias de otros miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta)?</i>	49
<i>Gráfica 16: ¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?</i>	49
<i>Gráfica 17: ¿Está aplicando los medicamentos correctos de acuerdo con los protocolos?</i>	50
<i>Gráfica 18: ¿Prepara los materiales y los equipos necesarios antes de cada procedimiento?</i>	51
<i>Gráfica 19: ¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?</i>	51
<i>Gráfica 20: ¿Practica las medidas de bioseguridad?</i>	52
<i>Gráfica 21: ¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?</i>	53
<i>Gráfica 22: ¿Influye la actividad laboral en su motivación para el desempeño de sus actividades?</i>	54
<i>Gráfica 23: ¿A considerado alguna vez cambiarse de régimen laboral civil a policial?</i>	54
<i>Gráfica 24: ¿Considera que existe un buen clima laboral en el HPNG2?</i>	55
<i>Gráfica 25: ¿El cuanto a la remuneración el hospital cumple con el nivel profesional del personal médico?</i>	55

INTRODUCCION

El Hospital de la Policía Guayaquil N2 cuenta con servidores públicos civiles que brinda servicio a sus beneficiarios y familiares afiliados, otorgando atención médica especializada de calidad, con profesionales en diversas áreas de salud. Este hospital cuenta con 526 servidores públicos civiles, incluyendo 79 médicos especialistas, 14 médicos residentes. Aptos para el servicio de sus afiliados ya sean en servicio activo, pasivo y montepío.

Ahora bien, en toda entidad que brinde un servicio o hasta incluso un bien, es importante que el personal que labora dentro de la entidad cumpla con sus asignaciones de manera eficiente, y para ello en muchas ocasiones se encuentra relacionado a la motivación, dado a que se muestra como un deseo u objetivo personal por alcanzar. Cuando alguien se encuentra motivado es capaz de tener un buen desempeño laboral.

Y el desempeño son todas aquellas labores o actividades observadas en el ejercicio de sus tareas diarias, si un empleado tiene buenos comportamientos tiende a ser sobresaliente o notable ante los objetivos de la organización, los mismos que se pueden definir como competencias individuales que contribuyen al desempeño de la institución. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) El cumplimiento de los empleados siempre se ha visto como un eje primordial para desarrollar el éxito de las instituciones, razón por la cual existe un gran interés de los responsables de talento humano, estos permiten no solo calcular esos aspectos, sino también que busca mejorarlos. En noción a ello el Hospital de la Policía Guayaquil N2 deben diseñar un sistema valoración del desempeño posibilita identificar de manera eficiente y eficaz las falencias y barreras, para posterior a ello corregirlas, y de esta manera poder respaldar el logro de los objetivos institucionales. Probablemente entre uno de los factores que incurren en el rendimiento laboral es la motivación para alcanzar los objetivos, así como también habrá que considerar aquellos que definen la estabilidad laboral.

En este contexto se podría definir a la estabilidad laboral como el legítimo derecho que tiene el trabajador de preservar su puesto de trabajo en lo que dura su vida laboral, sin ser declarado concluida su labor antes de que se le otorgue la debida jubilación, a no ser por razón específicamente determinada. Por ello resulta

importante conocer cuáles los factores que determinan la motivación generando estabilidad laboral. Empíricamente podríamos considerar que su determinación en el espacio organizacional genera a la persona tranquilidad, salud laboral, motivación y un buen estado emocional y por ende mejora el desempeño; pero por otro lado la estabilidad laboral puede generar un estado de confort, es decir, el Servidor Civil se siente seguro en su puesto de trabajo deja de preocuparse por ofrecer un adicional a su desempeño y se limita sólo a lo que cree que es su área de competencia, lo cual resulta poco atractivo e incluso menos rentable que aquella conducta emprendedora e innovadora que usualmente se presta al inicio de toda relación laboral.

En función de la problemática el presente estudio tiene como objetivo general, fundamentarse en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N^o 2.

Así como también los siguientes objetivos específicos:

- a) Establecer las diferencias jurídicas que regulan a los servidores públicos civiles y policiales que laboran en el Hospital de la Policía Guayaquil N2
- b) Identificar los factores que influyen en la motivación laboral desde la política institucional y la perspectiva de los servidores públicos civiles
- c) Establecer la correlación entre la motivación y el desempeño laboral en los servidores públicos civiles

El presente trabajo se desarrolla mediante la caracterización del estudio deductivo para sintetizar el desarrollo de la investigación de manera específica; con un tipo de investigación no experimental; porque no interfiere ni modifica la situación para la determinación de los resultados, los mismos que fueron realizados en base de encuestas al personal civil del hospital. Para desarrollar la presente investigación se utilizará la herramienta de evaluación del desempeño con una muestra de 177 servidores civiles, entre médicos especializados e internos y personal de asistencia.

La investigación se fundamentará en referencias bibliográficas, documental, investigación de campo y evaluaciones de desempeño.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la investigación

Las organizaciones tanto públicas como privadas en la actualidad tienen la clara ideología de ofrecer un ambiente laboral idóneo y con el que sus funcionarios se sientan motivados, de esta forma se puede conseguir un mayor desempeño laboral de los servidores y de esta manera se mejora la productividad en todos y cada uno de los procesos que tienen que ver con la gestión administrativa de la institución u organización.

A continuación, se hace referencia a estudios e investigaciones que tienen como similitud el análisis de la motivación y el desempeño laboral, su auge a través de la historia y como ha contribuido en mejoras a la sociedad colectiva, siendo estas investigaciones pilares fundamentales para el desarrollo del presente tema de investigación.

El origen de la motivación guarda relación al clima organizacional el mismo que se remonta a los tiempos de la administración clásica y científica aproximadamente a inicios del siglo XIX, en el cual se destacan los nombres de dos investigadores de alto renombre: el estadounidense Frederick Taylor y el francés Henri Fayol, quienes saltaron al protagonismo administrativo gracias a sus importantes aportaciones en torno al tema de clima organizacional. Estos estudios se desarrollaron durante el año de 1960 haciendo observaciones y seguimiento al comportamiento de un grupo de personas en una escuela de conducción, analizando sus comportamientos, emociones y estímulos a nivel personal y grupal en la escuela conductista donde estudiaban el comportamiento de cada persona como sus estímulos, emociones, entre otros. (Chávez, Macluf, & Beltrán, 2016)

Otro destacado autor del XIX fue Likert quien, en el año de 1961, llevo a redactar estudios relacionados a como un trabajador motivado influye de manera directa en un aumento del rendimiento y por ende de la productividad entre quienes conforman la organización u empresa.

(Eslava, 2009) Realizó una publicación titulada: “La gestión estratégica de la motivación para competir en un mercado global”. El mismo que hace referencia acerca de cómo al establecer mecanismos de motivación laboral guarda injerencia tanto en la productividad como en el desempeño organizacional, logrando describir estrategias para mejorar el liderazgo gerencial y explica como los gerentes deben el establecimiento de compromisos, identificando fortalezas y debilidades, así como los puntos críticos en los que se debe de tener mayor control y empoderamiento permitirán mejoran considerablemente la administración organizacional. Siendo la socialización de dichos resultados un medio de concientización entre los trabajadores hacia la búsqueda de nuevas propuestas de estrategias, metas y objetivos con un elevado nivel de participación en el que todos puedan demostrar y expresar sus conocimientos e ideas y con ello establecer verdaderos compromisos proyectando a las instituciones privadas o del estado hacia el progreso y desarrollo continuo.

Para Núñez et al, (2012) El desempeño laboral se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral. Al fomentar el desarrollo de carrera profesional, la empresa se plantea varios objetivos, entre ellos: conferir mayor ilustración y capacidad a su talento humano para cubrir espacios que a mediano o largo plazo estarán disponibles; crear una fuerte comunicación interna; y, programar el desarrollo de carrera profesional dentro de la planificación anual. Citado por (Lucas & Ureta, 2019)

1.2 Planteamiento del problema de investigación

1.2.1 Formulación del problema

En la actualidad las diferentes instituciones del estado han asumido constantes cambios con la finalidad de brindar un servicio de calidad y con calidez no solo a los clientes externos sino también a los clientes internos conocidos como sus obreros o servidores, es por ello que como servicio público existe la necesidad imperiosa de conformarse por empleados motivados, altamente capacitados, que

logren incentivos de acuerdo a sus metas alcanzadas conforme lo establece sus políticas vigentes y de esta manera adaptarse al cambio o estrategias de mejoras.

Se considera al capital humano como uno de los principales actores que conforman a las empresas. Es precisamente este papel fundamental que cumple, lo que genera una preocupación por falta de talento humano capacitado y motivado, además, en paralelo se ha identificado que los cambios y rotación del personal en las empresas se ha incrementado de manera preocupante. Así como también existe migración ante la presencia de mejores propuestas laborales ocasionando la necesidad urgente de personal especializado. Las instituciones ya sean públicas o privadas pueden llegar a triunfar o fracasar, dependiendo de su capacidad para desarrollar mejoras a ciertos procesos y lograr que sus integrantes se adapten, identificándolos con los objetivos y logrando satisfacer sus necesidades. A ello se añade que es labor de los directivos o gerentes el buscar mecanismos para recompensar y estimular a los recursos humanos en el momento oportuno de acuerdo a su desempeño laboral. Aragón (2017).

Se considera que en el Hospital de la Policía Guayaquil N^o 2, existen diferencias administrativas así como las relaciones y comunicaciones laborales entre los funcionarios civiles y policiales presenta innumerables deficiencias que pueden incidir en el correcto desempeño de las actividades diarias, entre estas diferencias en cuanto a gestión y administración pública se ha identificado un claro ejemplo como lo es la inequidad salarial ya que a pesar de laborar en la misma institución pública, bajo las mismas condiciones y muchas veces funciones similares, sus salarios percibidos no presentan homologación, a su vez se puede acotar los diferentes leyes y seguros sociales que los rigen como lo es para el caso de las policías los rige Código de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) así como su asegurador es el Instituto de Seguridad Social de la Policía ISSPOL, mientras que para el caso de los servidores públicos civiles los rige la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP y su seguro social es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, a pesar de que sus fondos tanto salariales como de seguridades sociales provienen del mismo Ministerio de Finanzas; por consiguiente, es necesario desarrollar un diagnóstico profundo que logre identificar dichos factores ya que de acuerdo a evidencia observacional se puede detectar innumerables falencias en cuanto a reconocimientos, motivaciones y conquistas

laborales, falta de comunicación con el personal en los diferentes niveles jerárquicos, falta de trabajo en equipo, inequidad salarial, exceso de trabajo y sobrecarga horaria.

De acuerdo a Vilorio, et al. (2014) se hace referencia a como la cantidad excesiva o muchas veces desmedida de trabajo, así como las inadecuadas condiciones para el correcto desempeño influyen en los servidores a ejercer sus funciones de forma incorrecta, desordenada e inoportuna. Es decir, se ha demostrado como excesivas cargas laborales sumado a reiteradas jornadas extraordinarias sin remuneración ni incentivos en honor al compromiso brindado en sus múltiples funciones, genera una influencia directa en el estado físico del servidor, al presentar problemas o deterioro en la salud y con ello se afecta o deteriora el desempeño esperado, es precisamente esta problemática la que se busca evidenciar en el presente estudio

Es por ello que se procederá al desarrollo del presente trabajo recabando información del Hospital de la Policía Guayaquil N^a 2, la misma que es una institución pública adscrita al Ministerio de Gobierno y que se encarga de brindar el servicio de salud a policías en servicio activo, pasivo y derechohabientes provenientes de la región costa y sierra central-sur, que trabaja de manera ininterrumpida las 24 horas los 365 días del año en beneficio de sus afiliados. (DIRPLAN, 2018).

1.2.2 Sistematización del problema

Por todo el antes expuesto se plantean las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Se afecta la motivación y el desempeño laboral debido a las diferencias jurídicas que regulan a los servidores públicos civiles y policiales que laboran en el Hospital de la Policía Guayaquil N^a 2?
- ✓ ¿Cuáles son los factores que afectan la motivación laboral y como estos influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N^a 2?
- ✓ ¿Se considera a la desmotivación como una debilidad que afecta a la gestión y que dificulta cumplir con las metas y objetivos institucionales?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

- Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N° 2.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer las diferencias jurídicas que regulan a los servidores públicos civiles y policiales y su posible influencia en la motivación y desempeño laboral dentro del Hospital de la Policía Guayaquil N° 2
- Identificar los factores que influyen en la motivación laboral desde la política institucional y la perspectiva de los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N° 2.
- Establecer la correlación entre la motivación y el desempeño laboral en los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N° 2.

1.4 Justificación de la investigación

Las instituciones públicas del estado ecuatoriano en el siglo XXI han adoptado nuevos retos, en los que se destaca contar con recurso humano adecuado, óptimo y participativo que permita obtener un elevado rendimiento en torno a las actividades que se realizan dentro de las mismas, bajo la concepción de transformar el servicio público en eficiente y de calidad, es precisamente esta acción la que se considera una prioridad tanto para jefes y gerentes, lograr desarrollar habilidades que contribuyan en el diagnóstico referente a las verdaderas necesidades de los trabajadores, incluyendo su motivación en las diferentes estructuras organizacionales, estas acciones permitirán crear un ambiente laboral adecuado donde la meta sea la de alcanzar un nivel de productividad superior al normal, y permitir cumplir con los objetivos que las diferentes instituciones tanto privadas como del estado hayan planteado.

Esta investigación tendrá el propósito de:

- ✓ Conocer las posibles diferencias jurídicas, financieras y administrativas que se presumen influyen en la motivación de los servidores públicos civiles, así como establecer mecanismos de acción para obtener un desempeño laboral óptimo a pesar de las falencias que las instituciones públicas atraviesan actualmente.
- ✓ Al Hospital de la Policía Guayaquil N^o 2 le servirá conocer lineamientos estratégicos que ayuden a desarrollar el desempeño de sus colaboradores, como un esfuerzo para mejorar los niveles de liderazgo y motivación, lo cual influiría de manera directa en la mejora del clima laboral.
- ✓ Servir como referencia para futuros estudios, como material de apoyo para el inicio de otras investigaciones con esencia de estudio igual o parecido, permitiendo brindar apoyo con información de los aspectos esenciales de esta unidad médica hospitalaria de la Policía Nacional.
- ✓ A los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N2, se les suministrará de las herramientas necesarias para lograr incrementar su desempeño en el cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo al cargo que cumplen en su lugar de trabajo, permitiendo desarrollar nuevos conocimientos e incrementar el capital intelectual, de esta forma contribuiremos en transformar a nuestros colaboradores en personas más competitivas y eficientes.

Las variables a investigar para desarrollar el presente trabajo es la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos civiles en una institución pública policial. Al considerarse importantes en la gestión pública actual del talento humano, ya que las instituciones del estado se han visto inmersas en la búsqueda de alinear a sus colaboradores en base a las estrategias definidas por la institución para transformarse en altamente competitivas y brindando un verdadero servicio que sea percibido por la sociedad como seguro, eficiente y confiable.

1.5 Marco de referencia de la investigación

La atención médica es un servicio y la gestión en una empresa de servicios difiere de la de productos y bienes, “la asistencia de la salud es una protección que brinda y recibe una persona para satisfacer su menester relacionada con la seguridad y optimización de los procesos vitales, con cautela de los eventos que pueden infortunar aquellos procesos vitales”. (Blanco y Maya, 2005:59) citado por (Alvarado, 2017).

