



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL HOSPITAL GENERAL DR. LIBORIO PANCHANA
SOTOMAYOR, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE:
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Rodríguez Rodríguez Carlos Andrés

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL HOSPITAL GENERAL DR. LIBORIO PANCHANA
SOTOMAYOR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

AUTOR:

Rodríguez Rodríguez Carlos Andrés

TUTOR:

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

Resumen

La investigación realizada tuvo como finalidad analizar el efecto de la motivación laboral en la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena. En primer lugar, se realizó un levantamiento de información para indagar sobre los principales factores que intervienen en la motivación de los servidores públicos y examinar lo que origina en la atención a los usuarios. Posteriormente, se indagaron trabajos realizados en el área de estudio para tener una perspectiva general del contexto, complementando con el desarrollo teórico de las variables, dimensiones e indicadores. Se utilizó un tipo de investigación exploratoria y descriptiva, aplicando los métodos analítico y deductivo. La población de estudio se dividió en servidores públicos de la institución y los habitantes de la provincia de Santa Elena, con los datos obtenidos se procedió con el cálculo de la muestra. Las técnicas de investigación utilizadas fueron la entrevista, misma que fue dirigida a directores administrativos de la institución; y la encuesta, aplicada a trabajadores y usuarios. Los datos recolectados se procesaron a través de la herramienta estadística SPSS y luego interpretados. Con la información recolectada se evidenció que los integrantes de la institución se encontraban desmotivados y que la perspectiva de la calidad de servicio por parte de los usuarios era negativa. Por lo que se desarrolló una propuesta basada en tres componentes: plan de capacitaciones, plan de recompensas y un protocolo de atención al cliente, para contribuir positivamente en el desenvolvimiento de los trabajadores y esto se vea reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Estrategia, Motivación, Calidad, Servicio, Usuarios



MOTIVATION STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE IN HOSPITAL GENERAL DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR, PROVINCE OF SANTA ELENA, 2018.

Author:

Rodríguez Rodríguez Carlos Andrés

Advisor:

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

ABSTRACT

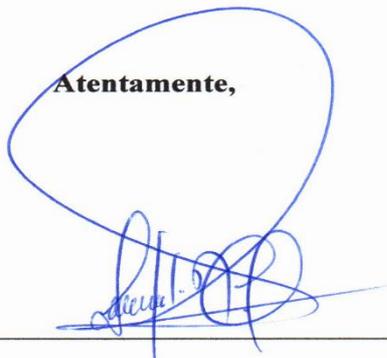
The research carried out was aimed at analyzing the effect of work motivation in the quality of service at the "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" hospital in the province of Santa Elena. First, an information survey was carried out to investigate the main factors involved in the motivation of public servants and examine what originates in the attention to users. Subsequently, work was investigated in the research area to have a general perspective of the entire context, complementing with the theoretical development of the variables, dimensions and indicators. A type of exploratory and descriptive research was used, applying the analytical and deductive methods. The study population was divided into public servants of the institution and the inhabitants of the province of Santa Elena, with the data obtained, the sample was calculated. The research techniques used were the interview, the same one that was directed to the administrative directors of the institution; and the survey, applied to workers and users. The data collected was processed through the SPSS statistical tool and then interpreted. With the information collected, it was evident that the members of the institution were demotivated and that the perspective of the quality of service by the users was negative. Therefore, a proposal based on three components was developed: Training Plan, Rewards Plan, and a Customer Service Protocol, to contribute positively to the development of workers and this is reflected in the satisfaction of users.

Keywords: Strategy, Motivation, Quality, Service, Users.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de titulación “ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL GENERAL DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.”, elaborado por el Sr. Rodríguez Rodríguez Carlos Andrés, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Linda Núñez Guale', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Ing. Linda Núñez Guale

Docente Tutor

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL GENERAL DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**, elaborado por **Rodríguez Rodríguez Carlos Andrés**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Rodríguez Rodríguez Carlos Andrés

0928507516

AGRADECIMIENTO

Tengo a bien agradecer a cada uno de las personas que fueron participe de mi proceso de formación académica: Dios, por ser parte fundamental de mi vida y el ser supremo de quien dependo para cumplir cada uno de mis objetivos, porque fuera de Él nada puedo lograr; mi familia por la paciencia, comprensión que tuvieron al saber que el tiempo era limitado, al mezclarlo entre trabajo y estudios, y muy a pesar de ello creyeron que podía lograrlo; amigos que me acompañaron y me dieron su respaldo durante todo el proceso de estudios; y directivos de la institución donde laboro puesto que facilitaron desde horarios y permisos para cumplir con mis estudios y desempeñar las responsabilidades laborales.

Carlos Andrés Rodríguez

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo va dedicado para Carlos Rodríguez, porque no se dio por vencido, lo volvió a intentar y lo ha logrado.

Carlos Andrés Rodríguez

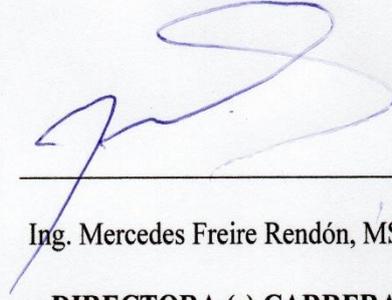
TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

DECANA (e) DE FACULTAD

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

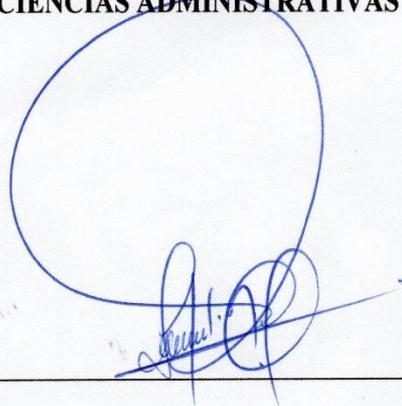


Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

DIRECTORA (e) CARRERA

ADMINISTRACIÓN DE

EMPRESAS



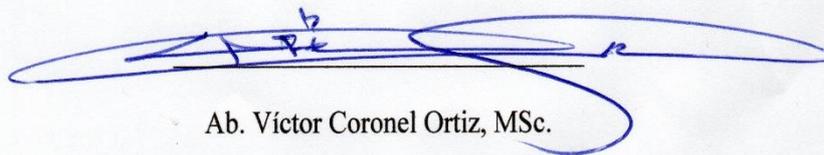
Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

PROFESORA TUTORA



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

PROFESOR DE ÁREA



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.

SECRETARIO GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	v
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Revisión de la literatura.....	10
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.....	16
1.2.1 Motivación.....	16
1.2.1.1 Tipos de motivación.....	17
1.2.1.1.1 Motivación intrínseca.....	18
1.2.1.1.2 Motivación extrínseca.....	19
1.2.1.2 Incentivos.....	20
1.2.1.2.1 Capacitaciones.....	21

1.2.1.2.2 Reconocimientos	22
1.2.1.3 Elementos desmotivadores.....	22
1.2.1.3.1 Rendimiento laboral.....	23
1.2.1.3.2 Burocracia	24
1.2.1.3.3 Liderazgo.....	25
1.2.1.3.4 Condiciones de trabajo.....	25
1.2.2 Calidad de servicio.....	26
1.2.2.1 Calidad Total.....	27
1.2.2.1.1 Sistemas de Control.....	28
1.2.2.1.2 Confiabilidad.....	29
1.2.2.2 Satisfacción del cliente.....	30
1.2.2.2.1 Medición de satisfacción.....	31
1.2.2.2.2 Niveles de satisfacción.....	32
1.2.2.3 Mejora continua	33
1.2.2.3.1 Planificar	34
1.2.2.3.2 Hacer	34
1.2.2.3.3 Verificar	35
1.2.2.3.4 Actuar.....	35
1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales.....	36
1.3.1 Fundamentos sociales.....	36
1.3.2 Fundamentos psicológicos	36
1.3.3 Fundamentos filosóficos	37
1.3.4 fundamentos legales	37
1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).....	38
1.3.4.2 Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida – 2017-2021.....	39
1.3.4.3 Código de Trabajo.....	40

1.3.4.4 Ley Orgánica del Servidor Público – LOSEP (2018)	41
1.3.4.5 Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público.....	43
CAPÍTULO II	44
MATERIALES Y MÉTODOS	44
2.1 Tipo de investigación	44
2.2 Métodos de investigación.....	45
2.3 Diseño de muestreo	45
Población.....	46
Muestra.....	47
2.4 Diseño de recolección de datos	49
2.5 Tratamiento de la información	50
CAPÍTULO III.....	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
3.1 Análisis de los datos cualitativos y cuantitavos	51
a. Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a directores administrativos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”	51
b. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”	54
c. Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”	68
3.2 Resultados	80
CAPÍTULO IV.....	85
PROPUESTA.....	85
4.1 Tema.....	85
4.2 Antecedentes de la Institución	85
4.3 Justificación de la propuesta	87
4.4 Diagnóstico	88

4.5 Estructura de la Propuesta.....	90
4.6 Objetivos	91
4.6.1 Objetivo general.....	91
4.6.2 Objetivos específicos	91
4.7 Desarrollo de la propuesta.....	92
4.7.1 Plan de capacitaciones.....	92
4.7.2 Plan de recompensas	99
4.7.2.1 Capacitaciones externas	100
4.7.2.2 Viajes “Full Day”	100
4.7.3 Protocolo de atención al cliente	104
4.7.3.1 Flujograma de atención.....	104
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de Motivación	17
Figura 2: Factores motivacionales (motivación intrínseca)	19
Figura 3: Criterios de satisfacción del cliente	31
Figura 4: Estructura de la propuesta de investigación	90
Figura 5: Plan de recompensas para la institución	99
Figura 6: Principales agencias de viajes.....	101
Figura 7: Flujograma de atención	104

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Adaptación del individuo hacia la organización	37
Cuadro 2: Población del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor.....	46
Cuadro 3: Población de la provincia de Santa Elena	47
Cuadro 4: Cálculo de la muestra – Servidores Públicos	48
Cuadro 5: Cálculo de la muestra – Servidores Públicos	49
Cuadro 6: Contenido del Taller de motivación laboral.....	93
Cuadro 7: Contenido del Taller de liderazgo	95
Cuadro 8: Contenido del Taller de comunicación.....	97
Cuadro 9: Plan de Acción de la Estrategia 1	98
Cuadro 10: Plan de Acción de la Estrategia 2.....	103
Cuadro 11: Plan de Acción de la Estrategia 3.....	106
Cuadro 12: Matriz de Consistencia	116
Cuadro 13: Operacionalización de la variable independiente.....	117
Cuadro 14: Operacionalización de la variable dependiente.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género.....	54
Tabla 2: Edad	55
Tabla 3: Actividades acorde al cargo	56
Tabla 4: Jornada laboral	57
Tabla 5: Motivación en el trabajo	58
Tabla 6: Cumplimiento de labores por reconocimientos	59
Tabla 7: Capacitaciones internas.....	60
Tabla 8: Capacitaciones externas	61
Tabla 9: Relaciones laborales.....	62
Tabla 10: Elementos desmotivadores.....	63
Tabla 11: Toma de decisiones.....	64
Tabla 12: Equipos necesarios para sus actividades.....	65
Tabla 13: Tipos de reconocimientos	66
Tabla 14: Supervisión	67
Tabla 15: Género Usuarios.....	68
Tabla 16: Edad Usuarios	69
Tabla 17: Atención del personal	70
Tabla 18: El servicio cumple sus expectativas.....	71
Tabla 19: Opinión de usuarios para mejorar el servicio	72
Tabla 20: Cumplimiento de Protocolo	73
Tabla 21: Instalaciones del Hospital	74
Tabla 22: El personal resuelve dudas e inquietudes.....	75
Tabla 23: Acciones de mejora en el servicio	76
Tabla 24: Herramientas adecuadas.....	77
Tabla 25: Tiempo de espera	78
Tabla 26: Desempeño de los servidores públicos	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad	55
Gráfico 3: Actividades acorde al cargo	56
Gráfico 4: Jornada laboral.....	57
Gráfico 5: Motivación en el trabajo	58
Gráfico 6: Cumplimiento de labores por reconocimientos	59
Gráfico 7: Capacitaciones internas.....	60
Gráfico 8: Capacitaciones externas.....	61
Gráfico 9: Relaciones laborales	62
Gráfico 10: Elementos desmotivadores	63
Gráfico 11: Toma de decisiones.....	64
Gráfico 12: Equipos necesarios para sus actividades.....	65
Gráfico 13: Tipos de reconocimientos	66
Gráfico 14: Supervisión	67
Gráfico 15: Género Usuarios	68
Gráfico 16: Edad Usuarios	69
Gráfico 17: Atención del personal	70
Gráfico 18: El servicio cumple sus expectativas.....	71
Gráfico 19: Opinión de usuarios para mejorar el servicio	72
Gráfico 20: Cumplimiento de Protocolo.....	73
Gráfico 21: Instalaciones del Hospital	74
Gráfico 22: El personal resuelve dudas e inquietudes	75
Gráfico 23: Acciones de mejora en el servicio	76
Gráfico 24: Herramientas adecuadas	77
Gráfico 25: Tiempo de espera	78
Gráfico 26: Desempeño de los servidores públicos	79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta Aval.....	115
Anexo 2: Matriz de Consistencia	116
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variables	117
Anexo 4: Formato de Entrevista	119
Anexo 5: Formato de Encuesta	121
Anexo 6: Evidencia Fotográfica.....	125

INTRODUCCIÓN

La motivación en las empresas públicas o privadas es uno de los estados que enriquece de manera efectiva el trabajo que desarrolla el talento humano. En muchas entidades este aspecto es ejecutado de manera inadecuada, lo que conlleva a los administradores implementar estrategias que permitan fortalecerla y, por consiguiente, contribuya con la productividad y la mejora en la calidad del servicio que ofrecen.