La salud y sus determinantes en la Constitución

En la Constitución del 2008, no solamente se ratifica la salud como un derecho y la obligación del Estado para garantizarla, sino que por primera vez en este nivel de marco jurídico se explicita que ese derecho a la salud no puede estar garantizado si no se garantizan otros derechos, es decir, el reconocimiento de la salud dependiente de determinantes fuera del sector. El artículo 32 de la Carta Magna expresa: *La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.* (Serrano & Corral, 2018)

Estructura y cobertura de los sistemas de salud

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por dos sectores, público y privado.¹⁰ El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de las municipalidades y las instituciones de seguridad social [Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL)]. (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2017)

En este caso de estudio la Policía nacional también, cuenta con Dirección Nacional de Salud (DNS), que de acuerdo al art. 1 del Reglamentos Orgánico Funcional De La Dirección Nacional De Salud Y Unidades Operativas en la Dirección Nacional de Salud, sección 1 “De su Naturaleza y Objetivos” indica la (DNS) es el órgano técnico administrativo de la Policía Nacional, dependiente de la Jefatura de Estado Mayor, responsable de administrar el Sistema de Sanitario de la Policía Nacional del Ecuador, se encuentra bajo autoridad de todos los

profesionales de la salud en sus diferentes disciplinas, con grado policial, contratados o a nombramiento a saber: médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras, obstétricos, bioquímicos, químico farmacéuticos, nutricionistas, tecnólogos y todo el personal de apoyo. (Pérez, 2019)

En el caso, de las Unidades Operativas de Tercer Nivel de la DNS en su “Naturaleza y Finalidades”, el art. 60 del “Reglamentos Orgánico Funcional De La Dirección Nacional De Salud Y Unidades Operativas”, indica que “Los hospitales de la Policía Nacional del Ecuador, son unidades operativas de la Dirección Nacional de Salud, integrantes del Sistema Sanitario de la Institución, que son subordinada administrativa y financieramente por la misma institución policial. La visión del hospital es ser la primera elección en soluciones a problemas complejos de salud, utilizando estándares de vigencia internacional, a través de una estructura organizacional y tecnológica orientada a desarrollar productos y servicios innovadores, con un equipo humano profesional altamente capacitado, creativo, permanentemente motivado y comprometido con la Institución”. (Pérez, 2019)

De las condiciones de cobertura

Del Reglamentos Orgánico Funcional De La Dirección Nacional De Salud Y Unidades Operativas los siguientes artículos hacen mención a las condiciones de cobertura del HPNG2

- Art. 14 del mismo reglamento indica que el seguro cubre la atención médica por enfermedad y maternidad ambulatorio, los exámenes de apoyo diagnóstico y procedimientos auxiliares de acuerdo al nivel de complejidad de las Unidades de Salud y en los porcentajes siguientes:

Personal Policial en servicio activo 100 %

Personal Policial en servicio Pasivo 100 %

Pensionistas de Montepío 100 % Dependientes según el porcentaje establecido actualmente y aprobado por el Consejo Superior del ISSPOL. (Pérez, 2019)

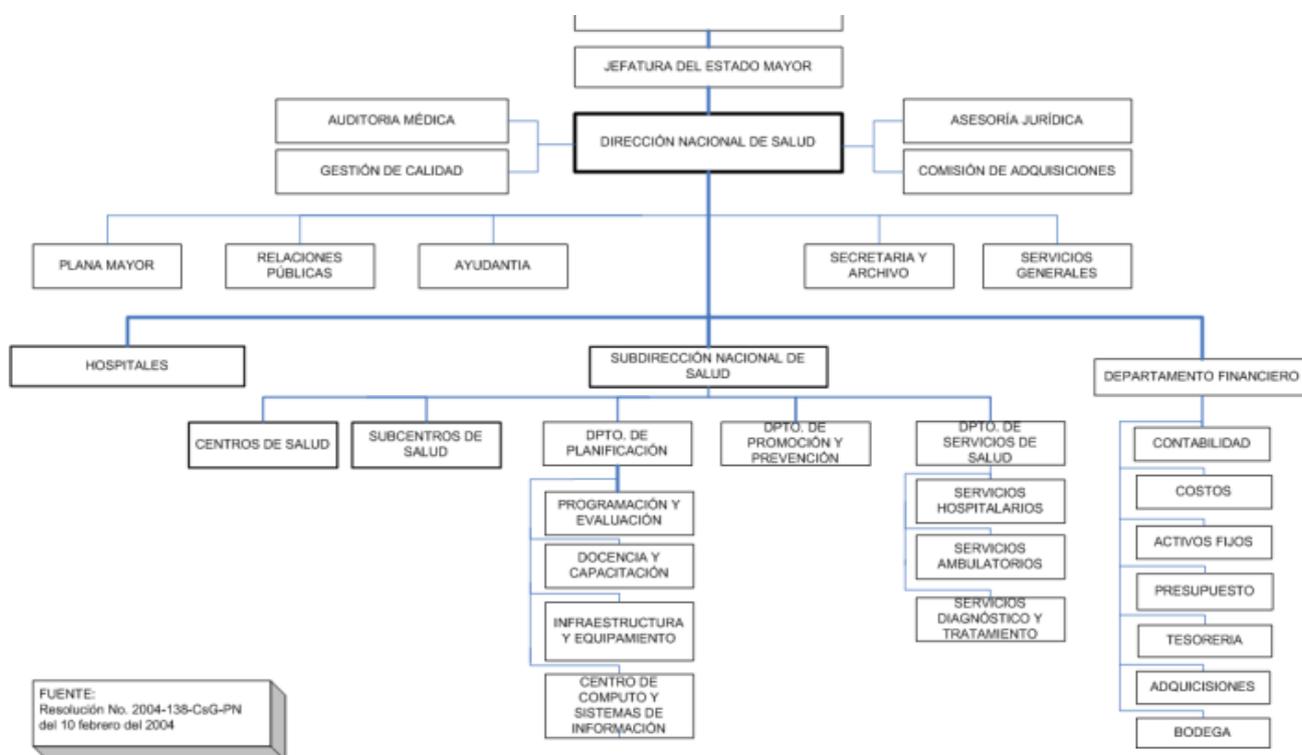
- Art. 15.- El servicio de internamiento u hospitalizaciones el proceso de atención en salud que incluye el ingreso y la estancia no menor a 24 horas, necesario para el diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, el servicio incluye

insumos, materiales, medicamentos, procedimientos, tratamiento uso de equipos e instalación incluyendo las Unidades de Cuidados Intensivos, de acuerdo al requerimiento médico. (Pérez, 2019)

- Art. 16.- Los casos de urgencias y emergencia serán atendidos en los establecimientos de salud de la Policía Nacional, de la Red Pública Integral de Salud y la red complementaria con la calificación médica correspondiente. (Pérez, 2019)

Organigrama Estructural de la Dirección Nacional de Atención Integral de Salud.

Ilustración 1: Estructura de la Dirección Nacional de Salud



Estructura de la dirección nacional de salud

Fuente: Ilustración obtenida de: https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/RENDICION_DE_CUENTAS_2019_FINAL.pdf (Pérez, 2019)

Jurisdicción del Hospital de la Policía Guayaquil N2

Es un Hospital General correspondiente al *segundo nivel* de atención de salud que pertenece a Policía Nacional, el mismo que atiende a todo el personal activo y pasivo de la policía nacional, además de los familiares afiliados correspondiente a cada miembro policial. El Hospital de la Policía Guayaquil N.º 2, cuenta con una edificación de 4 plantas, más un edificio destinado a las funciones administrativas, con una estructura interna modificada que brinda una buena

imagen y confort a los usuarios, además se realizó un mejoramiento y ampliación del área de emergencia, así como la implementación de equipamiento nuevo para el servicio de imagenología; existiendo todavía ciertas falencias en cuanto a la atención de consulta externa y rehabilitación física. (Ministerio de Gobierno, 2021)

Art. 5.- Objetivos institucionales: - Incrementar la seguridad ciudadana y el orden público en el territorio nacional - Incrementar la efectividad operativa y administrativa de los servicios institucionales - Incrementar la confianza de la ciudadanía en la Policía Nacional - Incrementar el control y evaluación de la conducta policial - Incrementar la transparencia de la gestión institucional - Incrementar la eficiencia institucional - Incrementar el desarrollo integral del talento humano en la institución - Incrementar el bienestar del talento humano policial - Incrementar el uso eficiente del presupuesto. (Policía Nacional, 2019)

Misión. - Prestar servicios de salud con calidad y calidez, en forma permanente a todas las áreas policiales, beneficiando a todo el conglomerado que conforman la familia policial con la finalidad de contribuir al bienestar del Policía y su familia.

Visión. - El Hospital será la primera elección en soluciones a problemas complejos de salud, utilizando estándares de vigencia internacional a través de una estructura organizacional y tecnológica orientada a desarrollar servicios innovadores, con un equipo humano profesional altamente capacitado, motivado y comprometido con la Institución Policial. (Policía Nacional, 2019)

Valores. - Una entrega por la vida; valor, disciplina y lealtad, no son sólo un slogan, es nuestra esencia, servir con honestidad y disciplina al policía en servicio activo y pasivo, de igual manera a sus familiares. El respeto para todos sin distinción de rango o jerarquía.

Qué hace el HPNG-2. - Conscientes de que, por su función, los policías, están expuestos a constantes riesgos, la Comandancia General gestionó con firmeza, en su momento, la creación de dos Hospitales, uno en Quito y otro en Guayaquil, desde entonces, se brinda atención médica, preventiva, de control y de emergencias a nuestros clientes, beneficiando a la familia policial. (Amarante, 2018)

Al igual que los otros hospitales el Hospital de la Policía Guayaquil N2 al brindar atención a sus miembros, también se puede diferenciar en temas básicos como los presentados en la tabla 1.

Sistema Nacional de Salud del HPNG-2

Esta unidad hospitalaria contribuye al Sistema Nacional de Salud, que permite garantizar el acceso universal de los ecuatorianos a los servicios públicos de salud, estructurados en una red pública y con atenciones de calidad, eficiencia y sin costo para el usuario.

Cobertura del sistema nacional de salud

La cobertura establecida por ISSPOL para la atención de salud de sus beneficiarios es del 100% del costo para el personal policial en servicio activo, pasivo, pensionistas de montepío, hijos menores de 18 años y dependientes con enfermedades catastróficas. Para los cónyuges y padres la cobertura es del 68% y el 32% que antes cancelaba el servidor policial, ahora es asumido por el Ministerio de Salud Pública.

Políticas para la igualdad de discapacidades

El Hospital de la Policía Guayaquil N2 para el año 2019 brindo servicios a 956 pacientes con discapacidades que fueron atendidos en el Servicio de Consulta Externa. De igual manera el hospital cuenta con políticas para la igualdad generacional de sus pacientes, en donde se otorga servicio a 52 adultos mayores, los mismos que se capacitaron en los cursos de manualidades que se desarrollaron en las instalaciones del hospital.

Tabla 1: Diferencias hospitalarias

Hospital de la Policía Nacional	Hospital del Ministerio Público
Brindan atención exclusivamente a miembros afiliados.	La atención es al público en general
Por su diversidad de áreas en especializaciones es considerado como hospitales de tercer nivel.	Las áreas de especializaciones son limitadas.
Tienen medicación más especializada	La medicación es básica y genérica.

Fuente: Manual de políticas de la policía nacional

Elaborado por: Willy Mazacón Solano

Ya habiendo abordado las diferencias de la atención del Hospital en estudio, es necesario entrar un poco en profundidad acerca de los servicios que brindan, los mismos que determinan el gran compromiso laboral que tiene el hospital para sus afiliados en relación a su condición y bienestar saludable.

Tabla 2: Cartera de Servicios del Hospital de la Policía Nacional de Guayaquil -2

Especialidades clínicas	Especialidades Quirúrgicas	Imagenología
Medicina interna	Traumatología	Laboratorio clínico
Oncología clínica	Otorrinolaringología	Laboratorio patológico
Endocrinología	Urología	Rehabilitación
Dermatología	Cirugía general	Farmacia
Nefrología	Proctología	Nutrición y dietética
Gastroenterología	Neurocirugía	Hemodiálisis
Cardiología	Oftalmología	Centro quirúrgico
Reumatología	Cirugía vascular	Cuidados intensivos
Psicología	Cirugía torácica	Emergencia
Neurología	Cirugía pediátrica	Terapia respiratoria
Psiquiatría	Cirugía maxilo facial	Docencia e investigación
Hematología	Ginecología	Red publica
Pediatría		
Odontología		
Epidemiología		
Infectología		

Fuente: Unidad Hospitalaria de la Policía Nacional Guayaquil N°2

Elaborado por: Willy Mazacón Solano

Ahora bien, la ley que sustenta a la Policía Nacional de acuerdo a las bases legales dictadas por el Ministerio de Gobierno (2020), en donde establece los artículos referentes a Ley de Seguridad Social de la Policía Nacional.

Ley de Seguridad Social de la Policía Nacional

Art. 3.- El Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) forma parte del sistema de seguridad social, y, es un organismo autónomo con finalidad social y sin ánimo de lucro, con personería jurídica, patrimonio propio y domicilio en la ciudad de Quito.

El ISSPOL es el organismo ejecutor de esta Ley.

Art. 44.- El seguro de Enfermedad y Maternidad es la asistencia en especie que concede el ISSPOL, al asegurado en servicio activo y pasivo, dependientes y derechohabientes, aspirantes a oficiales y a policías, mediante el servicio de medicina preventiva, asistencia médico-quirúrgica, obstétrica, odontológica, órtesis y prótesis, rehabilitación, farmacéutica, y hospitalización, de conformidad con el correspondiente Reglamento.

Art. 46.- La prestación del Seguro de Enfermedad y Maternidad se concederá en las unidades de salud policial y en las determinadas y contratadas por el ISSPOL, donde no existieren o fueren insuficientes tales instituciones. Las prestaciones del seguro de enfermedad y maternidad deben otorgarse a los asegurados que hayan cumplido con las condiciones establecidas en la presente Ley, aún en los casos de mora patronal.

Reglamento a la ley de seguridad social de la policía nacional

Art. 39.- Objeto. - El seguro de enfermedad y maternidad contempla las prestaciones que el ISSPOL concede a sus asegurados con el objeto de preservar, mantener y rehabilitar su salud, protegerlos de la fatalidad de enfermedad y accidentes y brindar atención por maternidad. Estas prestaciones se otorgarán a los asegurados del ISSPOL que hayan cumplido con las condiciones establecidas en la Ley de Seguridad Social de la Policía Nacional y este reglamento, independientemente de que haya mora patronal.

Constitución de la República del Ecuador en el art. 370 manifiesta que “El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la Ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados. La Policía Nacional y las Fuerzas Armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con su Ley; sus entidades de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social”. (Ministerio de Gobierno, 2021)

En el Art. 2 respecto a los integrantes del Sistema Nacional de Salud, manda: “Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.”

El Art. 3 respecto del alcance de lo que es el derecho a la salud, dispone: “La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, (...)” (Ministerio de Gobierno, 2021)

El análisis de la situación de salud policial (ASIS-PN), es una práctica necesaria en la Atención Primaria de Salud, el propósito es la identificación y el grado de prioridad de los problemas de salud del Servidor Policial para desarrollar acciones que contribuyan a su solución; es considerado, además como el insumo básico para la toma de decisiones en el sector de la salud. Conocer y comprender la complejidad en que se desarrollan los procesos de salud, enfermedad y calidad de vida del Servidor Policial, permite la adecuada y pertinente planeación de intervenciones desde la Dirección Nacional de Atención Integral en Salud y la misma comunidad policial. (Ministerio de Gobierno, 2021)

Ahora bien, en toda organización es indispensable que el personal se encuentre motivado para poder realizar eficientemente su labor. En este estudio se hace la revisión de factores importantes que influyen en el desempeño laboral, entre algunos de los que existen específicamente en la motivación. Que de acuerdo a Sum, M. (2015) citado por Arévalo (2017) indica que “la motivación es sustancial para el desempeño de las actividades de los asistentes, y así tener en cuenta la

opinión de los mismos para saber cómo llegan a experimentar sus anhelos laborales de alguna manera, esto ayuda al desempeño laboral”.