En las empresas alrededor del mundo, la motivación constituye un factor de gran importancia en el desenvolvimiento del talento humano, es un componente del clima laboral de gran impacto y determinante en la satisfacción de los clientes internos y externos, generando consigo la percepción de buen o mal servicio. La motivación se desprende de las políticas empresariales, liderazgo y el compromiso que se tienen con los trabajadores para aprovechar sus capacidades y transformarlos en productividad.

Un informe publicado por la Organización Internacional de Trabajo - OIT, (2016) indica que el mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la organización, los empleadores, no cumplen con las normativas de cada país en cuanto al ambiente laboral y por lo consiguiente en la motivación de sus trabajadores, generando un malestar en ellos, esto se refleja en la productividad.

Por otra parte, un estudio desarrollado por la consultora peruana HayGroup, (2015), reflejó que hasta un 70% de las organizaciones fracasa por la falta de atención al talento humano; la OIT, (2015) considera aspectos que incrementen el nivel de

motivación en los trabajadores, tales como: asegurar que puedan obtener un salario justo que le permita satisfacer sus necesidades, adicionalmente adquirir otros incentivos financieros, estabilidad laboral, desarrollar sus actividades en un lugar seguro, fomentar el trabajo en equipo, ejecutar evaluaciones de desempeño y por consiguiente la retribución, debido a que los trabajadores necesitan saber que pueden ser reconocidos y valorados por la actividad que hacen.

En Ecuador, una de las formas habituales de medir el ambiente de trabajo y el aspecto motivacional es mediante encuestas anuales o semestrales en las instituciones públicas y privadas, es por ello, que según un artículo de la Revista Líderes, (2016) manifiesta que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral, las estrategias de motivación no poseen la importancia que debería para lograr establecer impacto empresarial, ya que el factor humano es el motor de las organizaciones hoy en día.

Con relación al sector público, específicamente en el Ministerio de Salud Pública, existen un aproximado de doscientos dos (202) establecimientos de salud a nivel nacional donde laboran profesionales amparados bajo el régimen de LOSEP y Código de Trabajo. A nivel general existe un descontento con relación al servicio que se percibe, esto obedece a muchos aspectos como la calidad del servicio y los tiempos de espera, por otro lado, una de las causales de este malestar es la alta demanda y la poca capacidad que estas entidades poseen para abastecer a la ciudadanía, al igual que el número reducido de trabajadores que conlleva a un exceso de carga laboral y muchos no poseen estabilidad.

En la provincia de Santa Elena, el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor empieza sus actividades a partir de noviembre del 2011 ofreciendo sus servicios a la ciudadanía, contando con una cartera de servicio principal como Consulta externa, Emergencia y Hospitalización, la institución acoge a un total de seiscientas personas aproximadamente en un día, en las áreas de emergencia, consulta externa y hospitalización, atendidos por los profesionales de la salud, personal administrativo y personal auxiliar que trabajan permanentemente para el bienestar del usuario, se atiende las 24 horas del día, los trabajadores cuentan con horarios rotativos, y su comportamiento producto de sus motivaciones causa una percepción sobre la eficacia y calidad de servicio que recibe cada persona.

Durante la obtención de información preliminar, que sirvió como base para establecer el **planteamiento del problema**, se pudo evidenciar, que el talento humano con relación a la motivación carece de una atención adecuada, lo que genera insatisfacción que influye negativamente en la calidad de servicio.

De manera general se pudo identificar que la institución no cuenta con un plan de motivación para el personal, no existen incentivos salariales y de compensación, éstos no sienten que son reconocidos por sus logros por parte del liderazgo de cada uno de los departamentos, existe sobrecarga laboral por el incremento de protocolos administrativos con relación al cuidado directo del paciente, los limitados recursos para desarrollar actividades coartan una excelente calidad de servicio y desarrollo personal, los trabajadores sienten un exceso de supervisión y control que desembocan en sanciones que se consideran como motivación negativa, de igual

manera los colaboradores desean que la institución aporte a su desarrollo profesional con capacitaciones externas e incentivos que los ayuden a desplegar el deseo de pertenencia que motiven la parte humana y las relaciones interpersonales.

Así mismo, se pudo conocer diferentes aspectos en las unidades que conforman el hospital, detalladas a continuación:

En el área de emergencia, se evidencia que es un espacio con afluencia de usuarios por encima de su capacidad de atención, esto acompañado por reclamos que provocan estrés en los trabajadores del hospital más aún cuando se están atendiendo emergencias; el ausentismo a labores provoca que los trabajadores que asisten con normalidad a sus jornadas tengan sobrecarga, por ende, cubrir turnos adicionales para no tener desabastecido el servicio.

En consulta externa, el servicio se ve afectado por el sobre agendamiento que satura laboralmente al profesional induciendo a salir más tarde de lo planificado, los departamentos de laboratorio, imagenología y quirófano exceden su capacidad de oferta, provoca demora en procedimientos especiales como: tomografías, ecocardiogramas, etc., más la gestión administrativa de esta actividad segregan la labor normal del hospital.

El limitado acceso a implementos y equipos de trabajo para los servidores de salud limita el desarrollo de sus actividades profesionales, lo que constituye un aspecto desmotivador, por consecuencia disminuye su producción, la que se ve reflejada en la calificación de evaluación de desempeño al no llegar a la meta de actividades planteadas en un perfil óptimo anual.

En gestión de enfermería, los profesionales tienen una percepción un poco beligerante con relación a la motivación, el inconveniente que enfrentan son la asignación de horarios rotativos con jornadas de 12 horas; manejando áreas de hasta treinta pacientes con atención de cuidado directo, incluyendo infusiones de dosis de medicina cada 2 horas, esto hace que no se abastezcan, puesto que sólo cuentan con un auxiliar de enfermería por turno, sintiendo cansancio a determinada hora, lo que no permite abarcar con un excelente servicio.

Las políticas establecidas por la coordinación de enfermería incrementa el registro de documentación física de los procedimientos realizados a pacientes, datos, que deben ser ingresados en un sistema informático, constituyéndose en actividades administrativas que restan tiempo para la atención directa, en muchas ocasiones las enfermeras optan por invertir la mayor parte del tiempo al cuidado directo, no quedando alternativa de quedarse horas adicionales a su jornada para poder completar el trabajo administrativo, las cuales no son remuneradas.

Con relación a compensación y salarios, los profesionales de la salud no se sienten retribuidos con relación al trabajo que desarrollan, tienen que costear de manera personal el pago de programas académicos como capacitaciones, la institución limitadamente contribuye para formaciones externas que permitan desarrollar profesionalmente a los servidores

En base a un análisis exhaustivo de la problemática que enfrenta el talento humano con relación a las motivaciones en la institución, se establece la siguiente **formulación del problema:**

¿Cómo afecta la escasa motivación laboral en la calidad del servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor?

Complementariamente se sistematiza el problema según se detalla a continuación:

- ¿Cómo afectan las políticas institucionales actuales en la prestación de los servicios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?
- ¿Cuál es la importancia de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por parte de los trabajadores del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?
- ¿Cómo mejorará las estrategias de motivación la calidad de servicio en el Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?

La investigación mediante la problemática, y la respectiva sistematización conlleva a establecer el **objetivo general** que se plantea a continuación:

Proponer estrategias de motivación, a través de la aplicación de herramientas administrativas que promuevan el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena, año 2018

Consecutivamente a el objetivo general, se establecen las **tareas científicas**:

- Analizar cómo afectan las políticas institucionales en la prestación de los servicios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” mediante un diagnóstico situacional.

- Determinar la importancia de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por los trabajadores del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” a través de la recopilación de datos en el objeto de estudio
- Definir el nivel de satisfacción del cliente mediante la medición de la calidad del servicio que presta el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.
- Diseñar estrategias de motivación para el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Para la relevancia del estudio es necesario establecer la **Justificación de la Investigación**, consecuentemente el presente trabajo se enfoca en analizar las estrategias de motivación en el talento humano del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, por lo tanto, su importancia radica en que el estudio tiene un impacto social determinante, puesto que se busca optimizar la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios que acuden por atención médica a la institución como también a los usuarios internos de la organización, que necesitan ser atendidos por las distintas áreas administrativas del hospital.

Al igual que la **Justificación Teórica**, la investigación contiene información relevante acerca de casos de estudios desarrollados en otros objetos a investigar, reflejando resultados positivos, por lo tanto, se puede deducir que es una investigación factible y aplicable dentro de la institución seleccionada.

Además, se complementa con el análisis de autores relacionados con las variables de estudio: estrategias de Motivación (variable independiente) y Calidad de Servicio (variable dependiente), y sus respectivos indicadores, donde se exponen definiciones y análisis de acuerdo con el tema referido.

Por consiguiente, en la **Justificación Metodológica**, el tipo de investigación realizada en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, es descriptiva y exploratoria, dado que se detallará las estrategias de motivación en un aporte para el mejoramiento de la calidad de servicio brindada a los usuarios internos y externos; por otra parte, se describen los principales factores identificados.

Los métodos de investigación utilizados son: analítico; en efecto, diferentes estudios elaborados, se realiza una síntesis y se extrae lo esencial para la investigación desarrollada; y deductivo; porque con el resultado obtenido se brindará una herramienta para próximos estudios acerca de la motivación y la calidad de servicio.

Culminando con la **justificación práctica**, el trabajo de investigación sirve como herramienta a los directivos de la entidad, como un marco de referencia a futuros estudios sobre las variables de estudio. El diagnóstico desarrollado, permite determinar el nivel de interés de los trabajadores en las organizaciones, provocando una mejor ejecución en procedimiento a la hora de atender a los usuarios.

La comunidad en general es el actor principal en el desarrollo de las investigaciones, la finalidad del estudio se enfoca en que la salud es lo primordial en la sociedad, esto va ligado a un adecuado servicio.

La **idea a defender**: La aplicación de las estrategias de motivación en el talento humano permitirá mejorar la calidad del servicio al usuario en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, provincia de Santa Elena, año 2018.

Variable Independiente: Estrategias de motivación

Variable dependiente: Calidad de Servicio

La investigación se compone de cuatro capítulos. En el **Capítulo I** se realizó una indagación de trabajos previos sobre la motivación laboral y la calidad de servicio, luego se realizó el desarrollo de las teorías y conceptos de acuerdo con las definiciones de diferentes autores. En el **Capítulo II**, se describen los tipos y métodos de investigación utilizados, además de definir la población y muestra de estudio para aplicar las técnicas necesarias para la recolección de información. En el **Capítulo III** se analizan los datos cualitativos y cuantitativos de la entrevista aplicada a los directores administrativos del hospital, así como la encuesta realizada a trabajadores de la institución y a los usuarios. Finalmente, el **Capítulo IV**, contiene la propuesta en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

Con la finalidad de profundizar los conocimientos para el presente estudio, se ostenta información relevante que sirva de sustento para la investigación desarrollada en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”:

La investigación “Plan Motivacional y el Desarrollo Humano para el área de Emergencia del Hospital Sagrado “Corazón de Jesús”, área No. 2, Quevedo”, de Arévalo Macías y Álvarez Perdomo, (2013) de la Facultad de Dirección de Empresas, tesis de grado previo a obtención del título de Magister en Administración de Empresas y Negocios. Quevedo – Ecuador, hace referencia a la importancia de un plan motivacional que permitirá desarrollar las habilidades del capital humano y hacer mucho más eficiente el servicio brindado a la comunidad.