Motivación

La sociedad reconoce el elemento humano como el factor determinante para el logro de las metas y, por consiguiente, del éxito de una agrupación o institución. Por lo tanto, se vuelve cada vez más significativo profundizar en el estudio de los componentes que determinan la motivación y el desempeño de las personas. (Bazán, 2020)

En este caso Rojas & Távara (2017) citado por Amasifuen et al, (2021) indica que “el factor de motivación influye en la satisfacción laboral y por ende en el desempeño laboral”. Por ello según definición de autores pueden definir la motivación como la aportación de disciplinas como la psicología, la sociología, la administración, han consentido el desarrollo de estudios investigativos que indican que la motivación de la persona con su trabajo es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones y por ende el desempeño laboral. Arias Heredia (2004) sostuvo: “Que la motivación son aquellos factores que producen conductas de tipo biológico, psicológico, social y cultural. Se puede determinar que la motivación en cada persona es distinta, debido a que las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos esquemas de comportamiento. La capacidad de cada individuo para alcanzar objetivos y metas es diferente”. (Susan, 2017)

En este punto se puede relacionar con el desempeño laboral, dado a que se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (Bohórquez et., al 2020)

Desempeño laboral

De acuerdo a Palaci (2005: 155), indica que el desempeño laboral es la estimación que se espera aportar a la entidad de los diferentes episodios conductuales que una persona lleva a cabo en un período de tiempo. Estas

conductas, de un mismo o varias personas en diferentes momentos temporales a la vez, subvencionan a la eficiencia estructural.

El desempeño laboral según Robbins (2014), complementa al concluir, como uno de los preámbulos fundamentales de la psicología de la práctica laboral, es la fijación de los objetivos, la cual activa la conducta y mejora el desempeño, porque ayuda a los individuos a enfocar sus esfuerzos sobre objetivos complejos que cuando se trata de objetivos o metas más sencillas.

Para Chiavenato (2004: 359), afirma que el desempeño es la actuación del evaluado en la búsqueda de las metas fijadas. Constituye la habilidad personal para lograr las metas deseadas.

El desempeño laboral se mide mucho por la motivación que presente el servidor, sí un servidor no se haya motivado, no podrá cumplir con un desempeño satisfactorio laboral en cualquiera que sea su área de trabajo. Se indica que es el desempeño de las tareas encomendadas, tal como lo manifiesta Schermerhorn (2006) citado por Sánchez al., et (2020) nos menciona que el desempeño laboral es la calidad y cantidad de los trabajos realizados por un trabajador. El desempeño, es el balance de las personas en la institución o centro laboral.

La motivación y el desempeño se puede ver afectada por diversos factores que hacen que disminuya el interés laboral causalmente, entre ellos se puede enlistar el *síndrome de burnout* y el *estrés laboral*. Como primer punto se abordará brevemente la definición del síndrome de burnout.

Síndrome de burnout

La debilitación profesional, conocida como «síndrome de burnout», ha sido integrada en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Según la Organización, el trastorno conlleva agotamiento crónico, distancia mental y minoración de la eficacia profesional. (SESST, 2019)

El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Aunque esta no es

una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo. El síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir. Es importante reconocer y tratar tempranamente el síndrome de desgaste. Con orientación psicológica y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente. (Equipo de Profesionales Médicos, 2022)

Christina Maslach citado por Córdor et al, (2017) usó el término *burnout* para describir inicialmente la identificación profesional y la conducta laboral inapropiada, para definirlo luego como un síndrome singularizado por el cansancio emocional, despersonalización y limitada realización personal entre sujetos que trabajan con personas.

Para la OMS el síndrome se caracteriza por tres dimensiones según lo define Córdor et al, (2017)

1. Sensación de falta de energía o agotamiento;
2. Incremento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sensaciones negativas o cínicas con respecto a la función; y
3. Eficacia profesional escasa. El síndrome de desgaste ocupacional se refiere precisamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe adaptarse para especificar experiencias en otras áreas de la vida.

Lo que dificulta el diagnóstico del Síndrome del Quemado también conocido por este nombre el síndrome de burnout, esta es la carencia de una definición universal, pero investigadores coinciden en que se trata de un estado de estrés laboral crónico que conlleva a la pérdida de la sistematización del rol y puesto de trabajo. (Miranda, 2019). Lo cual genera pérdida del interés laboral haciendo que baje deficientemente el grado de cumplimiento con los servicios públicos que brinda el Hospital de la Policía Guayaquil N°2.

Estrés laboral

De igual manera como el síndrome de burnout, el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral. Este impacta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia; lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo. (Espinoza et al., 2019)

Efectivamente, un individuo además del estrés laboral, enfrenta el estrés de su vida cotidiana producto de los retos y problemas que se presentan en la dinámica de su vida familiar y social, exigiéndole al individuo un esfuerzo continuo de adaptación, así como de enfrentamiento. La tensión o estrés crónico generado en el ambiente de trabajo ha sido identificado como Síndrome de Burnout, tal y como lo describe Maslach tomado en (Gil-Monte 2007). Citado por (Durán et al., 2018)

En este sentido la insatisfacción del personal puede llevar a una disminución en la calidad de trabajo, ineficiencia en procesos y procedimientos internos de los empleados, pérdida del sentido de pertenencia o dispersión en las funciones asignadas, aspectos que repercutirían en la calidad de atención para el usuario externo. (Posada & Jiménez, 2018)

Sobre la relación estrés y valores se podrían comentar otras contribuciones no menos importantes, pero para nuestros fines son suficientes para mostrar que efectivamente la magnitud del estrés-enfermedad puede variar en relación con la estructura de valores personales que cada persona posee, y que ha construido en interacción con otras personas a lo largo de su vida en diferentes espacios. (García, 2018)

Motivación Laboral

En su estudio investigativo Noruega (2017), define que la motivación en el trabajo radica en “el desarrollo mediante el cual las personas, al ejecutar una tarea específica, desarrollan unas competencias que conducen a la materialización de ciertas metas para satisfacer necesidades y/o expectativas”.

Factores de influencia en la motivación laboral

Benavides (2004) explica que, para brindar un conocimiento básico de los factores de influencia en la motivación, se debe detener en 3 factores fundamentales:

- 1) Las diferencias individuales;
- 2) Las características de los puestos; y
- 3) Las practicas organizacionales.

Además, El referido autor señala como necesario que los administradores consideren la interacción de estos factores y su influencia en el desempeño laboral de los empleados para elaborar un programa eficaz de motivación.

Por otra parte, Gelabert (2010, p 89) señala que el comportamiento humano es muy complejo y para explicarlo es necesario tomar en cuenta una serie de aspectos relevantes, así como también, una vez que dicho comportamiento es afectado por varios factores entre los que destaca:

- 1) Los roles y normas;
- 2) Los sentimientos, actividades e interacciones; y
- 3) Las tradiciones, usos y costumbres.

Siguiendo con lo que afirma el autor, indica que existen factores de influencia en la motivación laboral se encuentran divididos en dos tipos de factores como lo son el externo y el interno.

Factores externos de influencia en la motivación laboral

Estos factores son definidos como aquellos procedentes de su entorno como son los compañeros, mandos la organización, entre otros, además de influir continuamente tanto directa como indirectamente, consciente como inconscientemente. Este factor de acuerdo con el autor Santander (2020), el factor externo se le conoce también como *Extrínseca*, que resulta cuando el estímulo hacia la acción se produce por factores externos, como un aumento del salario, un ascenso o el reconocimiento público.

De esta forma, se puede afirmar también que el elemento que determina de forma crucial el comportamiento del individuo en el trabajo, y por supuesto,

influido por factores estudiados, conducen a un resultado definitivo, cual es la satisfacción o no en el trabajo. Dentro de los factores más importantes se mencionan los siguientes:

Autonomía. - se refiere a que el empleado busca ocupaciones laborales que sean más significativas y que, a su vez le permiten expresar su creatividad, su iniciativa e ideas sin conformarse en conseguir un empleo, el empleado desea poder realizarse con unos márgenes de autonomía.

Retribución económica. - se explica de la manera que sí un trabajador pueda sentirse muy a gusto en una organización, tiene las obligaciones familiares impuestas por la necesidad de contar con una retribución lo más importante posible.

Ventajas sociales. – se puede definir como aquellas en contribuir al bienestar y a la satisfacción de pertenecer a una organización que contempla esta faceta social.

Seguridad en el entorno laboral. – se refiere al riesgo al que se pueda encontrar sometido la salud, integridad física y psíquica de todos aquellos trabajadores de una organización y que pueda hacer parecer no atractivo para cada uno de los trabajadores.

Desarrollo profesional y la promoción. - son aquellas aspiraciones por parte de los empleados de crecer profesionalmente, así como también de tener expectativas, mejorar su formación, experiencia, conocimientos que le ayudaran a ir escalando puestos de mayor responsabilidad dentro de la organización y que ayuden a ir mejorando la motivación del trabajador.

Estabilidad en el empleo. – es definida como aquella inseguridad generada por el empleo, creando a su vez una inestabilidad, además de producir en el empleado un bajo interés por los trabajos, en especial por aquellos proyectos que fructifican a largo plazo.

Prestigio profesional. – son aquellos factores de gran importancia para el ser humano que también representan un elemento gratificante por la consecución de determinadas cotas de éxitos tanto dentro de la organización como fuera de ella.

Comunicación. – un empleado puede sentirse participe de los proyectos u objetivos organizacionales siempre y cuando existan dentro de la empresa una información facilitada, la existencia de “feedback”, así como también la información emitida procedente por otros empleados.

Estilo de liderazgo. – es la forma de relacionarse entre los directivos o superiores y sus colaboradores haciendo que estos se sientan más participativos e interesados en asuntos de la empresa.

Factores internos de influencia en la motivación laboral

Los factores internos son aquellos propios de la personalidad del empleado, generados por la información recibida por el exterior ocasionado así un acto o acción por parte de trabajador. Este factor de influencia interna también se le conoce como *Intrínseca*, que es aquella motivación que emerge a partir de factores internos, es decir, cuando le pones empeño y sacrificio por conseguir algo por mera satisfacción personal. (Santander, 2020)

Estado de ánimo. – son todos aquellos momentos en la vida del empleado donde su estado de ánimo es negativo impidiéndole actuar normalmente afectando directamente su trabajo, produciendo de tal forma falta de atención, generando escasa de comunicación, apareciendo conflictos con su comportamiento, además del rechazo de los que le rodean llevándole a una situación de fracaso, y que en ocasiones pueden transformarse en estados depresivos que requieren de una mayor o menor atención médica.

Tendencia a la creatividad. – los trabajadores con este tipo de tendencias es necesario detectarlas lo más rápido posible, ya que ellos representan un futuro importante para la organización de tal manera que, puedan ser estimuladas a través de los medios técnicos e intelectuales que ellos necesiten.

Situaciones de estrés. – son definidas como aquellas tensiones a las que pueden estar sometidas los trabajadores y que su equilibrio físico y mental no lo puede soportar generando consecuencias en el rendimiento y en el comportamiento.

Afán de logro. – son aquellos trabajadores con un ánimo competitivo, el cual permite el logro de metas, resultados y efectos. Estos trabajadores por lo general son inquietos y se automotivan, además de que la rutina los agobia y solo se concentran en conseguir la meta propuesta.

Tipos de motivación laboral

- **La mejora de las condiciones laborales.** – Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.
- **El enriquecimiento del trabajo.** – Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar.
- **La educación persona/puesto de trabajo.** – Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, este motivada e interesada por las características.
- **La participación y delegación.** – Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.
- **El reconocimiento del trabajo adecuado.** – Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo, cuando cometen el primer error el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.
- **Evaluación del rendimiento laboral.** – Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador
- **El establecimiento de los objetivos.** – La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe,

sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo, existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos.

¿Por qué es sustancial ir con motivación al trabajo?

La importancia de la motivación laboral significa una de las actividades más importantes y desafiantes que llevan a cabo los gerentes, debido a que ellos esperan que sus empleados contribuyan con su máximo esfuerzo al logro de los objetivos organizacionales.

Por esta razón para centrarse en este aspecto es que, cuando cuentas con motivación, te favoreces de grandes ventajas, de acuerdo al autor (Santander, 2020) entre las que destacan:

- **Eficiencia.** Cuando realmente nos interesa, sin importar el tiempo se le otorga toda la atención y tiempo que requiera, con el fin de conseguir el objetivo.
- **Eficacia.** De igual manera al estar interesado en la tarea encomendada hay mayor posibilidad de lograr el objetivo.
- **Productividad.** Al momento de ser eficiente y eficaz en el trabajo, la productividad tiende a aumentar debido al esfuerzo y empeño entregado.
- **Energía.** Así mismo, al tener un objetivo que sea de interés personal y profesional, el individuo se relaciona con entusiasmo otorgándole mayor energía.
- **Gestión del estrés.** Si estás en un estado negativo, cualquier obstáculo parece insuperable, en cambio, la motivación te permite tener una perspectiva más positiva, entender los obstáculos como oportunidades y manejar mejor el estrés.
- **Relaciones interpersonales.** Entre los beneficios de la dinámica de trabajo, también cabe mencionar que aumenta la colaboración y el trabajo en equipo.
- **Éxito laboral.** Como consecuencia de todo lo anterior, si la motivación es alta, tus probabilidades de éxito serán mayores. **Teorías de la motivación**

La motivación laboral se refiere a la capacidad que tiene la empresa de crear estímulos positivos en los empleados, mediante la promoción del sentido de

pertenencia, brindando oportunidades de promoción, salario adecuado, reconocimiento a su labor, promover el trabajo de los empleados. Hay muchas teorías de motivación en las que se basan los líderes para motivar a los empleados y, naturalmente, inspirarlos a seguir y trabajar duro para lograr los objetivos establecidos por la empresa. Las teorías de la motivación han llevado a cabo muchos estudios e investigaciones acerca de la motivación laboral, logrando el mejoramiento de estas variables dentro de las organizaciones con base en teorías creadas el siglo pasado. (CETYS EDUCACIÓN CONTINUA, 2021)

Las teorías motivacionales se clasifican en:

- **Teorías de contenido:** estudian y analizan las causas que general la motivación en las personas; que es lo que la motiva.
- **Teorías de proceso:** se centran en analizar cómo es el proceso que sigue la persona para motivarse; como se motiva.

Entre las principales teorías de contenido podemos nombrar:

- **Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland:** se basa en la idea de que el ser humano encuentra la motivación al desear satisfacer sus necesidades de logro, poder y afiliación.
- **Teoría de motivación e higiene de Herzberg:** Esta teoría se refiere al hecho de que los seres humanos están influenciados por la satisfacción, que es el resultado de factores motivadores que contribuyen a la satisfacción b, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción debida a factores de higiene, si está ausente o es insuficiente, puede causar insatisfacción, pero su presencia tiene poco efecto sobre la satisfacción a largo plazo.
- **Teoría X e Y de McGregor:** Sostiene que los gerentes pueden pensar de dos maneras diferentes, según la Teoría X, los trabajadores se desempeñan mejor solo cuando trabajan bajo presión o amenaza, y solo así se puede lograr un mayor crecimiento y producción. Según la teoría Y, se cree que se

puede obtener un buen rendimiento en buenas condiciones de funcionamiento.

- **Modelo jerárquico ERC de Alderfer:** Alderfer reformuló la teoría de la pirámide de Maslow, en la que, en lugar de cinco niveles de necesidades, hay tres niveles: necesidades de supervivencia, de relación y de crecimiento. Su teoría afirma que cuanto menos satisfecha está una necesidad, más gente quiere satisfacerla; Si no se satisfacen las necesidades del nivel superior, más personas querrán satisfacer las necesidades del nivel inferior. Cuantos más tipos de necesidades se satisfagan, más probable será que las personas deseen satisfacer necesidades de orden superior.
- **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:** Dado que hay diferentes jerarquías de necesidades, representadas por una pirámide de 5 niveles, y con las necesidades más básicas satisfechas, por eso los individuos tienen mayores deseos y, por lo tanto, mayor demanda. *Las principales teorías de proceso son:*
- **Teoría de valencias y expectativas de Vroom:** Se refiere al hecho de que la motivación depende de tres factores: expectativas, valores e instrumentalidad. Esta teoría sostiene que una persona actúa de cierta manera, creyendo que después de esta acción recibirá una recompensa.
- **Teoría de establecimiento de metas de Locke:** De acuerdo con esta teoría, las personas crean sus metas y establecen metas a alcanzar. Locke argumenta que cuanto más difícil es el objetivo, mayor es la motivación; Para que la motivación se haga realidad, las metas deben ser claras y precisas.
- **Teoría de la equidad de Adams:** esta teoría se basa en la relación entre los resultados obtenidos con el esfuerzo realizado y en que la motivación es la comparación social.
- **Teoría del refuerzo de Skinner:** Se basa en la causa de una acción y sus consecuencias. Se refiere al hecho de que los actos se aplican sobre una base de refuerzo y castigo.