Es por esta razón que el estudio determinó como problema general ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio Hospital Sagrado “Corazón de Jesús”, área No 2, Quevedo 2013?, el objetivo general que se estableció fue: Estructurar un plan motivacional y de desarrollo humano, al personal que labora en el área de emergencia del Hospital de la ciudad de Quevedo, esto permite volver más competente y eficiente el servicio que se proporciona diariamente en esta institución, a partir del año 2014, se utilizó la investigación descriptiva, pues, manifiesta el autor que se trabajó bajo la realidad

de los hechos a través de una descripción de las condiciones laborales en base a los resultados, los instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación fueron la técnica de encuesta, observación directa y cuestionarios, con lo que se llegó a las siguientes conclusiones:

- El Hospital “Sagrado Corazón de Jesús”, Área No. 2, de la ciudad de Quevedo, cumple con cada una de las fases del proceso administrativo, pero es necesario, mejorar aspectos como: actitud, cooperación y el cumplimiento de cada uno de los reglamentos y políticas que establece la organización para mantener la eficiencia.
- Los usuarios que asisten a esta casa de salud no se sienten satisfechos por el servicio proporcionado, pero según los resultados el personal que labora en el área de emergencia se siente bien con el trabajo que desempeña y cuentan con la motivación adecuada para laborar.

Posteriormente, los autores realizan las siguientes recomendaciones:

- Facilitar programa de capacitaciones a sus empleados para mejorar la calidad del servicio, incentivar al cumplimiento de normas y políticas, mejorar la actitud que muestran a los usuarios para que ellos puedan percibir una mejor atención.
- Considera también indispensable aplicar un plan de incentivos y estímulos para el personal que labora en el área de emergencias, esto contribuirá al incremento de la motivación.

Los resultados del estudio presentado por el autor contribuye de manera significativa a la investigación desarrollada en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” del cantón Santa Elena, principalmente por dos motivos: 1) La unidad de análisis desarrollada por el investigador se encuentra en el área de la salud, lo que permite analizar cuáles son los parámetros evaluados y cuáles fueron sus resultados; 2) porque los resultados obtenidos por el investigador determinan si existe una relación representativa entre la motivación y la variable dependiente, en este caso es la calidad de servicio.

También se presenta la investigación titulada “Estudio de la Motivación laboral en el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil”, realizada por Molina Morán y Smith, (2013), correspondiente a la Facultad de Ciencias Psicológicas, previo a la obtención del título de Magíster en Psicología Laboral: Desarrollo humano y de la Organización. Guayaquil – Ecuador.

Los autores hacen mención que los trabajadores en una organización despliegan sus motivaciones bajo dos circunstancias, los intrínsecos que tiene que ver con lo personal y la estabilidad laboral, y la motivación extrínseca que va relacionado al indicador salarial, dando énfasis en áreas específicas para cumplir con la satisfacción laboral, este estudio generó el siguiente problema: ¿De qué manera incidirá la educación continua de hábitos efectivos para el trabajo, como estrategia de motivación intrínseca, para construir y desarrollar una cultura laboral que mejore los indicadores de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital León Becerra de Guayaquil?

De la misma forma, se estableció el siguiente objetivo general: Prescribir los indicadores, satisfacción laboral y los tipos de motivación presentes en los trabajadores para comprobar la correlación con la satisfacción de los usuarios.

Los instrumentos que el autor vio oportuno utilizar fueron los siguientes: la observación, entrevistas, cuestionarios de motivación y satisfacción laboral, técnica Delphi y la media ponderada, estos instrumentos permitieron al investigador llegar a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores del Hospital León Becerra se sienten orientados por la motivación extrínseca, considerando al salario y la retribución económica como factor de impulso laboral, mismo que se vio reflejado con un 89% en las encuestas realizadas.
- Con una menor cuantía del 11% los trabajadores tienen motivaciones internas que los mueven a alcanzar el desarrollo profesional considerado como intrínseca, al igual que se ven motivados por tener estabilidad laboral y mejora de las condiciones de trabajo.

Finalmente, los autores formularon las siguientes recomendaciones:

- Incentivar en los trabajadores la motivación intrínseca que es un factor importante para desarrollar habilidades en los colaboradores, tales como reconocimiento permanente y talleres de motivación personal.
- Una vez que se ha formado un colaborador con altos niveles de motivación interna y genere resultados favorables, procede al reconocimiento extrínseco como aumentos salariales y bonificaciones por desempeño.

Referente al estudio realizado por los autores, menciona que contiene aspectos positivos para el desarrollo de la investigación, porque se consideraron dos aspectos relevantes: la motivación intrínseca y la extrínseca de los trabajadores, en tal virtud, se puede considerar a estos elementos como parte de la presente investigación, porque en la problemática se pudo identificar que uno de los factores que conllevan a la desmotivación por parte de los colaboradores del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” son los reconocimientos que estos perciben.

El estudio realizado en la tesis: “Motivación y su relación con el Desempeño Laboral del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2015”, elaborado por Llagas Chafloque y Córdova Sotomayor, (2015), correspondiente a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima – Perú, donde los autores hacen referencia que, para un mejor desempeño laboral, es necesario mantener motivado al talento humano, así como la máxima eficiencia de sus habilidades, conocimientos y destrezas. El correspondiente estudio llevó a formular el siguiente problema: ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima - 2015?; debido a esto se establece un objetivo general: Determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015. De la misma manera la metodología empleada para el desarrollo de esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con un tipo de estudio sustantivo y un enfoque cuantitativo, los

instrumentos utilizados fueron las encuestas a través de un cuestionario, al igual que la técnica de la observación, permitió al investigador, mediante los resultados, establecer la siguiente conclusión:

- Según el análisis del estudio, se pudo concluir que mientras mayor sea la motivación que perciba el trabajador, entonces mayor será el desempeño de estos, existe una relación directa entre las regulaciones externas, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca en relación con el desempeño laboral.

Esto da apertura a que el estudio plantee recomendaciones para el mejor desempeño laboral como el siguiente:

- El autor recomienda, un plan de reconocimiento, que haga sentir a las enfermeras, valoradas y apreciadas, estos no necesariamente deben ser remunerativos sino incentivos de premiaciones en público, realización de talleres de motivación personal.

En conclusión, la investigación realizada por el autor analiza dos variables, por una parte, la motivación y también el desempeño laboral, donde se pudo conocer que efectivamente, existe una relación significativa entre las dos, lo que permite realizar una inferencia positiva en el presente estudio.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1 Motivación

Sobre la motivación, el autor Chiavenato, (2017) expresa que “es un proceso fundamental en el comportamiento individual y un constructo utilizado para comprender el comportamiento humano” (pág. 118)

En cambio para Franklin y Krieger, (2011) la motivación “se relaciona con el impulso y el esfuerzo realizado por satisfacer un deseo o meta” (pág. 102)

Mientras que, Dessler y Varela, (2017) citan a Frederick Herzberg, quien al respecto señala que:

La mejor forma de motivar a alguien consiste en organizar el trabajo de manera que proporcione la retroalimentación y el desafío que sirvan para satisfacer las necesidades “de nivel más alto” del individuo por cuestiones como el logro y el reconocimiento (pág. 473)

La motivación es la variable independiente de la investigación. A través de esta se mide su impacto en la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”. El autor menciona que la motivación es parte fundamental para que la productividad de la empresa sea la esperada por el propietario, gerente o accionista.

Proceso de Motivación

Chiavenato, (2017) declara que “una enorme variedad de factores motiva a los seres humanos” (pág. 119), por eso, establece un proceso simplificado de la motivación humana descrita en la siguiente figura:

Figura 1: Proceso de Motivación



Fuente: Chiavenato, (2017)– *Comportamiento Organizacional: A dinámica de sucesos en organizaciones.*
Adaptado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

El autor refiere a que la motivación humana está ligada por tres aspectos principales: 1) las necesidades, 2) los impulsos y; 3) los incentivos. Cada uno de estos factores influye en la personalidad de las personas. Por eso, un administrador debe conocer a todo el personal del que dispone para establecer las estrategias necesarias para mantenerlos motivados y así lograr que la calidad de servicio mejore.

1.2.1.1 Tipos de motivación

De acuerdo con Jones y George, (2014), “la motivación es esencial para los gerentes ya que aclara por qué las personas se comportan como lo hacen en las organizaciones. La motivación puede provenir de fuentes intrínsecas o extrínsecas” (pág. 464)

Según el autor, existen dos tipos básicos de motivación, la primera es la intrínseca, que son los factores internos de las personas, como las necesidades, el desarrollo profesional, etc., mientras que la motivación extrínseca se podría mencionar que son los factores externos que motivan a los trabajadores, como son las bonificaciones y las retribuciones económicas.

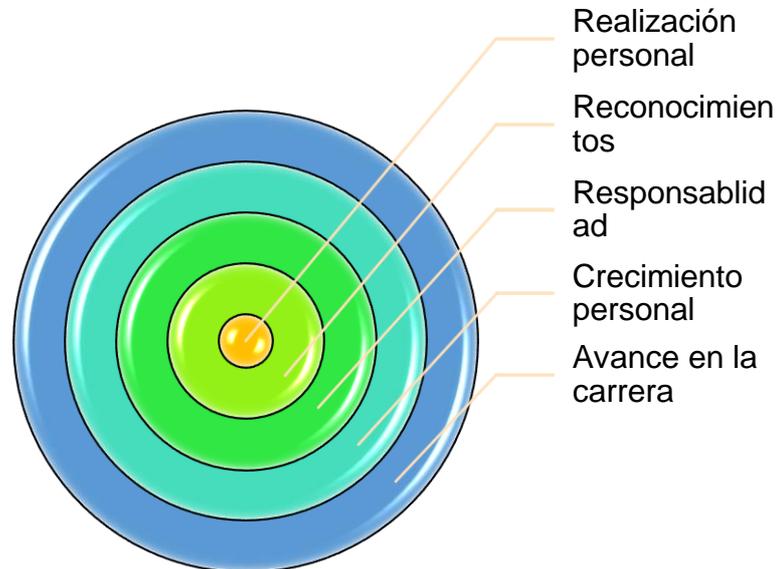
1.2.1.1.1 Motivación intrínseca

Referente a la motivación intrínseca, se puede decir que son todos los factores que influyen internamente en las personas, de tal manera que este pueda sentir un empoderamiento con su puesto de trabajo. En ese contexto, se plantea la definición realizada por Robbins y Judge, (2017) quienes hacen referencia a Herzberg, y expresan lo siguiente:

Herzberg sugirió que cuando se desea motivar a las personas en su trabajo, se tienen que enfatizar factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de este, como las oportunidades de ascenso, las oportunidades de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro: son las características que los individuos consideran recompensas intrínsecas (pág. 206)

Al hablar de motivación intrínseca, también se deben considerar las compensaciones o recompensas que realizan las organizaciones a sus empleados, es por eso que, Chiavenato, (2017) define las recompensas intrínsecas son “aquellas que provienen directamente de la ejecución de una tarea” (pág. 434)

Figura 2: Factores motivacionales (motivación intrínseca)



Fuente: Chiavenato, (2017)– *Comportamiento Organizacional: A dinámica de suceso en organizaciones.*
Adaptado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

La motivación intrínseca, como menciona el autor, se relaciona a los aspectos internos de las personas o de los trabajadores. Es por eso, que para mejorar la calidad en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se debe poner mayor énfasis en los aspectos internos de los trabajadores que inciden en su motivación.

1.2.1.1.2 Motivación extrínseca

Referente a la motivación extrínseca, Jones y George, (2014) expresan que “el comportamiento con motivación extrínseca es aquel que se exhibe para obtener recompensas materiales o sociales, o bien para evitar un castigo; las consecuencias del comportamiento son la fuente de la motivación, no el comportamiento en sí” (pág. 464)

La motivación extrínseca de acuerdo con lo establecido por el autor se pone en manifiesto en las organizaciones cuando se requiere despertar el interés motivacional de las personas a través de recompensas o reconocimientos, tal es el caso de: ascensos, promociones, bonificaciones, etc.

El tipo de motivación extrínseca es quizás, un método que no podría resultar conveniente para el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, puesto que esto debe estar estipulado dentro del presupuesto de la institución, por lo que se debe trabajar más en las motivaciones intrínsecas de los trabajadores para que los resultados en la calidad de servicio sean favorables.