Relación entre motivación y desempeño

De manera que el objetivo de esta investigación es contribuir a la comprensión de la relación entre la motivación y el desempeño laboral. Se entiende como un sujeto motivado laboralmente aquel que posee satisfechas tanto las necesidades intelectuales como las emocionales. Para comprender mejor el perfil de la motivación en el desempeño laboral es importante la aplicación del principio de la idoneidad demostrada. (Obando Nazate & Taimal Castro, 2022)

Idoneidad demostrada

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. (Estrada, 2019).

Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficacia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- Cumplir con los códigos de conducta y disciplina establecidos para puestos de trabajo específicos y características personales requeridas para desempeñar determinadas profesiones o cargos.

La Pirámide de Maslow

La motivación en el trabajo se puede ver en lo alto de la pirámide de Maslow, que representa una teoría de la motivación e intenta explicar qué impulsa el comportamiento humano. El nombre proviene de su autor, el psicólogo humanista Abraham Maslow, quien en la primera mitad del siglo XX habló de la teoría de la motivación humana en su obra. (Torres, 2019)

Es decir, que Maslow proponía una teoría según la cual existe una *jerarquía de las necesidades humanas*, y defendió que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. A partir de esta jerarquización se establece lo que se conoce como *Pirámide de Maslow*.

Abraham Maslow introdujo por primera vez el concepto de la *jerarquía de necesidades* en su artículo “A Theory of Human Motivation” en 1943 y en su libro “Motivation and Personality”. Más tarde, el hecho de que esta jerarquía soliese ser representada gráficamente *en forma de pirámide* hizo que el núcleo de la teoría pasase a ser conocido como *pirámide de Maslow*, cuya popularidad es notable incluso hoy en día, décadas después de que fuese propuesta por primera vez, de las cuales cuenta con niveles de acuerdo a las necesidades. (Allen, 2017)

Los cinco niveles de la pirámide de Maslow son:

1. **Necesidades básicas o fisiológicas (biológicas).** Son la base de la pirámide y en este nivel se construye el resto. La necesidad más básica será la necesidad de supervivencia física, y será la primera necesidad la que impulse nuestro comportamiento. Estas necesidades son únicas para cada persona: respirar, vestirse, comer, descansar, tener relaciones sexuales, etc. Todo lo relacionado con los humanos se encubre para que puedan sobrevivir.
2. **Necesidades de seguridad.** Aborda todos los aspectos que nos hacen sentir seguros para mantener el orden y la seguridad en nuestra vida y poder vivir sin miedo. Es decir, seguridad material (salud), dinero (trabajo), necesidad de vivienda... En esta etapa se cubren las necesidades que necesita la gente una vez satisfechas las necesidades biológicas ya respondidas.
3. **Necesidades sociales.** Una vez enmascaradas las necesidades anteriores, el tercer nivel involucra las necesidades sociales relacionadas con el sentido de pertenencia. Es decir, sentirse integrado socialmente a través de las relaciones interpersonales y el desarrollo emocional: amistades, pareja, familia, formar parte de un grupo, recibir y dar amor, etc.
4. **Necesidades de estima o reconocimiento.** Son cosas relacionadas con la confianza, la reputación... De hecho, Maslow las clasificó en dos categorías: autoestima -dependencia, confianza, dignidad, éxito, etc.-; y la reputación o el respeto, precede al respeto propio o la dignidad.

5. **Necesidades de autorrealización.** Este es el nivel más alto y solo se puede alcanzar cuando se han alcanzado todos los demás niveles. Es en esta etapa que las personas buscan sublimar y utilizar todo su potencial para tener éxito. Los autorrealizados son conscientes de sí mismos y se preocupan por las opiniones de los demás. Este quinto nivel es el más razonable y el que nos puede distinguir de los animales, pues el resto es carencia.

Ilustración 2: Pirámide de Maslow



Fuente: Ilustración obtenida de <https://www.emprendices.co/7-sencillas-tecnicas-para-motivar-a-tu-personal-y-aumentar-la-produccion/amp/> (Casas, 2017)

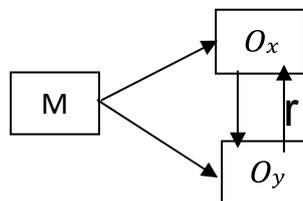
Esta pirámide muestra el proceso en la motivación dentro del desempeño laboral, en donde se puede evidenciar todos los puntos por los cuales el empleado o servidor público representa su nivel motivacional.

CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.

De acuerdo a la investigación desarrollada, el diseño del presente estudio es de tipo no experimental cuantitativa, que se según (Gusmerd., 2015) la investigación no experimental se da cuando “el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos “. De tal manera que el investigador no puede manipular las variables de la investigación; es decir, que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, los fenómenos son así observados tal como ocurren en su contexto natural para poder analizarlos. El alcance del estudio transversal con presentación correlacional que evalúan las variables para determinar si existe o no relación entre ellas; este tipo de estudios son cuantitativos e intentan predecir el comportamiento que tendrá una variable a partir del valor que tienen en la (s) variable(s) relacionada(s) (Hernández *et al.* 2014).

La presente investigación responde al siguiente diseño:



M: Muestra de estudio.

O_x : Clima laboral.

O_y : Desempeño laboral.

r: Correlación.

2.2 Métodos de investigación

El presente proyecto de investigación se concentra en analizar el desempeño laboral y la motivación de los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N2, identificando y estableciendo los factores que generan interés al personal de salud del hospital. Esto se determina a través de la investigación y temas relacionados de otros autores y especialistas de salud acerca de la motivación laboral. Este estudio aplicará métodos descriptivos para abordar los resultados de los datos obtenidos.

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir.

2.2.1 Métodos lógicos

Los métodos lógicos empleados en esta investigación son de carácter deductivo, que permite desarrollar una síntesis de un tema en particular. El término deductivo se define, según la Real Academia Española (2019) como "que funciona o se obtiene por deducción" y la deducción es "el método por el cual se procede racionalmente de lo general a lo particular". Por tanto, el método deductivo se realiza explicando un componente teórico que da lugar a una determinada hipótesis. Citado por (Suárez, 2020)

2.2.2 Métodos empíricos

Definidos de esa manera por cuanto su fundamento radica en la percepción directa del objeto de investigación y del problema.

Método de la observación científica

Para Velasco (2018) indica que el método de observación científica "Permite conocer la realidad a través de la percepción directa de entidades y procesos, los cuales deben tener ciertas cualidades que le otorgan un carácter distintivo. Es la más característica de las ciencias descriptivas".

2.3 Unidad de análisis, población y muestra

2.3.1 Unidad de análisis

El estudio de análisis es el Hospital de la Policía Nacional Guayaquil N°2; es una casa de Salud catalogada de III Nivel por la calidad de prestación de servicios desde el año 2019, además de estar dotado de personal médico durante el año 2020 años de la Pandemia COVID 19.

2.3.2 Población

La población de estudio está definida por el total del personal del hospital que para el 2022 es de 526 personas, de las cuales 79 Médicos Especialistas, 14 Médicos Residentes, 84 Enfermeras, 45 Auxiliares de Enfermería, 10 Camilleros, 294 Servidores Policiales y Empleados Civiles Públicos Administrativos.

2.3.3 Muestra

La muestra en esta investigación se trabajó plenamente con el personal médico y de personal asistencial, el mismo que conforman de 177 servidores para el muestreo. Los cuales se detallan a continuación:

Tabla 3: Personal médico y asistencial del Hospital de Policía Guayaquil N2

SERVICIO	TOTAL	
Medicina general - emergencia triaje-apoyo	35	19,77%
Medicina intensiva - unidad terapia intensiva (uci)	5	2,82%
Medicina interna	6	3,39%
Cardiología	3	1,69%
Reumatología	2	1,13%
Dermatología	2	1,13%
Endocrinología	2	1,13%
Gastroenterología	3	1,69%
Hematología	2	1,13%
Epidemiología	3	1,69%
Ginecología - obstetricia	3	1,69%
Neurología	2	1,13%
Cirugía general	3	1,69%
Urología	3	1,69%
Oftalmología	2	1,13%
Otorrinolaringología	3	1,69%
Anestesiología	4	2,26%
Pediatría	3	1,69%
Sub total - médico	86	48,59%
Enfermera	84	47,46%
Odontología	4	2,26%
Psicólogo	3	1,69%
Sub total otro personal asistencial	177	100,00%

Fuente: Sistema de gestión del Hospital de Policía de Guayaquil N2, 2022

2.4 Variables de la investigación, operacionalización

Las variables consideradas son:

- Variable 1: Motivación
- Variable 2: desempeño laboral.

Tabla 4: La operacionalización de las variables de estudio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE				
MOTIVACIÓN	Es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales. (Chiavenato, 2002)	Condición laboral	Nivel de percepción: -Siempre -Frecuentemente -Algunas veces -Nunca	-Cuestionario con escala de Likert
VARIABLE DEPENDIENTE				
DESEMPEÑO LABORAL	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en la consecución de los objetivos dentro de la organización en un periodo determinado. En tal medida, este desempeño se encuentra conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (Araujo & Guerra, 2007)	Comunicación y observación documental.	Nivel de percepción: -Siempre -Frecuentemente -Algunas veces -Nunca	-Cuestionario con escala de Likert -Entrevista -Archivos de Evaluación

Fuente: Elaboración propia, 2022

2.5 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

2.5.1 Fuentes

Se analizarán fuentes primarias y secundarias, tales como actas, oficios, normativa interna, códigos de ética; leyes vigentes, documentos escritos como decretos y resoluciones, informes, libros, etc. esto obedeció a una investigación documental que permitirá presentar mayor veracidad de la información. Para (Tramullas, 2020) las bibliografías resultan clave para identificar tendencias y nuevas áreas de investigación, pero también para sintetizar y disponer de fundamentos sobre los cuales consolidar el corpus de una disciplina. Esto facilita su progreso teórico y conceptual, no debiendo tampoco obviarse el papel que desempeñan en la difusión del conocimiento científico y en la mejora de la práctica profesional.

2.5.2 Técnica

La técnica utilizada fue la revisión de documentos legales vigentes, así como la elaboración de una encuesta, mediante cuestionarios que evalúen los factores que se desea encontrar en la población de acuerdo a las dos variables en estudio, utilizándose un conjunto de preguntas ya formuladas referidas a estas mismas. Se utilizarán las técnicas de la encuesta y la entrevista para medir la motivación y el desempeño laboral.

2.5.3 Instrumentos para la recolección de datos

Se emplearán los siguientes instrumentos:

Tabla 5. Esquema de recolección de datos

Tipo de Fuente	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Procesamiento de datos
Primaria	Modelos de gestión	Observación	Guía de observación	Resumen narrativo
Primaria	Representante legal y directivos	Entrevista	Guía de entrevista	Resumen narrativo
Primaria	Clientes, pacientes	Encuesta	Cuestionario de encuesta	Tablas y figuras
Secundaria	Libros de Información leyes, reglamentos y normativas	Investigación documental, digital	Notas documentales y bibliográficas	Resumen

Elaboración: Propia. 2022

2.5.3.1 Evaluación de desempeño laboral

Para la determinación de las competencias se aplicó un instrumento utilizado por Chumpitaz (2017) en su tesis de maestría Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. Está constituido por un formulario 4 preguntas de interés personal y 21 preguntas que permitieron conocer el desempeño del personal en las tres dimensiones: ocho categorías de habilidades cognitivas, siete categorías de habilidades sociales básicas, y seis ítems para las competencias de capacidad técnica. Este instrumento se adoptó en función a lo propuesto en el manual de Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud (Minsa 2011).

Se calculó mediante la escala de Likert, según la intensidad y frecuencia de los mismos de 0 a 3 puntos: nunca (0), algunas veces (1), frecuentemente (2) y siempre (3).

Tabla 6: Competencias laborales

Dimensión	Indicadores	Ítems
Competencias cognitivas	Emprendimiento Innovación Solución de problemas. Capacidad de organización y planificación.	1 y 2 3 y 4 5,6, 7 y 8
Competencias actitudinales y sociales	Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente. Compromiso ético. Trabajo en equipo.	9, 10,11 y 12 13 y 14 15, 22, 25
Competencias de capacidad técnica	Hábitos de pensamiento. Actitud frente al trabajo.	16 y 17 18,19,20,21,23.24

Fuente: Minsa, 2011.
Elaboración: Propia.
2022

La tabla de competencias laborales determinada para analizar el desempeño laboral de los empleados del HPNG2

2.6 Tratamiento de la información

La información será tratada mediante la discusión de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada al personal de salud del HPGN2, Esta es la técnica más eficiente, se utiliza para la recopilación de datos, lo que implica hacer una serie de preguntas para obtener las opiniones de los encuestados y probar hipótesis de acuerdo a las coincidencias y resultados obtenidos.

CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION

3.1 Análisis de la situación actual

En la actualidad el Hospital de la Policía Guayaquil N^o 2, viene acarreado un sinnúmero de problemáticas administrativas que influyen de manera directa en su correcta gestión pública, a su vez este grupo de inconvenientes se presume han venido incidiendo de manera directa en la motivación y desempeño de los funcionarios de esta casa de salud.

Entre estas problemáticas podemos citar que existen diferencias administrativas en el ámbito legal, por ejemplo, al ser regidos por tres leyes laborales completamente diferentes como lo son el COESCOP, LOSEP Y CODIGO DE TRABAJO, a ello se añade el tema de las deficientes relaciones laborales y comunicaciones entre los funcionarios civiles y policiales que podrían incidir en el correcto desempeño de las actividades diarias. Es necesario resaltar que una de las más grandes problemáticas que tiene esta institución pública es la falta de herramientas de gestión administrativa, al no contar con un estatuto orgánico definido, debido a los constantes cambios que se han venido desarrollando en torno al Ministerio que los rige ya que, pertenece ejecutivamente al Ministerio de Gobierno sin embargo, este ha sufrido cambios administrativos al transformarse en Ministerio del Interior y Ministerio de Seguridad Interna por reiteradas ocasiones, lo que ha llevado a una transición administrativa que muchas veces ha dejado vacíos legales, inclusive al ser considerado una institución pública de salud y por mandato constitucional su órgano rector debe ser el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Se agrega además que a pesar de que sus fondos económicos provienen del mismo Ministerio de Finanzas; existen diferencias en torno a sus remuneraciones, lo que desemboca en la falta de motivación para trabajar en equipo, exceso de trabajo y sobrecarga horaria en determinados grupos laborales. Por lo antes expuesto es precisamente estas problemáticas las que se buscan evidenciar en el presente estudio.

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

El sistema Nacional de Salud está conformado por 4 subsistemas que son el MSP como ente rector, el IESS, ISSPOL e ISSFA, cada uno con estructuras orgánicas definidas y debidamente aprobadas bajo el análisis y aceptación del Ministerio de Trabajo. En el caso de nuestro objeto de estudio el Hospital de la Policía Guayaquil N^a 2 pertenece al subsistema de Seguridad Social de la Policía Nacional respectivamente.

En el año 2008 su ente rector era el Ministerio de Seguridad Interna, en el año 2010 se consolidó como Ministerio del Interior y en al año 2018 se transforma en Ministerio de Gobierno, pero por mandato constitucional en el año 2022 se divide nuevamente en dos Ministerios como lo son Ministerio de Gobierno y del Interior, lo que ha conllevado a la intervención del Ministerio de trabajo para crear sus estructuras orgánicas y manual de cargos y funciones acorde a las responsabilidades asignadas.

Precisamente estos cambios de estructuras y denominaciones han impedido el desarrollo de este subsistema de salud que en comparación a los demás subsistemas este ha presentado un considerable retroceso, más sin embargo se han venido sumando esfuerzos para mantener la operatividad de esta unidad asistencial y brindar un servicio de salud acorde a la demanda y bajo los pilares de la calidad y eficiencia. De allí precisamente se desprende nuestro estudio bajo el concepto de medir la motivación laboral y su relación con el desempeño de cada uno de los funcionarios públicos civiles, quienes de acuerdo a la presente muestra de estudio son los que bajo cierto concepto son lo que presentan una afectación directa por estos cambios de gestión administrativas reiterados.

La identificación de los factores que inciden en el desempeño laboral, medir su porcentaje de afectación, así como buscar establecer recomendaciones en torno a reducir todas aquellas incidencias que afectan el ambiente y productividad laboral se considera son las mayores perspectivas que mantiene el desarrollo del presente estudio.

A su vez podemos mencionar un análisis demográfico que de acuerdo al presente estudio se agrupan de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 7: Análisis Demográfico Población de 177 servidores públicos civiles

Dato	Rango	Total
SEXO	Masculino 86	177
	Femenino 91	
EDAD	Entre 20-30 13	177
	Entre 31-40 24	
	Entre 41-50 35	
	Mayores a 51 45	
REGIMEN	LOSEP 151	177
	Código de Trabajo 26	

Elaboración:
Propia. 2022

3.3. Presentación de resultados y discusión

Esta investigación busca obtener resultados que van acordes con el objetivo general y con los objetivos específicos planteados para el presente estudio, para ello se considera importante plantear una comparación y correlación entre el marco teórico y aquellos resultados obtenidos en la presente investigación realizada entre el personal civil que conforma el Hospital de la Policía Guayaquil N^a 2 y de esta formar lograr obtener una mayor comprensión de la información.

Entre las interrogantes que se destacan en el presente estudio, se menciona la desigualdad jurídica y administrativa entre funcionarios civiles y policiales, que se considera son el eje fundamental de desmotivación en el personal civil, incluso se trae a mención las diferencias en torno a sus aportaciones de Seguridad social y las brechas diferenciales en torno a tiempos de jubilación, lo cual se detalla en el cuadro adjunto:

Tabla 8: Análisis Social Administrativo

DATO	POLICIAL	CIVIL
Seguridad Social	ISSPOL	IESS
Años de Aportación	20 años	30 años
Edad de Jubilación	42-45 años	60 años en adelante
Cesantía	65-112 mil dólares	Máximo 54 mil dólares
Fondos Patronales	En Efectivo	En bonos

Elaboración: Propia.
2022

Otra de las diferencias que cabe llevar al campo de análisis son las evaluaciones y su finalidad, en especial a los funcionarios policiales quienes son

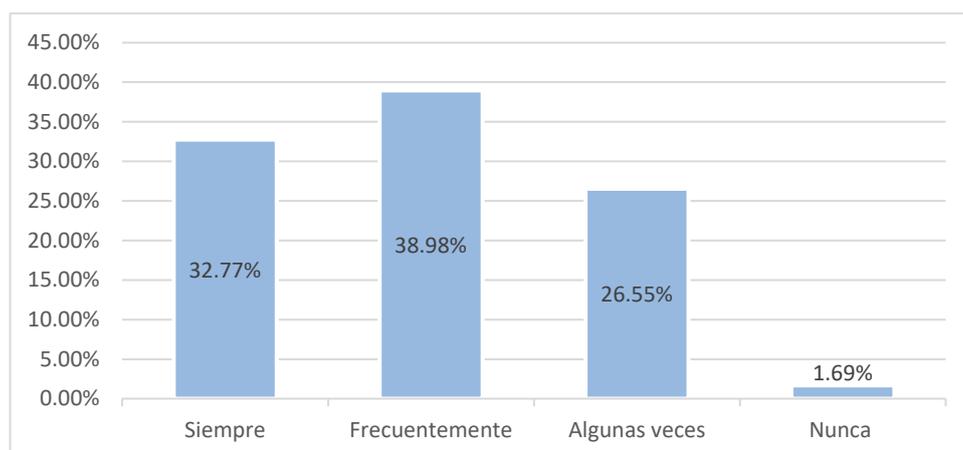
evaluados anualmente de manera física, médica y psicológica cuya finalidad es precautelar su salud y conllevar a el ascenso al grado inmediato superior y por ende el mismo permitirá acceder a bonos, regalías e incremento de su salario mensual, a diferencia de las evaluaciones de desempeño establecidas por el Ministerio de Trabajo para funcionarios civiles que se realizan anualmente para medir su productividad y cuyos resultados podrían conllevar incluso a la destitución del servidor. Es precisamente estas diferencias e influencia jurídica y administrativa la que se considera actúan de manera directa en la motivación del personal civil y en donde se busca evidenciar, que tan motivados se encuentran en torno a las leyes que los rigen y su percepción a una propuesta de migración de régimen de seguridad social.

Los resultados que a continuación se detallan serán presentados en dos partes: la parte descriptiva que corresponde a la distribución de frecuencias- absolutas y porcentuales- de las variables en estudio así como de las dimensiones que las componen, y la parte inferencial que corresponde a la prueba de hipótesis en base a las variables motivación y desempeño laboral, para lo cual se evalúan los datos generados en torno a la encuesta planteada para la muestra estudiada, y en donde se utilizó el estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Coeficiente de correlación de Spearman.

Desempeño laboral

En esta sección se presentan los resultados de la variable desempeño laboral, así como de sus dimensiones que la componen: metas y competencias. Respecto de la primera dimensión se alcanzan los niveles alcanzados según el avance de los valores del HPNG2 y en lo referido a competencias, se presenta el nivel logrado en dicha dimensión.

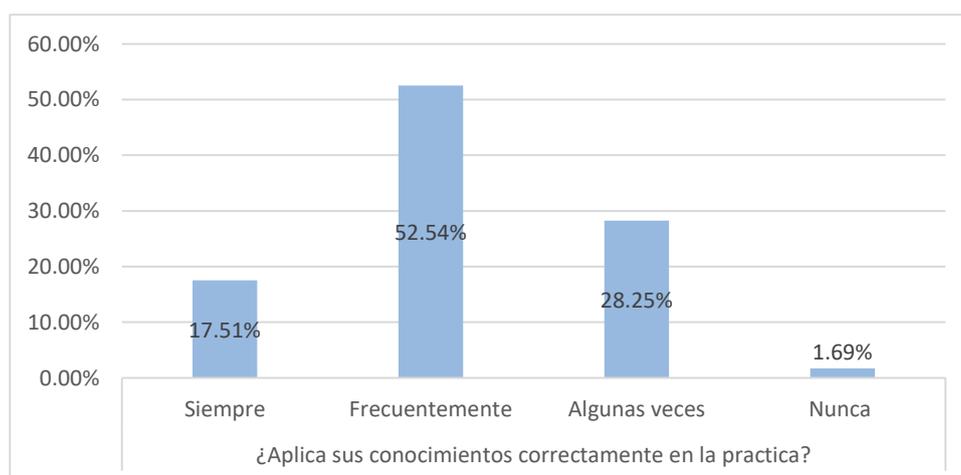
Gráfica 1: ¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: De la encuesta ejecutada al personal médico del HPNG2 el 32,77% indicaron que siempre conocen las diferentes patologías de su servicio; el 38,98% manifestó que frecuentemente; el 26,55% indicó que algunas veces; y el 1,69% señaló que nunca lo hace. Cabe resaltar que esta pregunta se plantea en virtud de que existe confusión al momento de atender patologías desde medicina general, medicina interna y las diferentes especialidades, incluso existía un desconocimiento en cuanto a las edades máximas en temas de atención por neonatología, pediatría y medicina interna respectivamente, con ellos se busca hacer conciencia en conocimiento general de patologías de su entorno laboral.

Gráfica 2: ¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?

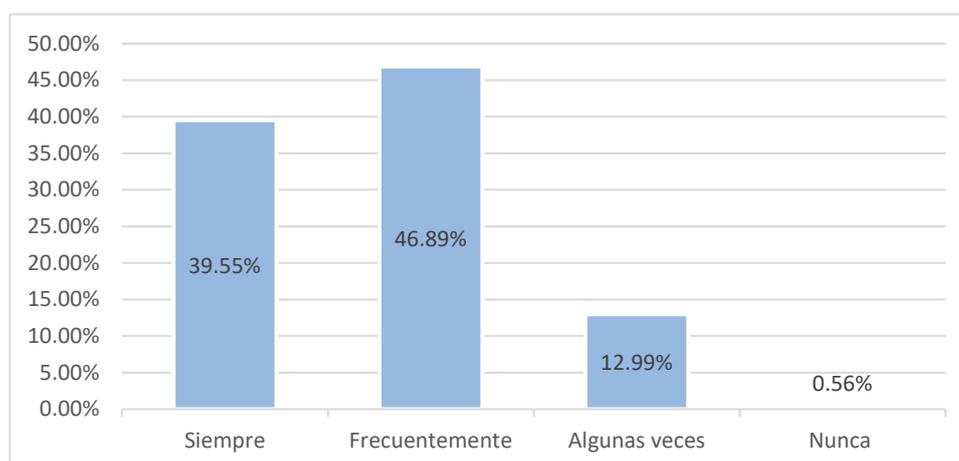


Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: De acuerdo a la siguiente gráfica, se planteó la pregunta sobre si el personal de salud aplica sus conocimientos correctamente en la práctica. En este caso los encuestados respondieron en un 17,51% indicando que siempre

aplican sus conocimientos; el 52,54% menciona que frecuentemente lo hace; el 28,25% indicó realizarlo algunas veces; mientras tanto que un 1,69% manifestó nunca aplicarlos. Ante ello se evidencia que más de un 50 % alega frecuentemente practicarlos ya que indican que muchas veces no cuentan con todas las herramientas necesarias para el correcto ejercicio de sus funciones e incluso existe un casi 2% de personas encuestadas que alegan que nunca aplican sus conocimientos en la práctica ya que por diferentes motivos realizan labores administrativas, especialmente en el caso de médicos y cierto grupo de enfermeras quienes mencionan que contribuyen en la auditoría de salud pero esa no es su naturaleza profesional.

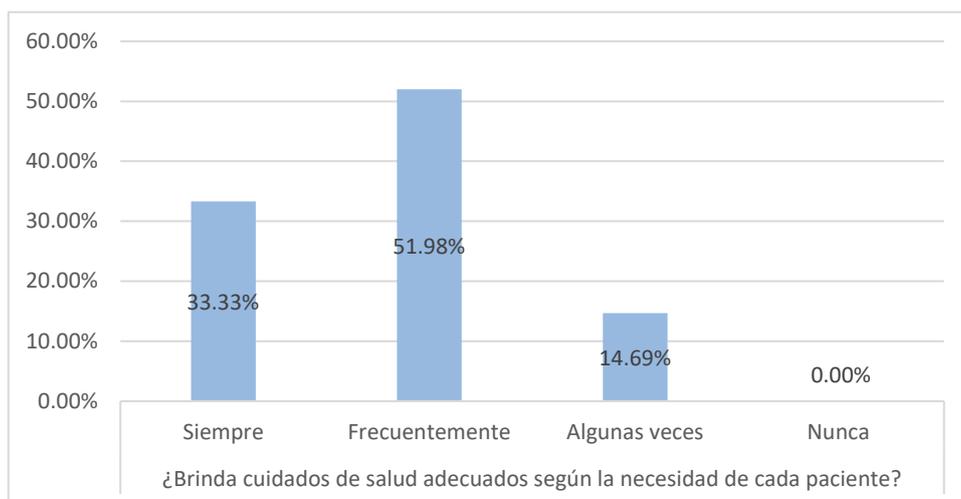
Gráfica 3: ¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 39,55% señaló que toma decisiones oportunas en el cuidado del paciente procurando su integridad; el 46,89% frecuentemente; el 12,99% señaló algunas veces; y por último el 0,56% indicó que nunca. Esta pregunta se planteó con la finalidad de conocer que tan independientes son nuestros funcionarios en el momento de tomar decisiones, que tan oportunas son y si se cumple el objetivo de salvaguardar la integridad del paciente y es precisamente aquí que se refleja que más de un 85% lo hace con frecuencia o siempre lo hace.

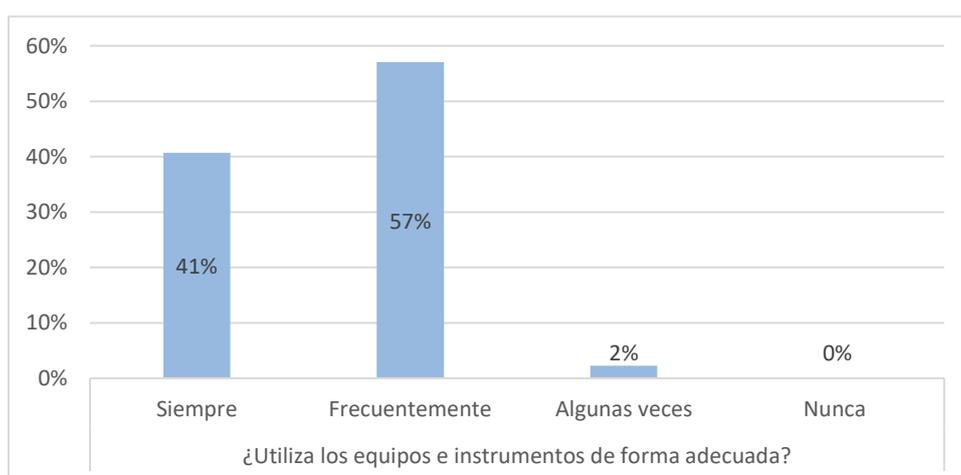
Gráfica 4: ¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la siguiente pregunta propuesta, se consultó acerca de si brinda cuidados adecuados según las diferentes necesidades de los pacientes, de lo cual el 33,33% de los encuestados indicó siempre brindar cuidado especializado a cada paciente; el 51,98% manifestó frecuentemente hacerlo; y por último el 14,69% indicó la casilla de algunas veces, manifestando que ciertas ocasiones brinda cuidados de salud según la necesidad del paciente. Esta pregunta se planteó en torno a su desempeño laboral y verificar índices que impidan brindar cuidados de salud adecuados al paciente sin embargo se considera satisfactorio los resultados ya que más de un 85% alega desarrollarse con frecuencia y siempre.

Gráfica 5: ¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?

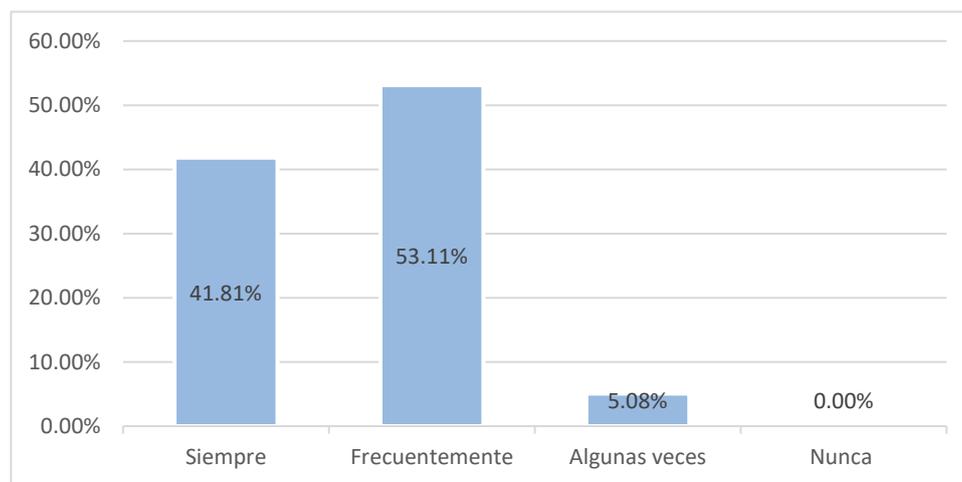


Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Pregunta planteada en torno a constatar el nivel de capacitación y correcto manejo de equipos para un excelente desempeño laboral, es por ello que en la pregunta realizada al personal de salud los encuestados

respondieron en un 41%, manifestando que siempre utilizan equipos e instrumentos de forma adecuada; el 57% de los encuestados indicó utilizarlos frecuentemente; y mientras tanto un 2% del personal de salud indicó utilizarlos algunas veces. Ante ello se interpreta como un elevado índice de capacitación y preparación profesional para la utilización o manejo de equipos de manera adecuada.