1.2.1.2 Incentivos

Para Varela, (2013) un medio elemento que conllevan a que los empleados de las organizaciones se sientan motivados, son los incentivos monetarios, y en su texto “Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones”, menciona lo siguiente:

El dinero satisface necesidades; pero, con todo y eso, valerse de él para hacer que la gente trabaje más es una tarea compleja. En primer lugar, porque no se dispone de dinero en cantidades ilimitadas. Un principio de la economía indica que “los recursos siempre serán menores a las necesidades (pág. 35)

También se tiene el criterio de Dessler y Varela, (2017) quienes consideran que “los planes de incentivos para toda la empresa son aquellos en los que todos o casi todos los empleados pueden participar y, por lo general, vinculan la retribución con algún tipo de medida del desempeño de toda la compañía” (pág. 485)

Una de las razones por la cual se tiene motivado a los trabajadores en la organización, son los incentivos, los mismos que pueden ser monetarios o no monetarios.

Para el caso de estudio que es el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” se podría recomendar que se apliquen los incentivos no monetarios, ya que, éste también se encuentra ligado con la formación personal y profesional de los trabajadores.

1.2.1.2.1 Capacitaciones

Un elemento necesario para la formación de los trabajadores en las organizaciones, son las capacitaciones. Mondy, (2010) menciona que “la capacitación y el desarrollo (CyD) constituyen la parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional” (pág. 198)

Por otra parte, Dessler (2017) expresa que “la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales habilidades que necesitan para realizar sus labores” (pág. 185)

Las capacitaciones son parte fundamental para fortalecer los conocimientos de los trabajadores de las organizaciones, estas deben ser impartidas al menos una vez al año dependiendo de los temas a tratar y las necesidades que se identifiquen; En la unidad de análisis, se debe mantener capacitado a todo el personal del área de administrativa y operativa, sobre todo en temas de seguridad y salud ocupacional para evitar cualquier riesgo que pueda presentarse durante una jornada laboral.

1.2.1.2.2 Reconocimientos

Uno de los elementos que contribuyen a la motivación en los trabajadores de una organización son los reconocimientos. Al respecto Dessler y Varela, (2017) mencionan que “es uno de los diversos tipos de incentivos no económicos, este produce un efecto positivo sobre el desempeño, ya sea que se utilice solo o en conjunto con recompensas económicas” (pág. 478)

Dentro de la clasificación de incentivos, los reconocimientos pueden ser ubicados en los no monetarios, porque no requieren de un desembolso de dinero para efectuarse. Los reconocimientos pueden ser: empleado del mes, puntualidad, trabajo en equipo, etc.

1.2.1.3 Elementos desmotivadores

El portal web InfoJobs, (2019) menciona que “los empleados con falta de motivación son aquellos que no quieren dar un esfuerzo extra para ser exitosos o para que lo sean los demás” (pág. 1)

El contexto de investigación es el área de salud, específicamente hablando sobre la motivación de quienes laboran en este campo, por ello se considera válida la aportación de Tello Touma, (2011) quien afirma lo siguiente:

De igual forma, se considera un aspecto frustrante y desmotivante al hecho de tener que lidiar con las instituciones de salud (hospitales, clínicas, centros médicos) en donde muchas veces se encuentran saturadas y deben asistir hasta el límite para que se les permita la recepción de algún paciente crítico. Esto

también representa un motivo de frustración laboral y de generación de estrés al interior de su trabajo (pág. 66)

De acuerdo con los autores, existen varios elementos desmotivadores en los trabajadores. Pero específicamente en el área de la salud, se presentan diversos casos o situaciones que podrían afectar a la motivación de los trabajadores como: calamidades domésticas, problemas económicos, entre otros que pueden afectar a la calidad de servicio que se brinda en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana”.

1.2.1.3.1 Rendimiento laboral

Los autores, Hidrugo Vázquez y Pucce Castillo, (2016) afirman que el rendimiento laboral es “un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo” (pág. 107)

Por su parte, el autor Flores Apolinario, (2015) en su investigación cita a Borman, quien expresa que:

El rendimiento debe de emplearse de forma poco estricta, incluye resultados, conductas y características de las personas, aunque para muchos el rendimiento es conducta, pero no toda conducta es sinónimo de rendimiento, se puede mencionar que esta es relevante para los objetivos propuestos para toda empresa (pág. 15)

El rendimiento laboral es uno de los aspectos que los gerentes de las organizaciones miden a la hora de evaluar el desempeño, en base al rendimiento laboral se toman los correctivos necesarios para mejorarlos en caso de ser necesario. Pero, antes de

tomar decisiones sobre el rendimiento laboral, se tiene que realizar un análisis sobre cuáles son las causas para que un rendimiento laboral sea bajo, posterior a aquello se pueden tomar las decisiones necesarias.

1.2.1.3.2 Burocracia

Sobre la burocracia, se toma como referencia lo que define el portal web Concepto Definición, (2018), quien manifiesta que “el termino Burocracia se emplea de la capacidad que tiene una organización de cualquier tamaño en aplicar con éxitos sus acciones en el proceso de llevar a cabo una misión o propósito de concretar un acuerdo” (pág. 1)

La burocracia planificada es, en los mencionados aspectos, comparativamente superior a las restantes formas de administración, colegiada, honorífica y no profesional. Incluso, tratándose de tareas complejas, el trabajo burocrático a sueldo resulta no solo más preciso sino también, en última instancia, menos costoso que el servicio ad honorem formalmente no remunerado (Choque Larrauri, 2016, pág. 47)

La burocracia se analiza como uno de los elementos desmotivadores en el área de la salud, ya que considera aspectos como procesos largos que se deben cumplir, como protocolos de atención que dificulta la vigilancia oportuna y la percepción de satisfacción por parte del usuario.

1.2.1.3.3 Liderazgo

Robbins y Coulter, (2018) expresan que “liderazgo es lo que hacen los directivos; Es un proceso de guiar a un grupo e influir en él para que alcance sus metas” (pág. 370)

Por otra parte, Franklin y Krieger, (2011) quien expresa que “desde la perspectiva organizacional es la capacidad de influir en las actividades de una persona, grupo o equipo que forma parte de una empresa y está orientado a alcanzar objetivos y metas en cierta situación” (pág. 294)

El liderazgo es una cualidad que todos los empleados de las organizaciones deben poseer, para ser capaces de tomar decisiones en situaciones difíciles con los usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.

1.2.1.3.4 Condiciones de trabajo

La autora, Sum Mazariegos, (2015) realiza un aporte significativo sobre las condiciones de trabajo, en su estudio manifiesta que:

Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades (pág. 12)

Las condiciones de trabajo también influyen en la motivación de los empleados de cualquier organización, si el entorno de trabajo no reúne los medios necesarios para desarrollar correctamente las actividades, los resultados de los trabajadores serán ineficientes; por el contrario, si el ambiente de trabajo es adecuado, el trabajador dejará resultados positivos para la organización.

1.2.2 Calidad de servicio

Los autores, Cabello y Chirinos, (2012) manifiestan que la calidad de servicio “en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua, siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo” (pág. 116).

Por otra parte, Roldán, Balbuena y Muñoz, (2013) consideran al respecto lo siguiente:

La calidad de servicio es un concepto complejo que comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio. De igual manera, representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. La lealtad es otro concepto complejo que permite conocer la intención o decisión que asume el consumidor ante el estímulo calidad de servicio. Ambos conceptos se encuentran estrechamente relacionados (pág. 40)

Como lo mencionan los autores, existen diferentes factores que influyen en la calidad del servicio, estos pueden ser externos o internos, dependiendo de la evaluación que se realice a la empresa. Estos factores afectan directamente al clima laboral en el que se desarrollan las actividades, la calidad que se preste en un servicio dependerá del personal que labore en la empresa, si esta se brinda de manera eficiente, incide en la fidelidad del cliente.

La investigación se enfoca en la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, debido a los múltiples problemas presentados en esta institución por parte de los usuarios, a simple vista se puede evidenciar que la incidencia que tiene esta variable en diferentes aspectos de la empresa es un factor que influye de manera negativa a la misma.

1.2.2.1 Calidad Total

Referente a la calidad total, Pérez (2012) manifiesta que “las empresas guían su atención hacia las necesidades y expectativas del cliente y como satisfacerlas, logrando desarrollar más a la gente que presta el servicio como base fundamental para ofrecer calidad total” (pág. 115)

Así mismo, Sosa, (2013) considera que “la calidad total es el todo de la organización; considera el control como el medio de prevenir los errores y para que sea efectivo debe ser “autocontrol”, ejercido por uno mismo y debe ser “bajo-control”, esto es prevención en lugar de corrección” (pág. 83). Respecto a lo citado, la calidad total implica el mejoramiento continuo de los miembros de la empresa, esto ayuda a que la empresa no cometa errores frecuentemente.

El compromiso que tienen los colaboradores con la empresa es una de las principales fortalezas que refuerza el cumplimiento de la calidad en las organizaciones, ya que garantiza que todos trabajan para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

La calidad total que el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena ofrece a la comunidad, ha trascendido a través del tiempo ya sea por el cambio de administración o los diferentes factores externos presentados, entre estos desastres naturales ocurrido durante los últimos años. Lo que le ha permitido evaluar cada situación ocurrida y así elevar los niveles de calidad de servicio, es decir no cometer los mismos errores ante situaciones que vuelven a ocurrir.

1.2.2.1.1 Sistemas de Control

Girald, (2015) afirma que:

Son procesos seguidos por una empresa de negocios para asegurarse que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad, establecidos por la propia empresa. Con la política de Gestión (o administración) de Calidad Óptima (GCO) toda la organización y actividad de la empresa está sometida a un estricto control de calidad, ya sea de los procesos productivos como de los productos finales (pág. 252)

En cambio, Morales y Ramírez, (2015) expresa que “los sistemas complejos modernos, independiente de su origen o funcionalidad, requieren de sistemas

automáticos de control para su funcionamiento apropiado. De ahí el desempeño de dichos sistemas (coches, procesos químicos, aeronaves, etc.) dependen de apropiadas leyes de control” (pág. 84)

Uno de los objetivos prioritarios de los sistemas de controles es que la empresa adopte estos para elevar su nivel de calidad a los consumidores, asegurando que la atención al cliente del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” logre la mejora continua en todos sus procesos. También se refiere a que la calidad no tiene un orden, ni tampoco inspección exhaustiva, sino más bien es la capacitación al personal para el aumento de su capacidad profesional.

1.2.2.1.2 Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, los autores Leal, et al. (2014) mencionan “que esta debe apoyarse en una adecuada aplicación metodológica mediante la observación precisa de procedimientos de trabajo; esta es la diferencia entre lo que es la aplicación de la perspectiva y lo que no es” (pág. 73)

Duncan, (2014) considera que “una alta confiabilidad no es algo que sucede arbitrariamente. Alta confiabilidad y en consecuencia el éxito, puede ser establecidos si usted sabe aplicar un plan de ventas que funcione. En este punto donde entra a jugar la ley de la escalera” (pág. 66)

Respecto a lo que mencionaron los autores, la confiabilidad que se le da a un producto o un servicio es de vital importancia para la organización, ya que de esto depende que los consumidores prefieran productos de calidad. La exigencia en

cuanto al control impartido por la organización se vuelve un punto clave para que al momento de hacer un seguimiento al servicio (en este caso al Hospital General Liborio Panchana) se pueda evaluar la calidad.

La necesidad de generar confiabilidad, se refiere al resultado del esfuerzo continuo de satisfacer las expectativas de uso y de cumplir con lo que se ofrece en cuanto al servicio de calidad en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, la satisfacción en un cliente genera que este quiera volver o recomendar la atención en la institución volviéndose la fidelidad hacia la organización.

1.2.2.2 Satisfacción del cliente

Al respecto, Kotler y Keller, (2015) afirman que “en general, la satisfacción es una sensación de placer o decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios recibidos en primera instancia” (pág. 581)

En cambio, Denton, (2015) señala que “la satisfacción del cliente aparece cuando una compañía se concentra en la calidad del servicio. La satisfacción de los clientes causa una serie de perjuicios muy reales y es este un hecho del que las empresas no pueden permitirse hacer caso omiso” (pág. 75)

La satisfacción del cliente debe ser una de las políticas que debe constituir toda organización o institución. Y para poder llegar hacia una satisfacción total, se deben cumplir las expectativas que tienen los clientes sobre la imagen corporativa de la empresa.