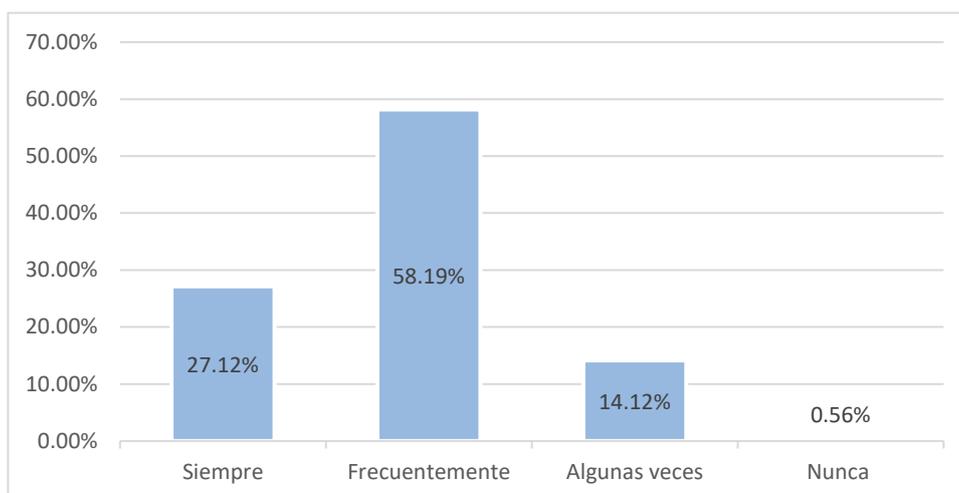
Gráfica 6: ¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: De esta pregunta se busca identificar el nivel de formación profesional en el ejercicio de las funciones de cuidados directos a pacientes obteniendo como resultado que el 41,81% de los encuestados siempre reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes; el 53,11% indicó que frecuentemente lo realiza; y por último el 5,08% señala que algunas veces. De esta forma se demuestra que los profesionales civiles cuentan con la experticia al momento de atender a sus pacientes y de esta forma brindar un verdadero servicio de salud con calidad y calidez.

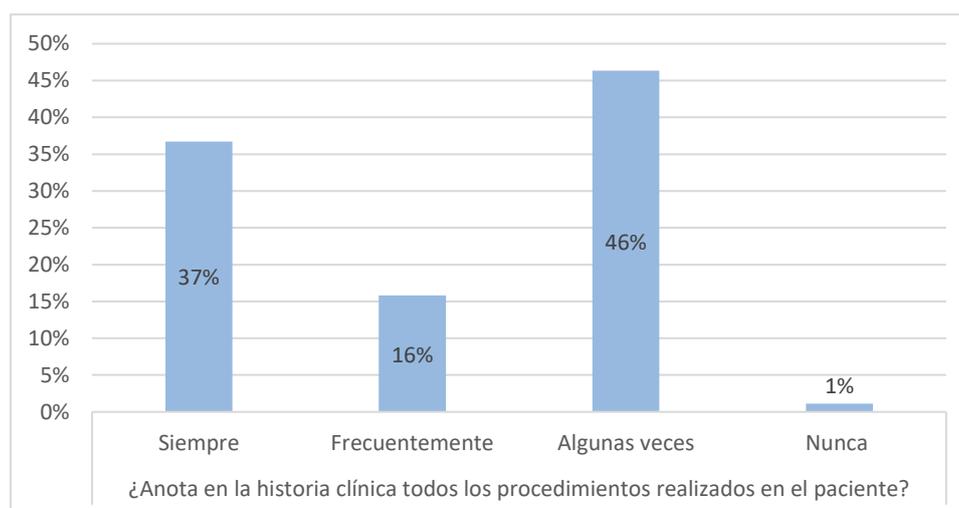
Gráfica 7: ¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Respecto a la pregunta de si valora y planifica los cuidados de salud en el paciente según la necesidad de cada uno de ellos, en donde el 27,12% indicó que siempre lo hace; el 58,19% señala que frecuentemente; el 14,12% algunas veces; y el 0,56% señaló que nunca lo hace, de esta forma se plantea que cada funcionario entienda la importancia de una agenda de planificación en torno a atenciones de salud, sin tener exceso de trabajo y bajo la figura de una verdadera redistribución de pacientes de acuerdo a la diferente cartera de servicios y conforme a las diferentes necesidades de los pacientes.

Gráfica 8: ¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?

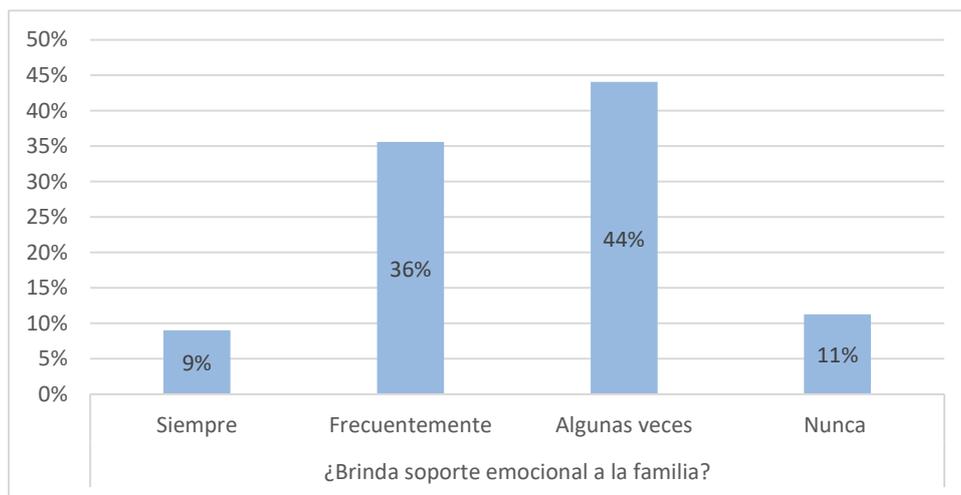


Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: De acuerdo a la gráfica presentada el 37% de los encuestados indicó siempre anotar en la historia clínica todos los procedimientos

realizados al paciente; el 16% manifestó hacerlo frecuentemente; mientras que el 46% del personal indico anotar la historia clínica algunas veces; y por último el 1% de los encuestados manifestó nunca hacerlo. Bajo este resultado existe ya una alerta en torno a que la mayoría de los encuestados solo lo hacen algunas veces y existe un 1% que nunca lo hace a pesar de conocer la importancia de la historia clínica en el manejo y seguimiento del paciente.

Gráfica 9: ¿Brinda soporte emocional a la familia?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la pregunta acerca de si el personal médico brinda soporte emocional a la familia del paciente, el 9% indico siempre hacerlo; el 36% manifestó que frecuentemente brinda ese soporte emocional; mientras que el 44% indico hacerlo algunas veces; y a diferencia de ello el 11% de los encuestados indico nunca hacerlo. De acuerdo a bibliografías señaladas los familiares tienen credibilidad en la información emitida por el médico tratante del paciente sin embargo bajo esta pregunta se deja evidencia que en su mayoría los médicos y enfermeras consideran que el soporte emocional debe darlo un profesional psicólogo y no ellos, se deja constancia de la necesidad de un trabajo multidisciplinario entre profesionales de salud y no actuar de manera independiente.

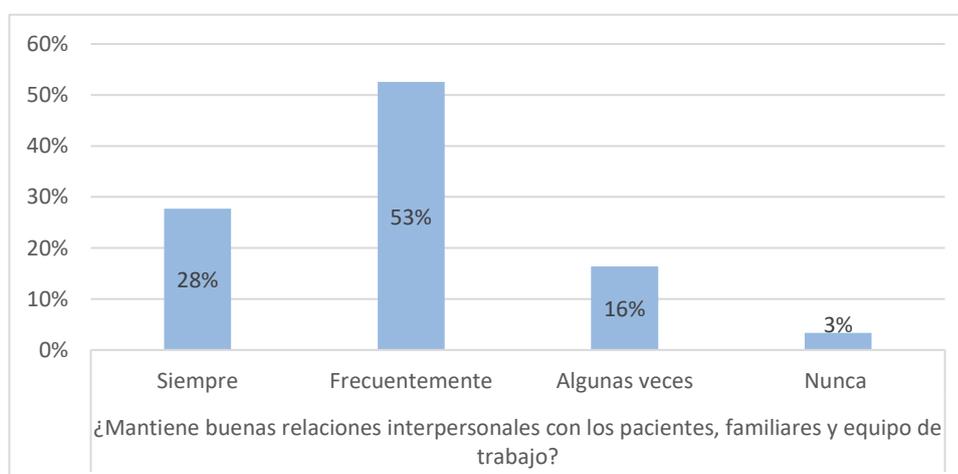
Gráfica 10: ¿Brinda preparación psicológica al paciente antes de cada procedimiento?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la consulta a los encuestados acerca de si brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento a los pacientes, el 10% manifestó siempre hacerlo; el 39% indicó que frecuentemente brinda preparación psicológica; el 36% indicó brindar ese servicio algunas veces; y por último el 15% manifestó nunca brindar esa preparación psicológica. De esta pregunta se desprende la necesidad de evaluar más a fondo las funciones a desempeñar por cada profesional de salud, cuando interactuar, cuando actuar de manera independiente y sobre todo la importancia de en conjunto buscar brindar un servicio eficiente a los pacientes brindando el apoyo que este necesita antes, durante y post un tratamiento o procedimiento médico.

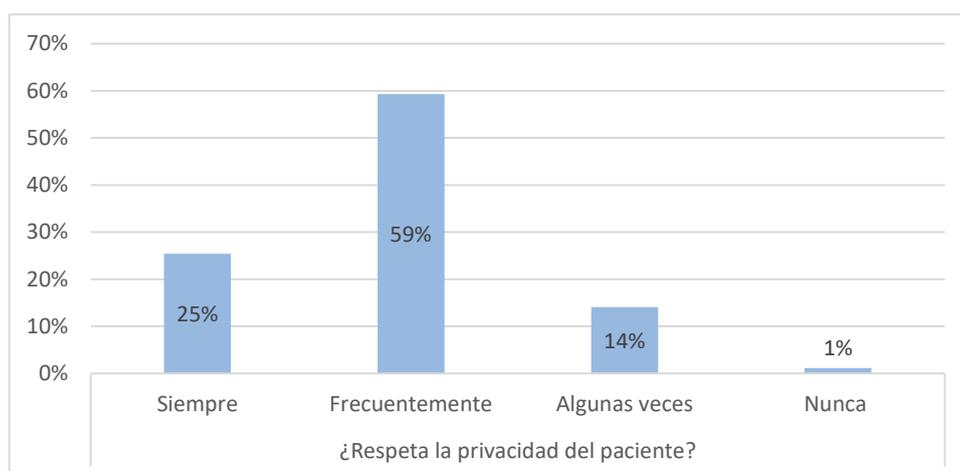
Gráfica 11: ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: en la pregunta acerca de si mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo, las personas encuestadas respondieron de la siguiente manera: indicando en un 28% siempre mantener una buena relación; el 53% indico frecuentemente mantener ese tipo de relaciones; el 16% de los encuestados manifestó algunas veces; mientras tanto el 3% del personal de salud del hospital encuestados indico nunca mantener buena relación interpersonal con los pacientes o familiares.

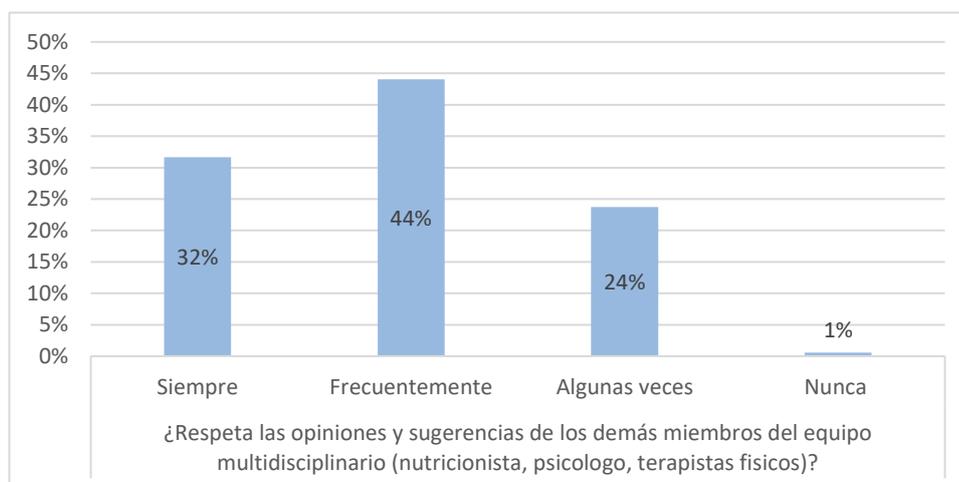
Gráfica 12: ¿Respeto la privacidad del paciente?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Respecto a la pregunta sobre si el personal de salud encuestado respeta la privacidad del paciente, indicaron en un 25% siempre hacerlo; el 59% manifestó frecuentemente respetar la privacidad del paciente; el 14% señaló algunas veces respetarla; y el 1% de los encuestados manifestó nunca respetar la privacidad del paciente.

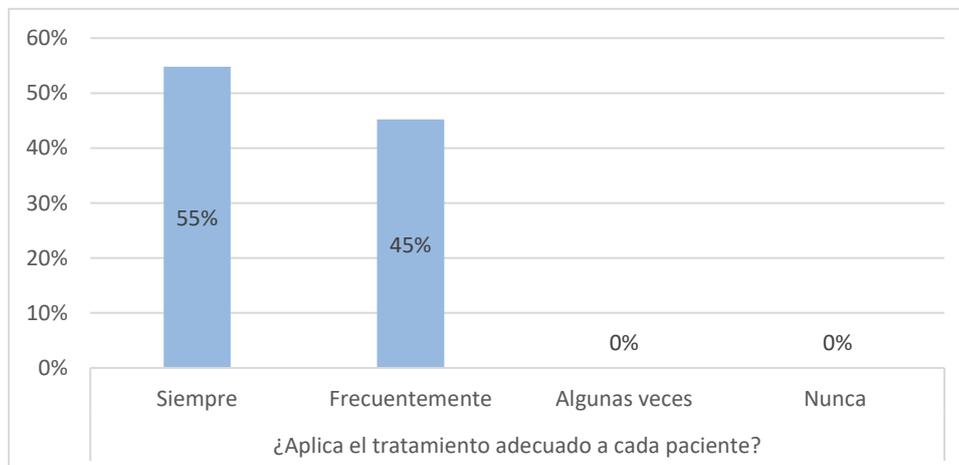
Gráfica 13: ¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 32% indicó siempre respetar las opiniones y sugerencias de otros miembros del personal médico; el 44% señaló respetar la opinión médica frecuentemente; el 24% manifestó algunas veces; y el 1% de los encuestados manifestó nunca respetar dicha opinión.

Gráfica 14: ¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?

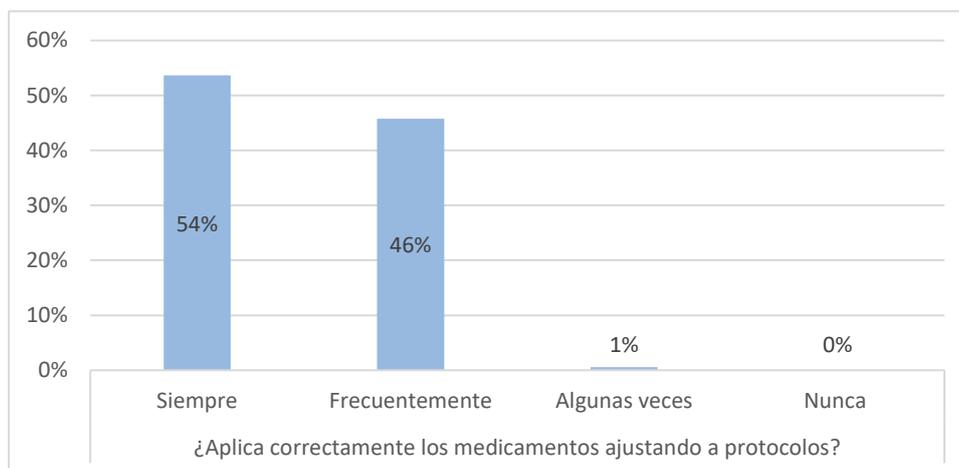


Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la gráfica presentada se consultó al personal médico del hospital acerca si aplica el tratamiento adecuado a cada paciente, en donde el

55% señalo siempre hacerlo; y el 45% indico frecuentemente aplicar el tratamiento adecuado para cada paciente.