Bajo ese contexto se debe orientar a los colaboradores del Hospital, en conseguir la satisfacción plena de los usuarios a través de un servicio de calidad.

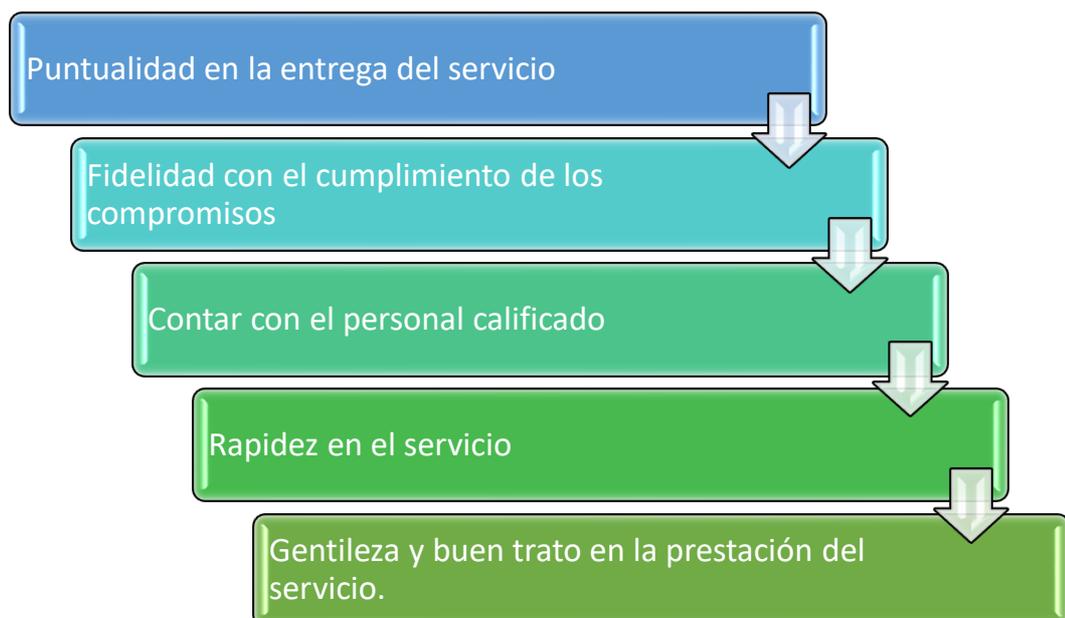
1.2.2.2.1 Medición de satisfacción

De acuerdo con la Norma ISO 9001: (2015):

Para asegurar la calidad en cualquier actividad es necesario que se lleve a cabo una planificación, control y mejora de la calidad. Se analizará cómo controlar la calidad en la prestación de servicios mediante unos indicadores que nos permitan medir y controlar las actividades ligadas a los procesos de prestación de servicio. (pág. 57)

Como norma general existen una serie de criterios que debemos cumplir con el cliente en cualquier prestación de servicio, estos son:

Figura 3: Criterios de satisfacción del cliente



Fuente: (Norma ISO 9001:2015, 2015)

Adaptado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Existen diferentes mecanismos para medir la satisfacción del cliente, uno de ellos es a través de la encuesta de satisfacción, esta herramienta contiene diversos parámetros (generalmente relacionados con el tipo de servicio que ofrece la empresa o institución), en los cuales se evalúa el nivel de satisfacción de un cliente. La finalidad de esta herramienta es conocer si los procesos que se realiza en la atención brindada, es la correcta, sobre todo para tomar las acciones correctivas y mejorar la calidad de servicio.

Esta herramienta, puede ser aplicada en cualquier tipo de organización, ya que no existe un parámetro definido en donde se manifieste que es exclusiva para determinadas empresas. Por lo tanto, puede ser aplicada en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” y en base a esos resultados realizar un plan de acción que permita incrementar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

1.2.2.2.2 Niveles de satisfacción

Acerca del nivel de satisfacción, Benalcázar, (2013) considera que “para conocer cómo se percibe un servicio, si la calidad de la prestación es elevada o no, se debe conocer que opinan las personas usuarias de dichos servicios. Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de estas personas, se puede preguntar directamente, a través de un estudio de opinión, o bien recoger información y opiniones” (pág. 144)

Es importante medir los niveles de satisfacción en la unidad de análisis, porque la institución pertenece al estado y en tal virtud, los servicios que se ofrecen deben estar direccionados a la satisfacción plena de los usuarios.

1.2.2.3 Mejora continua

Sobre la mejora continua, Caudillo Vargas, (2014) considera que “es un proceso aplicable en cualquier ámbito en donde se identifiquen problemas, entendidos como la discrepancia entre lo que se plantea o desea y lo que logra u obtiene. Lo cual exige evaluación continua y permanente, así como retroalimentación y la determinación conjunta de acciones de mejora” (pág. 60)

También se considera el aporte que realiza Chiavenato, (2017) quien manifiesta que “la base principal para los programas de mejora continua es la constante capacitación de las personas para que alcancen niveles cada vez más elevados de desempeño” (pág. 371)

El área de estudio es la salud, por ello se requiere de estudios que sustenten la investigación teórica, es por eso que se considera lo que mencionan Lucas y García, (2017), quienes consideran que “La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos” (pág. 273)

El sistema de salud en el Ecuador es uno de los ejes que representa una mayor problemática, no solo en la provincia de Santa Elena, sino a lo largo del territorio nacional. El sistema de calidad debe mejorar, por eso constantemente se realizan estudios para orientar a la mejora continua en cada uno de sus procesos.

1.2.2.3.1 Planificar

Para el autor Jimeno, (2014) en este proceso “se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc.” (pág. 188)

El Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” del cantón Santa Elena, debe aplicar un modelo de mejora continua de sus procesos que le permita tener excelentes resultados en cuanto a calidad de servicio, aunque, existan otros medios o herramientas que se utilicen en el contexto de la salud, es importante que también se consideren herramientas administrativas de calidad para complementar los procesos.

1.2.2.3.2 Hacer

Barros Maldonado, (2015) manifiesta que esta etapa “describe como hacer la ejecución de lo planeado, implementando o haciendo el proceso, la acción, la tarea o la labor” (pág. 215)

El proceso de mejora continua, como tal, es una serie de pasos a seguir para cumplir una meta o un objetivo planteado en una empresa, organización o institución. Particularmente, el segundo proceso que es el de “hacer”, se refiere a la ejecución de lo que previamente fue planificado, considerando todas las directrices para que la calidad no se vea afectada, ya que el objetivo es que los procesos mejoren continuamente.

1.2.2.3.3 Verificar

Jimeno, (2014) afirma que “una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados (pág. 192)

Como menciona el autor, la verificación consiste en tener la certeza que todo el proceso se está desarrollando de manera adecuada. Para el caso particular del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se pretende establecer un modelo de mejora continua que contribuya a la eficiencia de la calidad de servicio en todas sus áreas.

1.2.2.3.4 Actuar

El autor Barros Maldonado, (2015) expresa que actuar “son las acciones para mejorar el proceso, por cuanto a partir de la detección de desviaciones del desarrollo el logro parcial de los objetivos se plantean alternativas de solución para alcanzar los resultados propuestos”

La última fase del proceso de mejora continua consiste en implementar las acciones correctivas en caso de que se hayan detectado anomalías o desfases durante los procesos anteriores, con la finalidad de realizar un proceso eficiente para la organización.

1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales

1.3.1 Fundamentos sociales

Los fundamentos sociales se refieren al aporte que la investigación brinda a la comunidad, en este caso, el estudio desarrollado en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” contribuye positivamente en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios que acuden a la institución, ya que tiene un impacto en la comunidad de la provincia de Santa Elena.

1.3.2 Fundamentos psicológicos

Los fundamentos psicológicos de la investigación son teorías relacionadas con la personalidad del individuo en las organizaciones. En tal virtud, se toma como referencia lo que Franklin y Krieger, (2011) sostienen acerca de la motivación y el contrato psicológico, ellos manifiestan que:

La medida en que se compaginen las expectativas del individuo en relación a lo que la organización le puede dar y a lo que él le pueda dar a la organización a cambio y las expectativas que la organización tiene de lo que puede dar y de lo que puede recibir a cambio (pág. 103).

Además, los autores describen en la siguiente tabla, cómo la adaptación del individuo en la organización.

Cuadro 1: Adaptación del individuo hacia la organización

Normas obligatorias	Normas periféricas	Actitud del individuo hacia la organización
Acepta	Acepta	Conformidad: el individuo trata de encajar completamente en la organización
Rechaza	Acepta	Rebelión subversiva: las personas ocultan su propia rebeldía
Rechaza	Rechaza	Rebelión abierta: conlleva a la pérdida voluntaria o involuntaria de la afiliación.
Acepta	Rechaza	Individualismo creativo: el individuo muestra preocupación por las metas básicas de la organización y contribuye a lograrlas.

Fuente: Franklin y Krieger, (2011) – *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina*
Adaptado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

1.3.3 Fundamentos filosóficos

Para sustentar correctamente los aspectos filosóficos de la investigación, se deben tomar en cuenta las principales teorías de la motivación, realizar un contraste con las actuales definiciones y complementar con bases científicas de impacto, la presente investigación.

En tal virtud, se considera lo expuesto por Maslow, (1991) quien sostiene que “una teoría consistente de motivación debería asumir, por el contrario, que la motivación es constante, inacabable, fluctuante y compleja, y que es una característica casi universal de prácticamente todos los estados orgánicos en cuestión” (págs. 9-10).

1.3.4 Fundamentos legales

La fundamentación legal, contribuye a que la investigación se sustente de acuerdo con lo establecido en la Constitución, leyes, reglamentos y códigos que justifican la realización de la investigación legalmente. Partiendo de esta premisa, el objeto

de estudio es una institución del sector de la salud, por lo tanto, es necesario que se consideren aquellos artículos relacionados a este sector, además, el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, es una institución del sector público, por lo que resulta necesario incluir artículos de la LOSEP y el Código de Trabajo.

1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Asamblea Nacional Constituyente, (2008), establece lo siguiente en sus artículos 32, 358, 359, 362 y 365.

Art. 32.- 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.

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las

medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y confidencialidad de la información de los pacientes.

Art. 365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

1.3.4.2 Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida – 2017-2021

Por otra parte, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, (2017), establece lo siguiente:

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

Eje 3: Más sociedad, mejor Estado

Objetivo 7: Incentivar a una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía

Una sociedad activa y participativa, de la mano de un Estado cercano, garantiza la gestión pública democrática. Estos son los componentes fundamentales de un proceso político orientado a la construcción de una sociedad comprometida con el gobierno colectivo de los asuntos públicos, esto supone que el Estado y la sociedad no se oponen, sino que son partes complementarias y relacionadas, que propician el desarrollo y que actúan para el funcionamiento de la democracia bajo el eje orientador del bien común. Además, el Estado no se compone como una entidad única ni se asocia solamente al Gobierno Nacional.

1.3.4.3 Código de Trabajo

El Congreso Nacional, (2005), determina lo siguiente:

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

- 1.** Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- 2.** Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias;

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación debido a nacimiento, edad, sexo, etnia, color,

origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

1.3.4.4 Ley Orgánica del Servidor Público – LOSEP (2018)

La Asamblea Nacional Constituyente, establece lo siguiente en la Ley Orgánica del Servidor Público:

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional. - Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Medicina preventiva y del trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional
- d) Bienestar social

Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad

presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo. - El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas.

Art. 231.- Higiene ocupacional. - El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

1.3.4.5 Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público

Se mencionan los siguientes artículos de acuerdo con La Contraloría General del Estado, (2017):

Art. 11.- Licencias con remuneración. - El otorgamiento de licencias con remuneración para aquellos servidores públicos que vayan a efectuar estudios de post grado, maestrías o especializaciones en la misma ciudad de manera presencial o virtual, deberá ser evaluado en función al interés institucional.

Art. 23.- Realización de eventos públicos y de capacitación. - Para el caso de la Función Ejecutiva, se prohíbe la realización de eventos públicos y de capacitación en hoteles, hosterías y locales privados.

Para el resto de las funciones del Estado, la realización de eventos públicos y de capacitación estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de cada entidad, y se exhorta a utilizar los espacios públicos disponibles.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Informes. - Todas las instituciones del Estado sujetas al ámbito de aplicación de este decreto, presentarán en su sitio de internet informes semestrales sobre su cumplimiento. La Presidencia de la República, el Ministerio de Economía y Finanzas y Ministerio del Trabajo, podrán solicitar en cualquier momento información específica a las mencionadas instituciones, las cuales la deberán proporcionar información en un plazo no mayor de quince (15) días de la recepción del requerimiento.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

En este apartado, se especifica cuál es la naturaleza del estudio, considerando el contexto analizado y los resultados que se desean alcanzar. Bajo esa premisa, el presente trabajo de titulación sobre la “Motivación para mejorar la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se desarrolló de acuerdo con los siguientes parámetros:

En primer lugar, se aplicó la **investigación exploratoria**, puesto que fue necesario la obtención de información preliminar para establecer las causas y consecuencias que dan como resultado la problemática, entre los factores que se podrían identificar se encuentra la sobrecarga laboral, que origina en los trabajadores un nivel alto de estrés; además, se evidencia que el débil cumplimiento de protocolos en la atención de usuarios ocasiona inconformidad en los trabajadores.

Posteriormente, se aplicó la **investigación descriptiva**, que de acuerdo con varios autores consiste en exponer cualidades o atributos sobre la unidad de análisis, en este caso, el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, explicando específicamente los elementos que conforman el problema de estudio, por ejemplo, se narra cuáles son los elementos que influyen en la motivación de los trabajadores y las consecuencias que conlleva tener un equipo de trabajo desmotivado en la institución.

2.2 Métodos de investigación

Por otra parte, se puntualizan los métodos necesarios para el eficiente desarrollo de la investigación, los mismos que contribuyan significativamente en la recolección de datos, de tal manera que aporten al cumplimiento de objetivos en el estudio, en tal virtud, se describe:

El **método analítico** consiste en descomponer un objeto de estudio para estudiar las partes que lo conforman de manera individual. En efecto, para complementar el análisis del problema de investigación se profundizó en los componentes que originan que los servidores públicos del hospital se encuentren desmotivados, por ende, la calidad de servicio que se brinda se vea afectada.

Además, se aplicó el **método deductivo**, conociendo que es aquel que parte de conclusiones generales para obtener explicaciones específicas, es decir, se tomó como referencia estudios realizados por diferentes autores en el contexto de análisis, es decir, investigaciones sobre la motivación laboral y su efecto en la calidad de servicio en instituciones del área de la salud, y en base a esto, tener una perspectiva de los resultados que pueden obtenerse en el presente trabajo de titulación realizado en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, de la provincia de Santa Elena.

2.3 Diseño de muestreo

Para el diseño de muestreo se realiza un proceso el cual consiste en primer lugar en definir la población, seguido de la obtención de la muestra, al que se le aplican los instrumentos como encuestas y técnicas como la entrevista, empleadas tanto para

los usuarios del servicio, los trabajadores entre los que se encuentra el personal administrativo y operativo especializado respectivamente.

Población

La presente investigación, expone dos grandes elementos como población de estudio.

A continuación, la población se detalla en el cuadro 2 y cuadro 3:

Cuadro 2: Población del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor

POBLACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR	
Área de trabajo	N° Trabajadores
Personal Administrativo	60
Personal Operativo	429
Total Personal	489

*Fuente: Servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

En el cuadro 2, se puede visualizar el primer segmento de la población elegida, la cual está compuesta por dos grandes grupos como lo son: el personal administrativo que cuenta con 60 personas distribuidos en las diferentes áreas de trabajo; por otra parte, también está el personal operativo conformado por 429 trabajadores, lo que resulta un total de esta población de 489 colaboradores que laboran dentro del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor y que se consideran para esta investigación.

Cuadro 3: Población de la provincia de Santa Elena

Población de la provincia de Santa Elena Proyectada	
Nombre de cantón	2018
SANTA ELENA	180494
LA LIBERTAD	114123
SALINAS	89485
TOTAL	384102

Fuente: INEC, (2018) - Proyecciones Poblacionales

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

El segundo elemento considerado para la población de estudio de esta investigación son los habitantes de la provincia de Santa Elena debido que el hospital les presta servicios de salud. Según lo que indica el INEC, (2018) en su informe acerca de la proyección de la población de la provincia de Santa Elena, el total de habitantes para el año 2018 es de 384.102 personas distribuidas en los tres cantones: Santa Elena con un total de 180.494, el cantón La Libertad con 114.123 individuos y finalmente el cantón Salinas con 89.485 personas.

Muestra

Para seleccionar la muestra de los trabajadores del hospital, se escogió el muestreo probabilístico, en donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos, puesto que la muestra que se aplicará será de forma aleatoria, y de ellas se extraerá información necesaria para el análisis de los resultados de esta investigación. El cálculo de la muestra fue aplicado a través del diseño probabilístico proporcional.

Por una parte, en el contexto de Estrategias de Motivación, y, conociendo que es una variable que debe ser medida dentro del objeto de estudio, es decir, dentro del

Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, para dotar de los resultados necesarios para la investigación.

Cuadro 4: Cálculo de la muestra – Servidores Públicos

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	489
-------------------------	-----

← Escriba aquí el tamaño del universo

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
--------------------------------	-----

← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z (1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 489 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	59	71	86	107	135	174	226	296	379	456
95%	80	95	115	140	173	215	269	335	406	465
97%	95	112	134	161	196	240	294	356	419	469
99%	124	145	170	200	238	282	333	387	438	475

Fuente: Matriz de Tamaños Muestrales
Adaptado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Con respecto al cuadro 4, los datos de la fórmula aplicada se expresan de la siguiente manera: el tamaño del primer segmento de la población a calcular fue el total de trabajadores del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor que es de 489 (N), con una probabilidad de ocurrencia de 0,5 (p); así mismo un nivel de confianza de 95% (α) y el error máximo de estimación establecido de 5,0% (d), obteniendo así una muestra óptima para el desarrollo de la investigación de 215 trabajadores a encuestar.

Cuadro 5: Cálculo de la muestra – Provincia de Santa Elena

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo] **384.102**

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

p [probabilidad de ocurrencia] **0,5**

← **Escriba aquí el valor de p**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 384102 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	187	269	420	746	1.674	6.608
95%	96	119	150	196	267	384	599	1.064	2.386	9.370
97%	118	145	184	240	327	470	734	1.304	2.921	11.422
99%	166	205	260	339	462	664	1.037	1.840	4.116	15.950

*Fuente: Matriz de Tamaños Muestrales
Adaptado por: Rodríguez Rodríguez Carlos*

Para conocer el criterio de los habitantes de la provincia de Santa Elena con respecto a la calidad de servicio que brinda el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se extrajo una muestra representativa, de tal manera que los resultados sean relevantes, se aplicó el muestreo con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%, se obtuvo que la muestra óptima es de 384, en tal razón, fue necesario aplicar ese número de encuestas.

2.4 Diseño de recolección de datos

El diseño, las técnicas e instrumentos de recolección de datos se definen como un conjunto de herramientas las cuales recopilan información para procesarla, validarla y analizarla en relación con los objetivos que se desea tener de la investigación. A continuación, se detallan las técnicas e instrumentos que se escogieron para la extracción de datos y el desarrollo de esta problemática.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

La encuesta es un instrumento aplicado a la muestra extraída que la conforman quienes son el objeto de estudio, en este caso los trabajadores del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” y los usuarios que reciben el servicio; esta herramienta es conformada por interrogantes las cuales se caracterizan por ser objetivas aplicando la escala de Likert lo que permite la medición cuantitativa de los resultados.

Entrevista

La entrevista tiene como objetivo principal recoger datos acerca de la parte técnica y especializada de los involucrados en la investigación, consiste en establecer preguntas abiertas dirigidas en este caso a los directores administrativos y Jefes de Gestión de enfermería del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, Por su parte, con esta técnica se obtienen criterios de una forma más amplia, las cuales son útiles para el análisis y punto de vista del liderazgo de la organización.

2.5 Tratamiento de la información

Posterior a la recolección de datos, es necesario su tratamiento o procesamiento para que estos puedan ser analizados, y en base a aquello tomar decisiones adecuadas para generar alternativas que puedan solucionar o mitigar la problemática. En este caso, el tratamiento de las encuestas es realizado a través del programa estadístico SPSS.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los datos cualitativos y cuantitativos.

a. Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a directores administrativos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.

La entrevista a expertos fue aplicada a Director Médico y Líder de gestión de enfermería de la unidad de análisis, para conocer su criterio sobre aspectos relacionados a la motivación de los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, en base a ello tomar decisiones con la finalidad de mejorar los aspectos que limitan la calidad de servicio a los usuarios. A continuación, se realiza un análisis general de las respuestas obtenidas a través de la aplicación del instrumento de recolección de información, el mismo que se encuentra en el Anexo 4, relacionado a formato de entrevista.

1. En el contexto general, los directivos manifiestan que, si el personal no está lo suficientemente motivado en ámbitos personales, se pueden presentar aspectos negativos en la atención a los pacientes, ya que la motivación contribuye en la labor de los servidores públicos, al igual que se relaciona directamente con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.

2. Los líderes consideran que la institución no brinda una mala calidad de servicio a los usuarios, sin embargo, constantemente se establecen acciones correctivas para brindar una mejor atención a los pacientes, manifiestan que

la mayoría de los servidores públicos reciben capacitaciones periódicamente en temas relacionados a la atención a los usuarios.

3. Los factores que influyen en la motivación de los servidores públicos son: el ambiente, el compañerismo, las condiciones laborales, el trato por parte de jefes y supervisores, es importante también la remuneración salarial acorde a las actividades que desempeña cada trabajador, el espacio físico, la relación entre compañeros de trabajo y con las autoridades.
4. Se fomenta el diálogo, de tal manera que los trabajadores sientan confianza en los jefes y conjuntamente busquen acciones, para mejorar la atención a los usuarios al igual que el reconocimiento a sus labores. En situaciones cuando un servidor público cometa errores debe prevalecer la comunicación.
5. Se manifestó que se supervisa constantemente a los usuarios para conocer sus necesidades y velar porque cada uno tenga la atención que necesita, de igual manera, uno de los sistemas de control en la medición de calidad de servicio prestado es a través de las encuestas en el sistema SAIS.
6. En los departamentos se mide la satisfacción de los usuarios través de encuestas en el sistema SAIS que permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios, además de contar con buzones de sugerencias para recibir los aportes de los usuarios.

7. Los directivos manifestaron que el trabajo en equipo es uno de los factores necesarios para cumplir los objetivos, la comunicación entre las diferentes áreas, además que el hospital cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos los que permiten medir el nivel de cumplimiento de objetivos institucionales.
8. Con relación a las estrategias aplicadas manifiestan que cuando se identifica que los trabajadores no cumplen con las funciones establecidas, se realiza llamados de atención para mitigar esos errores, se establecen los correctivos necesarios para direccionar nuevamente los objetivos.
9. Lo referente a las desviaciones de los objetivos, se realiza un control y un monitoreo para verificar si se cumplen con los objetivos planteados, de tal manera que, se pueda contribuir a la mejora continua en el hospital, de igual manera se mide el cumplimiento a través del sistema de Gestión Por Resultados (GPR), donde se puede monitorear el cumplimiento porcentual de las metas.
10. Los directivos están conscientes de la sobrecarga laboral por tal razón manifiestan que influye de manera negativa, puesto que, a largo plazo, se evidencia un agotamiento físico y mental debido a las diferentes actividades que se tienen que cumplir para asegurar que el usuario tenga la atención necesaria, al igual que produce estrés, sin embargo, el sistema de trabajo, en muchas ocasiones, obliga a cumplir con actividades que están dentro de las que se establecen a cada trabajador.

b. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Datos generales

a.- Género

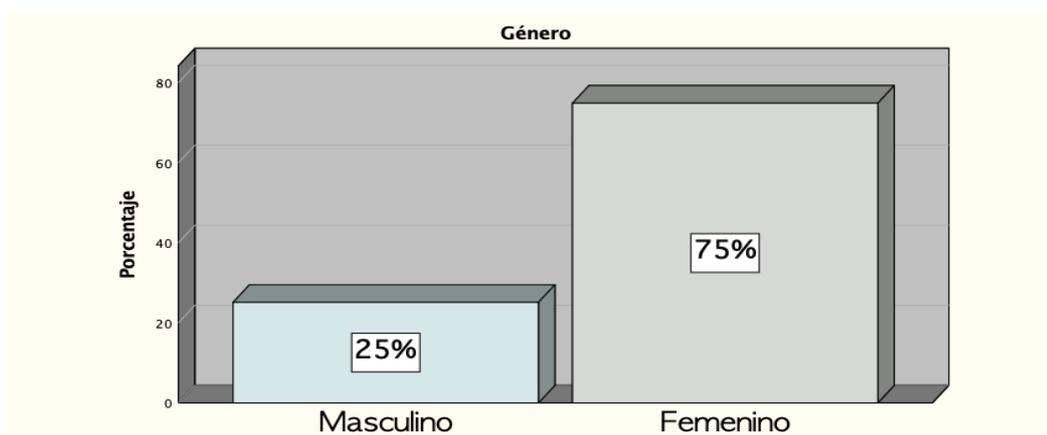
Tabla 1: Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A	Masculino	54	25	25,00
	Femenino	161	75	100,0
	Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 1: Género