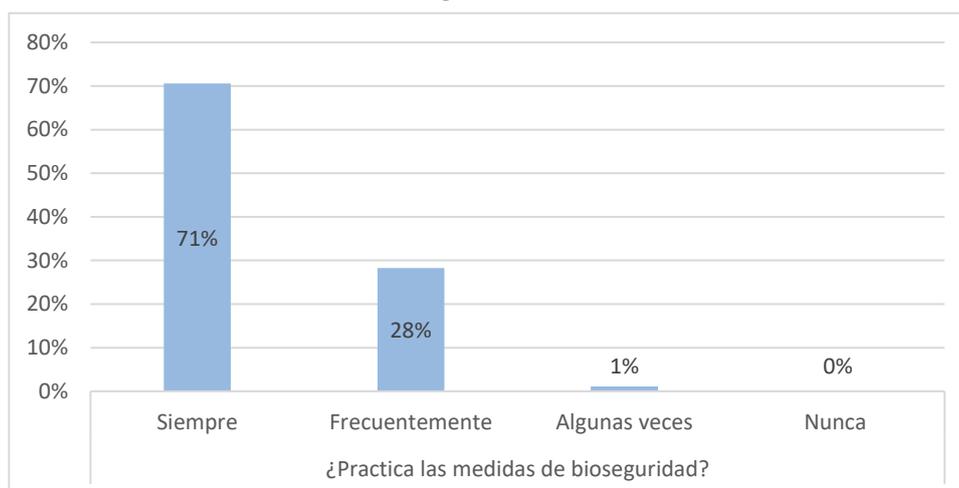
Gráfica 15: ¿Aplica correctamente los medicamentos ajustando a protocolos?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: De acuerdo a la gráfica presenta se interpreta acerca de la pregunta sobre si aplica correctamente los medicamentos ajustando a protocolos, el 54% señalo siempre hacerlo de esa manera; el 46% indico aplicarlos frecuentemente; y por último el 1% de los encuestados manifestó aplicarlo algunas veces.

Gráfica 16: ¿Practica las medidas de bioseguridad?

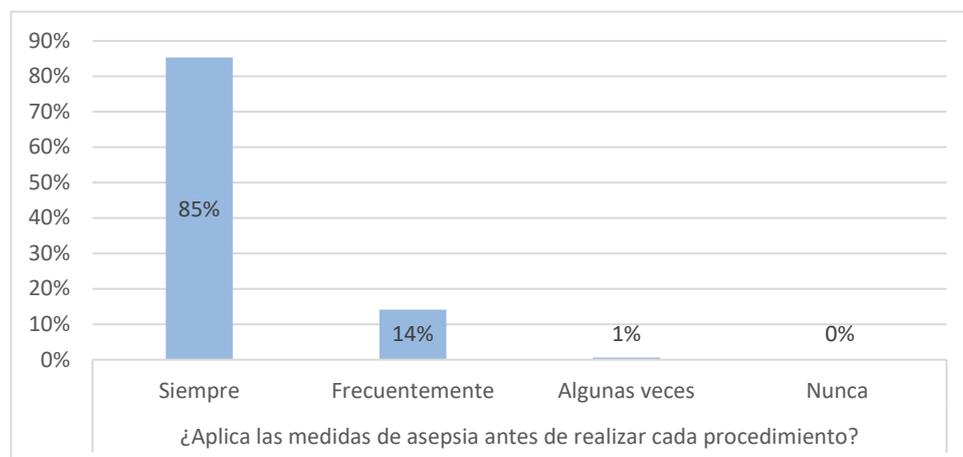


Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la pregunta acerca de si el personal encuestado practica las medidas de bioseguridad el 71% de los encuestados señalo siempre practicar las medidas de bioseguridad; el 28% manifestó frecuentemente

practicarlas; y el 1% de los encuestados indico practicar las medidas de bioseguridad algunas veces.

Gráfica 17: ¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?



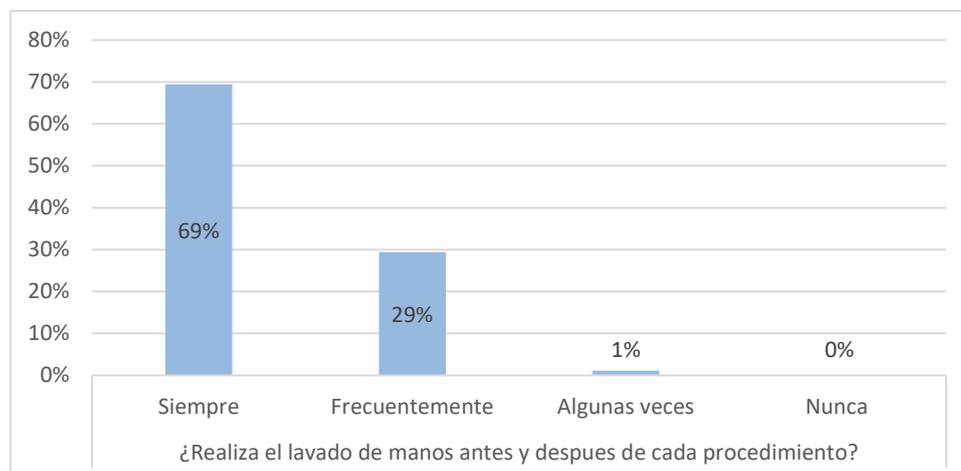
Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Y por último en la gráfica 17 se consultó sobre si aplican medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento, en donde el 85% de los encuestados señalo siempre hacerlo de esa manera; el 14% indico frecuentemente aplicar las medidas; y por último el 1% de los encuestados manifestó aplicar las medidas de asepsia algunas veces.

Motivación laboral

En el siguiente apartado se muestra graficas de la encuesta realizada a la misma muestra acerca de la motivación respecto a su área laboral.

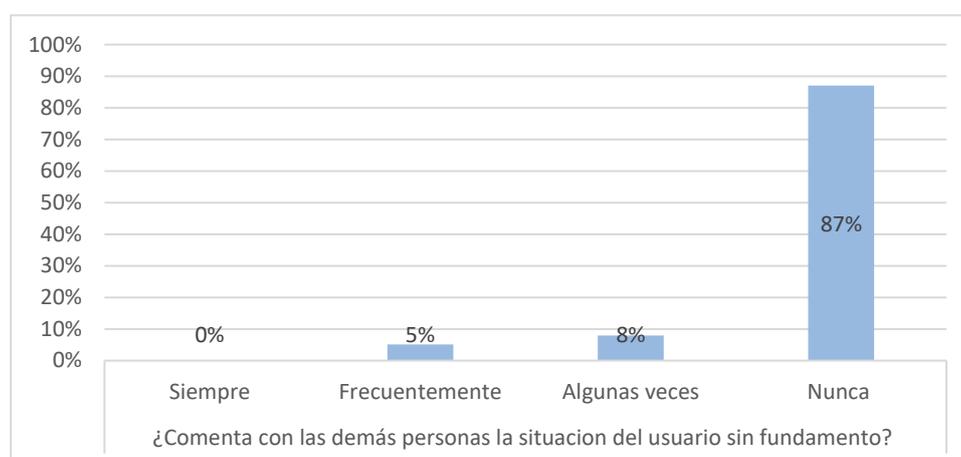
Gráfica 18: ¿Considera ser tomado en cuenta en equipos de trabajo donde su opinión cuenta?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la gráfica presente, se consultó a los encuestados sobre si realiza considera ser tomado en cuenta dentro de los equipos de trabajo con libertad de opinión, de los cuales el 69% señaló siempre hacerlo; el 29% indico hacerlo frecuentemente esto en torno al equipo de trabajo que se conforma; y por último el 1% de los encuestados manifestó hacerlo algunas veces ya que consideran que sus opiniones muchas veces no son tomadas en cuenta en la toma de decisiones.

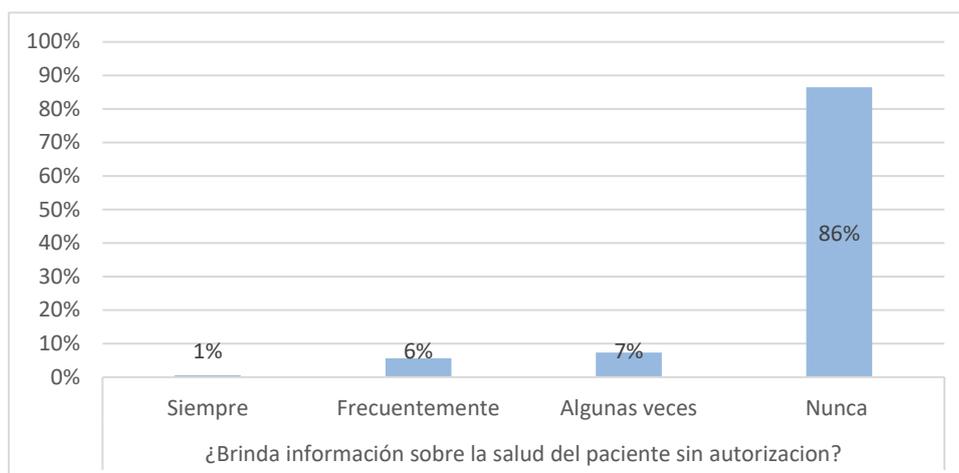
Gráfica 19: ¿Cuenta con supervisión por parte de los jefes inmediatos superiores como política institucional para motivar al personal?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: De acuerdo a la gráfica presentada, se consultó a los encuestados sobre si cuentan con supervisión de sus jefes inmediatos en la búsqueda de motivación personal, en donde el 5% indico hacerlo frecuentemente; el 8% manifestó que se lo hace algunas veces; mientras tanto el 87% del personal encuestado indico nunca haber sido supervisado como parte de una política institucional en la búsqueda de la motivación y más bien consideran una falencia en torno al ejercicio de seis funciones.

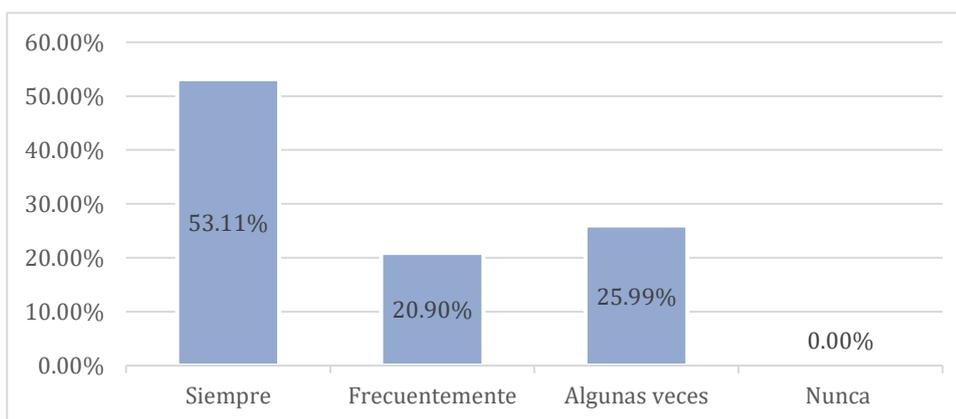
Gráfica 20: ¿Considera que las leyes que lo rigen como funcionario público lo ampara?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: En la pregunta acerca de si los encuestados se sienten amparados por las leyes vigentes, el 1% (2) indicó hacerlo siempre; el 6% (10) de los encuestados manifestó frecuentemente; el 7% (12) señaló que algunas veces; y por último el 86% (152) del personal indicó que dichas leyes son diferentes entre civiles y policías que existen vacíos legales y muchas veces están no son conscientes del verdadero ejercicio de las funciones por lo que existe un descontento que incide en el elevado porcentaje de rechazo a las leyes que los rigen.

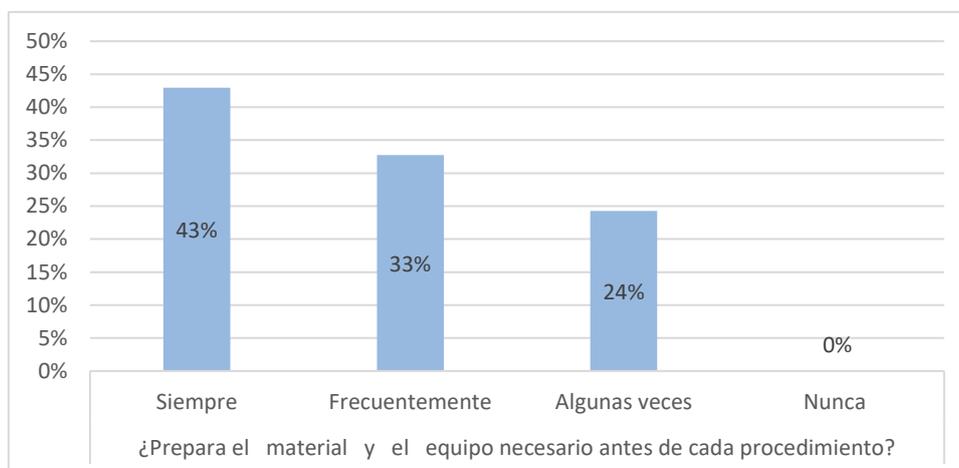
Gráfica 21: ¿Influye la carga laboral en su motivación para el correcto desempeño de sus actividades?



Fuente: elaboración propia, 2022

Del total de los encuestados el 53,11% indicó que siempre influye la carga laboral en cómo se sienten respecto al desempeño de sus actividades; el 20,90% señala que frecuentemente ocurre de esa manera; y por último el 25,99% señala que algunas veces se ve influenciado por la actividad laboral.

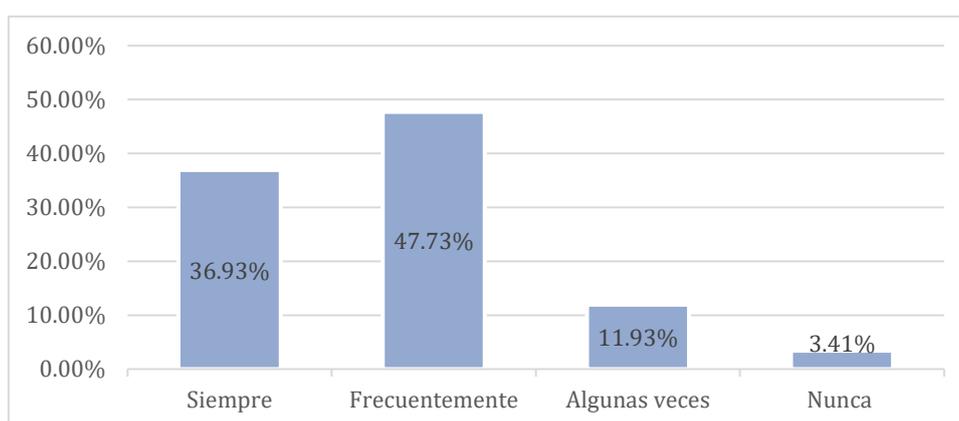
Gráfica 22: ¿Considera que los diferentes beneficios laborales tales como incentivos y felicitaciones motiva a los funcionarios civiles en el desempeño de sus funciones?



Fuente: elaboración propia, 2022

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 43% (76) indicó siempre sentirse motivado acorde a los incentivos otorgados por la institución; el 33% (58) señaló frecuentemente ante los diferentes incentivos entre civiles y policías; mientras tanto el 24% (42) manifestó algunas veces si sentirse motivados, pero falta por mejorar.