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Los resultados de la aplicación de la encuesta a los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” evidencian que, la mayor parte pertenecen al género femenino, es decir, en lo que respecta el trabajo de salud a nivel nacional existe una tendencia de profesionales femeninas, finalmente, una menor cantidad son del género masculino. En tal virtud, se puede tener una percepción general sobre el personal que trabaja en la institución y su perspectiva sobre la motivación en base a sus necesidades y enfoques orientados a la toma de decisiones pertinentes, una vez que hayan sido analizados todos los datos.

b.- Edad

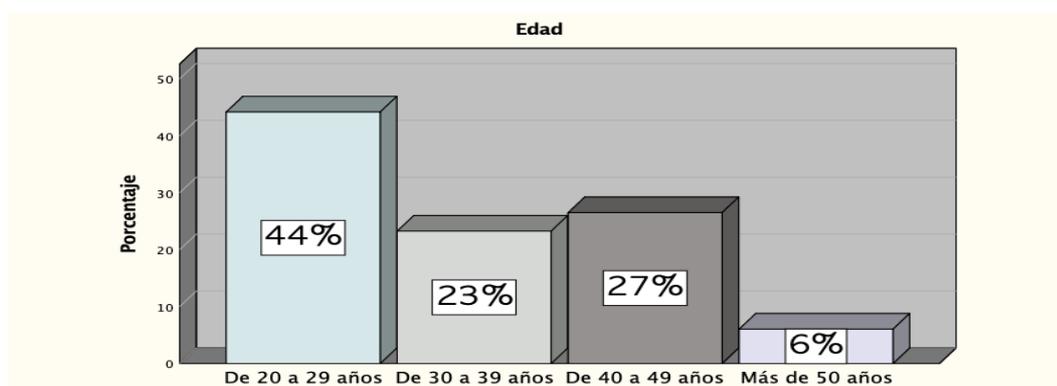
Tabla 2: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
B	De 20 a 29 años	95	44
	De 30 a 39 años	50	67
	De 40 a 49 años	57	94
	Más de 50 años	13	100
	Total	215	100,0

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 1: Edad



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Sobre la edad, los resultados de la encuesta reflejan que una concentración considerable son profesionales jóvenes, es decir, una gran proporción de servidores públicos o trabajadores del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" de la provincia de Santa Elena, son personas relativamente recién graduadas; no obstante, en mayor proporción la edad que prevalece en trabajadores en el hospital es alrededor de los 30 a 49 años; mientras que la menor parte de encuestados son quienes respondieron que tienen más de 50 años. En conclusión, existen servidores públicos que son más jóvenes, lo que significa un factor positivo ya que se pueden emplear programas de formación personal y profesional, debido a que son accesibles a los cambios propuestos para mejorar.

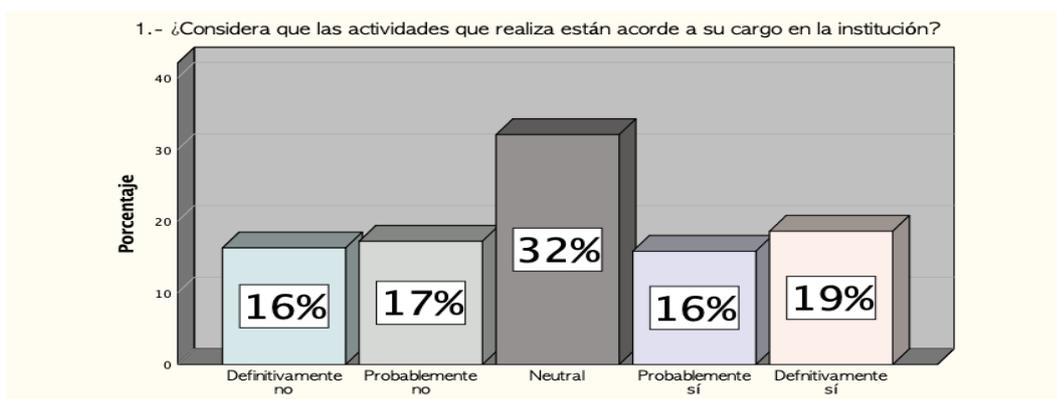
1.- ¿Considera que las actividades que realiza están acorde a su cargo en la institución?

Tabla 3: Actividades acorde al cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 Definitivamente no	35	16	16
Probablemente no	37	17	33
Neutral	69	32	65
Probablemente sí	34	16	81
Definitivamente sí	40	19	100
Total	215	100	

*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

Gráfico 3: Actividades acorde al cargo



*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

El estudio desarrollado es acerca de la motivación y la calidad de servicio, por ello, se analizan los principales factores que influyen para que los trabajadores de la institución, en este caso, del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena, se encuentren motivados o desmotivados. Uno de ellos son las actividades que realizan, se necesita saber si, de acuerdo al criterio de los servidores públicos, están alineadas al cargo dentro del hospital, ante el cuestionamiento, la mayoría respondió de manera neutral, es decir, que sus actividades no son acordes a su puesto de trabajo.

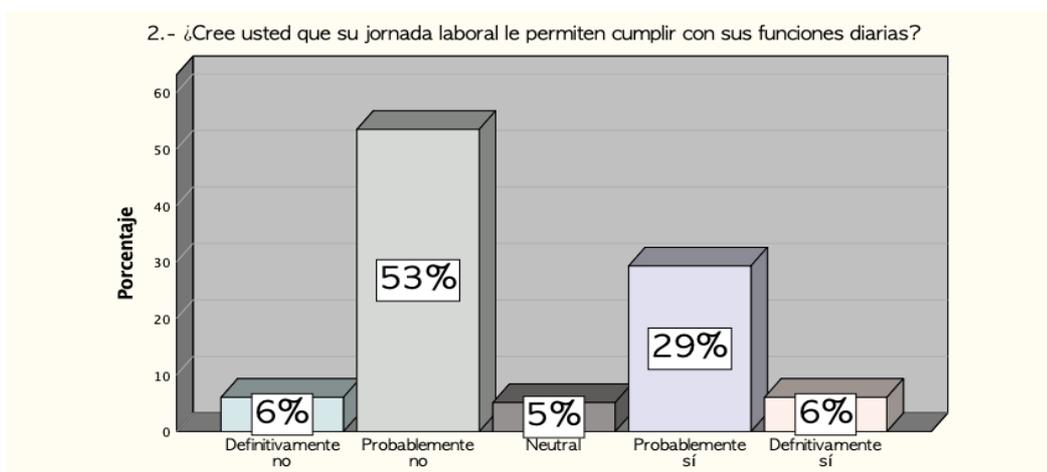
2.- ¿Cree usted que su jornada laboral le permite cumplir con sus funciones diarias?

Tabla 4: Jornada laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2 Definitivamente no	13	6	6,
Probablemente no	115	53	59
Neutral	11	5	64
Probablemente sí	63	29	93
Definitivamente sí	13	6	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

Gráfico 4: Jornada laboral



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

Otro de los indicadores que se miden en la investigación es acerca de la jornada laboral de los servidores públicos. Los resultados evidencian que la mayoría de encuestados sostiene que probablemente la jornada laboral no les permite cumplir con sus funciones, esto se debe a que muchos de ellos deben quedarse horas adicionales para culminar con las tareas, mientras que una menor cantidad indica que probablemente sí es suficiente el tiempo para cumplir con todas sus actividades, esto corresponde a personal administrativo relativamente.

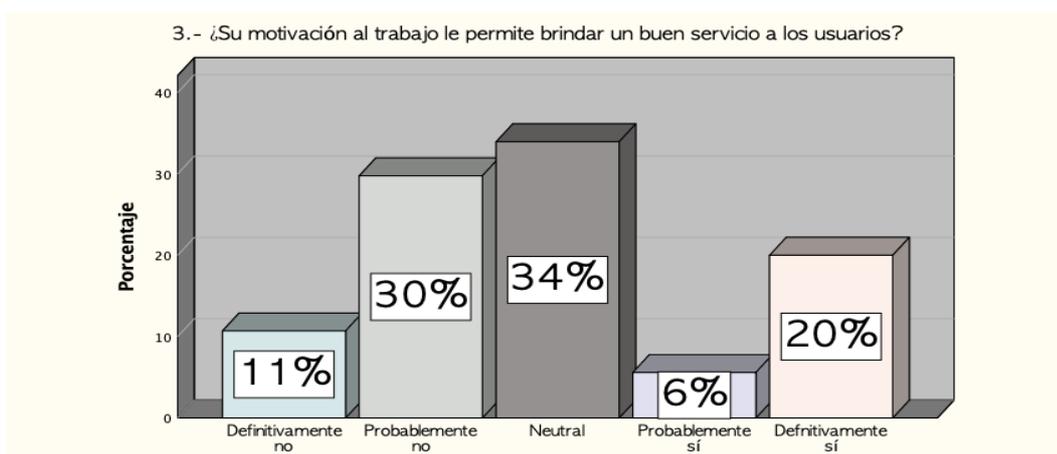
3.- ¿Su motivación al trabajo le permite brindar un buen servicio a los usuarios?

Tabla 5: Motivación en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	23	11	11
Probablemente no	64	30	41
Neutral	73	34	75
Probablemente sí	12	6	80
Definitivamente sí	43	20	100
Total	215	100,0	

*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

Gráfico 5: Motivación en el trabajo



*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

La variable dependiente de la investigación es la calidad que perciben los usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, por lo que fue necesario consultar a quienes prestan los servicios, su criterio sobre la motivación hacia un buen servicio, ante lo cual, la mayoría de ellos consideró una respuesta neutral, es decir, que no están motivados ni desmotivados para brindar una mejor atención, seguidamente se encuentran quienes contestaron que probablemente no están motivados, debido a aspectos intrínsecos y extrínsecos lo que afecta directamente en la calidad de servicio.

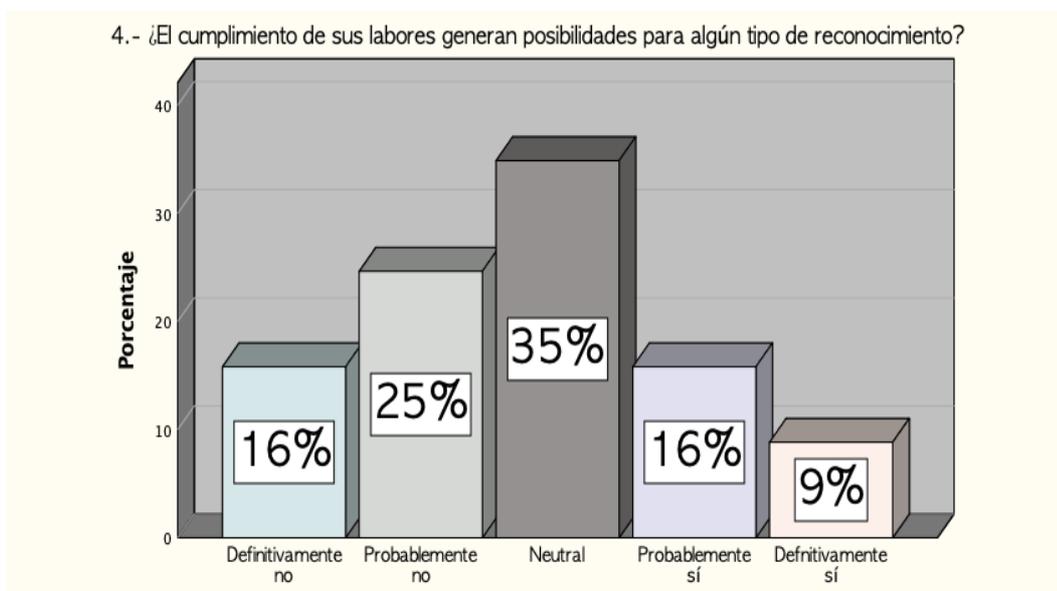
4.- ¿El cumplimiento de sus labores generan posibilidades para algún tipo de reconocimiento?