Gráfica 23: ¿A considerado alguna vez cambiarse de régimen laboral civil a policial?

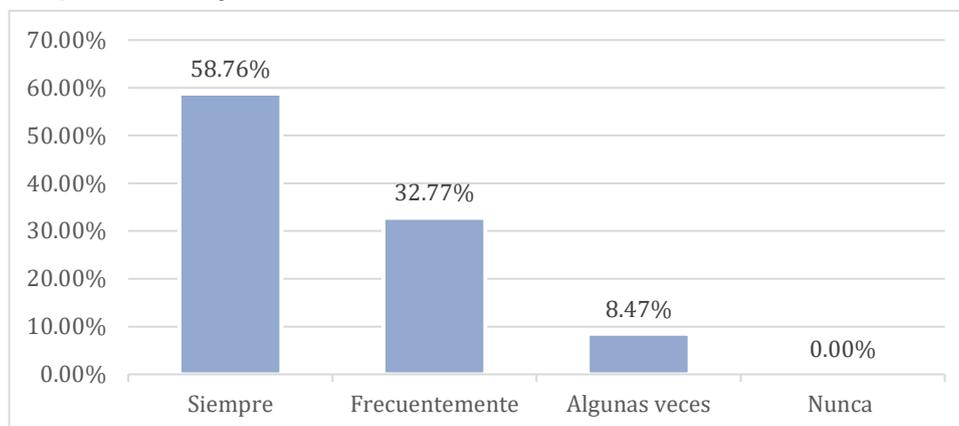


Fuente: elaboración propia, 2022

El 36,93% (65) de los encuestados indicó que siempre ha pensado en un cambio de régimen laboral, más aún que el hospital presta atención a sus necesidades personales como policiales a diferencia de los civiles que deben acudir al IESS para ser atendidos; el 47,73% (84) señala que frecuentemente lo ha considerado por sus beneficios y diferencias remunerativas; mientras que el 11,93% (21) indica

que algunas veces se le ha ocurrido cambiarse a ese régimen; y por último el 3,41% (6) manifiesta que nunca lo ha considerado.

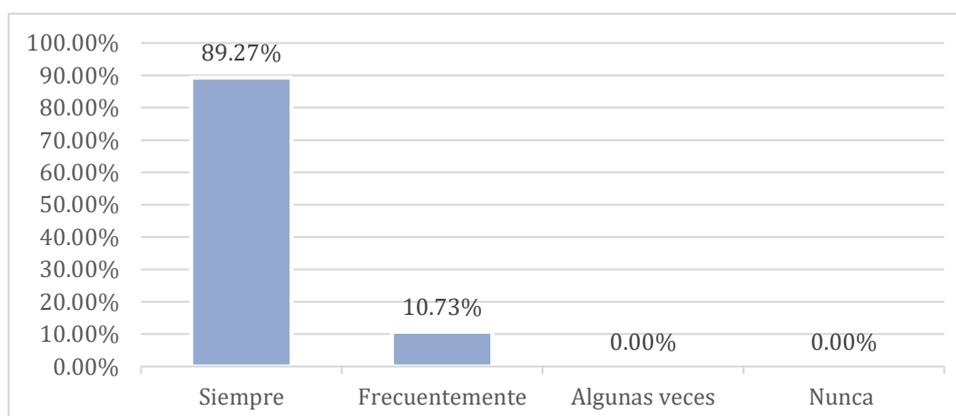
Gráfica 24: ¿Considera que existe un buen clima laboral en el HPNG2?



Fuente: elaboración propia, 2022

Para el 58,76% de los encuestados indica que siempre existe un buen clima laboral; para el 32,77% manifiesta que frecuentemente hay un buen clima laboral; mientras tanto que el 8,47% de los encuestados considera que algunas veces hay buen clima laboral.

Gráfica 25: ¿En cuanto a la remuneración el hospital cumple con las actividades profesionales y funciones que desempeña?



Fuente: elaboración propia, 2022

En la última gráfica presentada se consultó a los encuestados en donde el 89,27% indico que el hospital siempre cumple con la remuneración de acuerdo al nivel profesional y actividad laboral en el HPNG2; y el 10,73% señala que frecuentemente es de tal manera, debemos tomar en cuenta que este 10 % es en base a ciertos jefes departamentales que consideran que tienen una carga laboral indiferente a la remuneración que perciben.

CAPITULO IV

4.1 Conclusiones

- De acuerdo al presente estudio que incluye una encuesta a servidores públicos civiles se puede concluir que la misma arroja el resultado de elevado índice de intensión de cambio de régimen de seguridad social civil (IESS) al policial (ISSPOL), al considerar que cuenta con mayores índices de aprobación en torno a ventajas salariales, tiempo de servicio, tipos de funciones lo cual influye directamente en la motivación y desempeño laboral, sin embargo una de sus debilidades es la falta de herramientas de gestión por los continuos cambios legales y razones sociales, al ser considerado al Ministerio de Gobierno como una de las carteras de estado más cambiantes en los últimos 5 años lo que ha desembocado en la necesidad de adoptar leyes y reglamentos independientes a la institución y que muchas veces no se ajustan a la realidad de sus objetivos.
- El Hospital de la Policía Guayaquil N2 cuenta con equipamiento médico y recursos económicos para desarrollarse como un verdadero centro de salud pública policial de III nivel de complejidad, además mantiene un número de especialistas adecuado para brindar la mejor atención a sus pacientes, garantizando la salud y bienestar de cada individuo En lo que respecta a los factores que influyen en el desempeño laboral, se puede evidenciar que factores tanto legales, sociales y económicos están influenciando en el desempeño de los servidores civiles, de tal manera que el hospital cuenta con un desempeño aceptable que podría mejorar aún más en los servicios que brinda a sus beneficiarios, sin embargo se considera que falta representatividad civil en puestos jerárquicos para la toma de decisiones.
- Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que existe influencia directamente proporcional de relación entre la motivación y el desempeño laboral, dado a que, si el servidor civil no se encuentra motivado con su trabajo o tarea asignada, no se desempeñará de manera adecuada, a ello se suma que muchas mejoras tanto en temas remunerativos se han visto afectados por los constantes cambios que se han dado especialmente como Ministerio de Gobierno, Ministerio de Seguridad Interna o Ministerio del Interior, lo que ha conllevado a cambios en su estructura orgánica y correspondiente alteración de su ordenamiento administrativo.

4.2 Recomendaciones

- Trabajar en la planificación de actividades o programas de mejoras en el ambiente laboral del talento humano de la institución incluyendo a servidores civiles como policiales, se deben incorporar políticas que pretendan eliminar brechas de desigualdad y desmotivación, para incrementar la percepción de confianza, innovación, apoyo y crecimiento profesional, a su vez se considera oportuno establecer como lineamiento institucional el análisis continuo del entorno laboral, identificando y evaluando posibles falencias que de aparecer, podrían repercutir en el desempeño de los trabajadores.
- La entidad hospitalaria debe tomar en consideración factores tanto legales, económicos, sociales y tecnológicos, para hacer estudios en su personal y de esta manera, medir su desempeño, se recomienda interceder ante el Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud que en conjunto, se logre desarrollar un nuevo Plan de Carrera e incentivos profesionales, así como una estructura orgánica propia que contribuya al fortalecimiento y desarrollo institucional de manera autónoma, del cual se carece actualmente, precisamente este tipo de acciones blindará a la unidad médica ante cualquier cambio de razón social al que se someta, como lo es el caso actual de transición en la división del Ministerio de Gobierno y Ministerio del Interior y cuyo objetivo sea el de disminuir la brecha de desigualdad interna institucional entre sus funcionarios
- Es necesario que se planifiquen y se consideren dentro gasto del presupuesto anual acciones que incentiven tanto a los servidores civiles como policiales para la mejora del clima laboral, de manera que se consoliden y sientan que son un solo equipo de trabajo motivados y a gusto con las funciones que realicen, estas acciones garantizaran un servicio de salud de calidad y eficiente a todos sus beneficiarios.
- Los resultados obtenidos en la presente investigación deberán ser puestos en consideración de los Directivos del Hospital de la Policía Guayaquil N2, así como de los trabajadores para la socialización correspondiente, buscando mejorar la situación problemática, con ello se contribuirá en la construcción de un mejor ambiente laboral donde sus funcionarios se sientan a gusto y motivados en el ejercicio diario de sus funciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Allen, J. G. (30 de Mayo de 2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Alvarado, F. P. (2017). GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA, PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA HOSPITAL DR. RAFAEL RODRÍGUEZ ZAMBRANO. *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*, 1 - 75. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43607/1/CD%20093-%20PAZMIÑO%20ALVARADO%20FLORINDA%20MONSERRATE.pdf>
- Amarante, J. (2018). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/mjlozano2000/misin-visin-y-valores-hdpng-2>
- Amasifuen, B. P., Ríos, J. G., & Alvarado, G. d. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comunicación*, 12(3), 1 - 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439001/>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 1 - 16. Obtenido de Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf
- Aragón, M. (2018). Organizaciones público - privadas ventajas y desventajas. Buenos Aires - Argentina: Francos Editoriales. Obtenido de <https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/es/objetivos-del-gobierno-beneficios-y-riesgos-de-las-asociaciones-publico-privadas>
- Arévalo, L. R. (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 1 - 64. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bazán, I. J. (2020). LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ETRAL SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*, 1 - 74. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Rodríguez, A. B. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Casas, Y. (2017). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/7-sencillas-tecnicas-para-motivar-a-tu-personal-y-aumentar-la-produccion/amp/>
- CETYS EDUCACIÓN CONTINUA. (20 de Enero de 2021). *Campus Mexicali*. Obtenido de <https://www.cetys.mx/educon/teorias-de-motivacion-y-liderazgo/#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20motivaci%C3%B3n%20e%20higiene,insatisfacci%C3%B3n%20que%20es%20el%20resultado>
- Chávez, R. M., Macluf, J. E., & Beltrán, L. A. (19 de Agosto de 2016). EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA ADMINISTRACIÓN: UNA APROXIMACIÓN. *Repositorio de la Universidad de Veracruzana*, 1 - 6. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Chiavenato. (2002). *Repositorio de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín*. 1 - 25. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095395/cap02.pdf>
- Cóndor, R. S., Águila, M. T., Aliaga, R. B., & Torres, J. C. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000300003&script=sci_arttext&tlng=pt

- Durán, S., García, J., Margel, A. P., Velázquez, M. G., & Sánchez, I. H. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 1 - 18. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1809/1549>
- Equipo de Profesionales Médicos. (7 de Abril de 2022). *Ada Health GmbH*. Obtenido de <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Eslava, E. (02 de Marzo de 2009). *De Gerencia*. Obtenido de https://degerencia.com/articulo/la_gestion_estrategica_del_clima_laboral/
- Espinoza, S. K., Alva, F. A., & Rodríguez, K. C. (2019). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 1 - 6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/>
- Estrada, M. (2019). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/kiquekh/desempeo-y-motivacion>
- Ford, M. (2017). *La motivación como eje influyente en la producción laboral*. México: Gran hill.
- Gusmerd., T. G. (2015). Tipos de Investigación. *On line*.
- García, L. P. (2018). ¿Qué impacto tienen los valores personales en la salud de los trabajadores que laboran en condiciones altamente estresantes? *Revista Electrónica Gestión de las Personas y la Tecnología*, 1 - 9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847122004>
- Lucas, C. P., & Ureta, F. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2017). Sistema de salud de Ecuador. *Salud Pública México*, 1 - 11. Obtenido de https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v53s2/13.pdf

- Ministerio de Gobierno. (2021). *Coordinación General de Gestión Estratégica*. Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Plan-de-fortalecimiento-del-subsistema-de-salud-de-la-Polic%C3%ADa-Nacional.pdf>
- Ministerio de Gobierno. (2021). *SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA-SERCOP*. Policía Nacional del Ecuador, Quito. Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2022/03/SERCOP-DGDA-2022-3667-EXT.pdf>
- Miranda, S. A. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio* (35). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072019000200094&script=sci_arttext
- Moreno, C. L. (2020). Desempeño Laboral de los Empleados de la Cooperativa de Transportes IMCA. *Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo*, 1 - 21. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7513/AYALA%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando Nazate, D. A., & Taimal Castro, J. V. (2022). Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. *Repositorio de la Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12202>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20el%20desempe%C3%B1o,de%20contribuci%C3%B3n%20a%20la%20empresa.
- Peréz, H. S. (2019). *INFORME DE GESTIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERÍODO 2019*. Quito: Ministerio de Gobierno.

Policía Nacional. (2019). ESTATUTO ORGANICO DE GESTION POR PROCESOS DE LA POLICIA NACIONAL. 1 -193. Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/09/ESTATUTO-ORGANICO-DE-LA-POLICIA-NACIONAL.pdf>

Posada, G. I., & Jiménez, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Editorial de la Pontificia Universidad Javeriana*, 17(35), 1 - 18.

Real Academia Española. (2019). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/deductivo>

Sanchez, V. R., Rossini, G. M., & Rossini, A. d. (2020). LA CAPACITACIÓN Y SU REALCIÓN CON el desempeño laboral en UN HOSPITAL INFANTIL PUBLICO DE PERÚ. *Repositorio de la Universidad de Oriente*, 1 - 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/>

Santander. (14 de Octubre de 2020). *Santander Universidades*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N.>

Serrano, M. M., & Corral, N. M. (2018). Reforma de salud en Ecuador: nunca más el derecho a la salud como un privilegio. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2014.v31n4/754-761>

SESST. (Junio de 2019). *Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.sesst.org/el-sindrome-del-quemado-es-registrado-por-la-oms-como-enfermedad-laboral/#:~:text=El%20desgaste%20profesional%2C%20conocido%20como,disminuci%C3%B3n%20de%20la%20eficacia%20profesional.>

Suárez, S. P. (2020). LA ENSEÑANZA DEL COMPONENTE GRAMATICAL: EL MÉTODO DEDUCTIVO E INDUCTIVO. *Repositorio de la Universidad La Laguna*, 1 - 67. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del>

%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20in
ductivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Susan, L. M. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 1 - 133. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9005>

Torres, M. L. (2019). *Instituto Europeo de Posgrado*. Obtenido de <https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/#:~:text=La%20pir%C3%A1mide%20de%20Maslow%20es,teor%C3%ADa%20sobre%20la%20motivaci%C3%B3n%20humana>.

Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. Revisión bibliográfica. *Profesional de la Información*, 1 - 18 . doi: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.17>

Velasco, X. (2018). *Ecotec*. Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/documentacion/investigaciones/docentes_y_directivos/articulos/4937_Fcevallos_00004.pdf

ANEXOS

ANEXOS

Evaluación del desempeño laboral

Nombre.....

SERVICIO:

1. EDAD: () 20-30 años () 31-40 años
() 41-50 años () Mas de 51 años

2. SEXO: M (...) F (...)

o	DESEMPEÑO PROFESIONAL	Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4	¿Brinda cuidados de salud adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				
7	¿Valora y planifica los cuidados de salud según necesidad de los pacientes?				

8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica al paciente antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeta la privacidad del paciente?				
13	¿Respeta las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?				
14	¿Aplica correctamente los medicamentos ajustándose a los protocolos?				
15	¿Practica las medidas de Bioseguridad?				

16	¿Aplica el tratamiento adecuado a cada paciente?				
17	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				
18	¿Considera ser tomado en cuenta en equipos de trabajo donde su opinión cuenta?				
19	¿Cuenta con supervisión por parte de los jefes inmediatos superiores como política institucional para motivar al personal?				
20	¿Considera que las leyes que lo rigen como funcionario público lo amparan?				
21	¿Influye la carga laboral en su motivación para el correcto desempeño de sus actividades?				
22	¿Considera que los diferentes beneficios laborales tales como incentivos y felicitaciones motiva a los funcionarios civiles en el desempeño de sus funciones?				
23	¿Ha considerado alguna vez cambiarse de régimen laboral civil a policial?				

24	¿Considera que existe un buen clima laboral en el HPNG2?				
25	¿En cuanto a la remuneración el hospital cumple con las actividades profesionales y funciones que desempeña?				

Fuente: Elaboración propia, 2022