Tabla 6: Cumplimiento de labores por reconocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	34	16	16
Probablemente no	53	25	41
Neutral	75	35	76
Probablemente sí	34	16	92
Definitivamente sí	19	8	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

Gráfico 6: Cumplimiento de labores por reconocimientos



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

Otro indicador es la motivación extrínseca, es decir, que los trabajadores realizan sus actividades con la esperanza de recibir algún tipo de retribución por parte de la institución. Los resultados de la encuesta sobre este aspecto reflejan que la mayoría de los servidores públicos del hospital consideraron que para la institución le es indiferente reconocer el trabajo de las personas, en otras palabras, no reciben reconocimientos, y ellos tampoco se esmeran en buscarlos.

5.- ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe en el hospital orientan hacia un mejor desempeño en sus funciones?

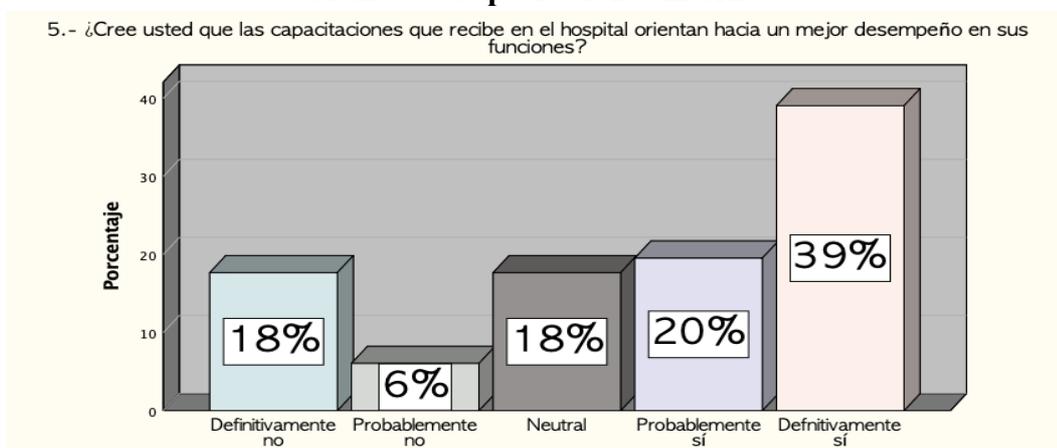
Tabla 7: Capacitaciones internas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	38	18	18
Probablemente no	13	6	24
Neutral	38	18	42
Probablemente sí	42	20	61
Definitivamente sí	84	39	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 7: Capacitaciones internas



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

En cuanto a las capacitaciones que reciben los servidores públicos del hospital, dentro de la institución (puesto que también existen las capacitaciones externas), una gran proporción de los encuestados contestó que definitivamente sí contribuyen hacia un mejor desempeño de sus funciones, al menos ese es el objetivo de los directivos del hospital, mientras que menor cuantía de encuestados, que se considera que son los que no poseen motivación, manifiestan que no contribuyen las capacitaciones internas de manera positiva debido a que son dictadas por personal de la propia institución. Con los resultados alcanzados se puede concluir que, los servidores públicos del hospital reciben capacitaciones cada cierto tiempo.

6.- ¿Realiza el hospital capacitaciones externas al personal para fortalecer sus conocimientos y la calidad de servicio?

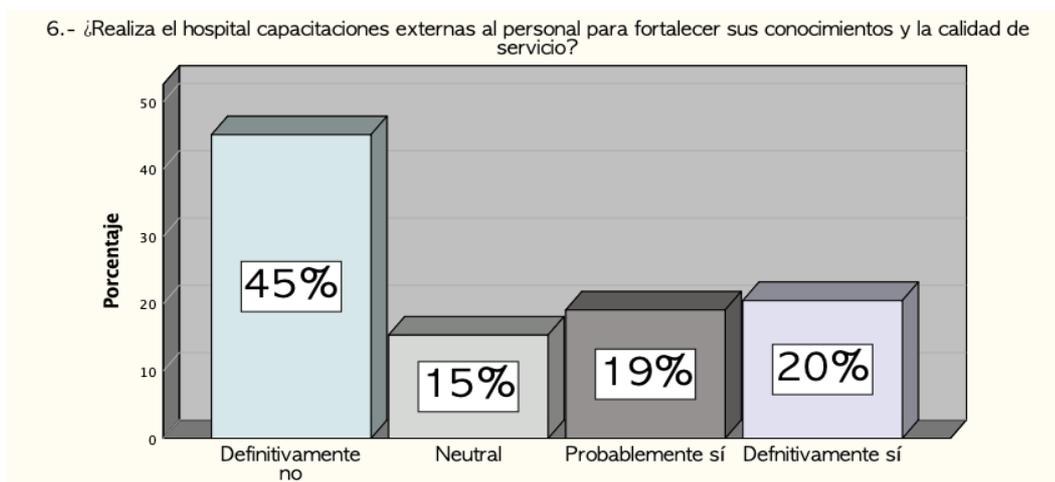
Tabla 8: Capacitaciones externas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	97	45	45
Neutral	33	15	60
Probablemente sí	41	19	80
Definitivamente sí	44	20	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 8: Capacitaciones externas



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Acerca de las capacitaciones externas, las personas encuestadas, en su mayoría, respondieron que definitivamente no se envían a los profesionales de la salud a capacitaciones externas, una menor cantidad indicó que sí, esto corresponde a personal administrativo y líderes mas no al personal operativo; al final se encuentran aquellos que respondieron de manera neutral, en otras palabras, desconocen del tema o se abstienen de responder. Se puede concluir que el hospital no fomenta las capacitaciones externas para fortalecer los conocimientos de los trabajadores de la salud, por lo que se recomienda incluir dentro de la planificación, capacitaciones para que mejoren su desempeño.

7.- ¿La relación con sus compañeros de trabajos siempre es adecuada?

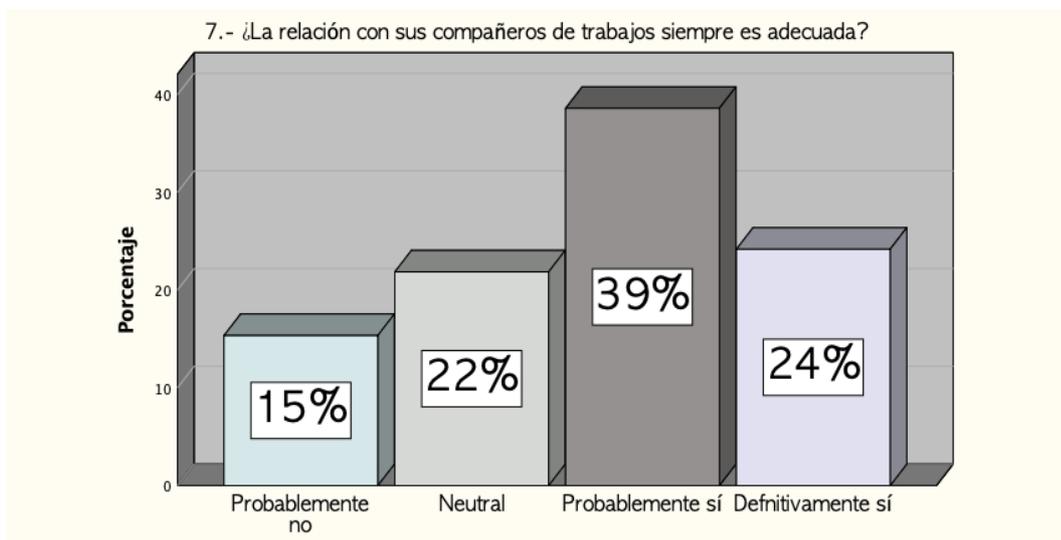
Tabla 9: Relaciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
7 Probablemente no	33	15	15
Neutral	47	22	37
Probablemente sí	83	39	76
Definitivamente sí	52	24	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 9: Relaciones laborales



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

También se consultó a los servidores públicos, sobre las relaciones laborales que tienen con sus compañeros y así poder determinar si esto afecta en la motivación y a su vez en la calidad de servicio que se brindada. Los resultados evidenciaron que en su gran mayoría con más del 63%, los trabajadores poseen excelentes relaciones interpersonales esto se da por el tiempo que llevan conociéndose y la coordinación interna que existe entre ellos para ejecutar las actividades, sin embargo, existe una proporción mínima del personal que no siente que tienen relaciones adecuadas entre sus compañeros de trabajo, esto se da por discrepancia en las formas de realizar las actividades.

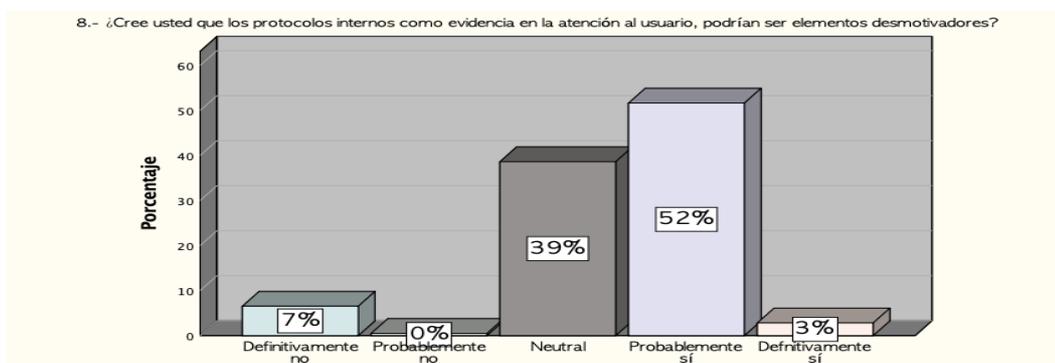
8.- ¿Cree usted que los protocolos internos como evidencia en la atención al usuario, podrían ser elementos desmotivadores?

Tabla 10: Elementos desmotivadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	14	7	7
Probablemente no	1	0	7,0
Neutral	83	39	46
Probablemente sí	111	52	97
Definitivamente sí	6	3	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 10: Elementos desmotivadores



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

El estudio de la motivación también requiere del análisis de los elementos desmotivadores de los individuos en un contexto de investigación, uno de ellos es el tema de la burocracia, por ello se consultó a los servidores públicos si esto influye en su motivación de manera negativa. Desde ese contexto, la mayoría afirmó que probablemente sí influye que en la atención al usuario existan temas relacionados a los protocolos internos, una menor cantidad expresó su criterio de forma neutral, luego se ubican las personas que dijeron que definitivamente sí, debido a la gran cantidad de documentos a llenar física y digitalmente, lo que disminuye el tiempo que se debe destinar a la atención del paciente y el limitado cuidado directo, lo cual desencadena reclamos por parte del usuario y demora en la jornada.

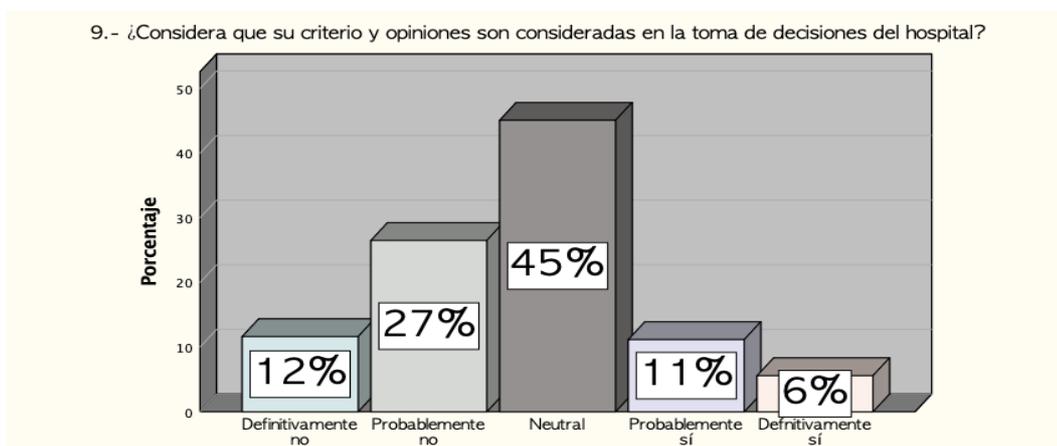
9.- ¿Considera que su criterio y opiniones son tomados en cuenta en la toma de decisiones del hospital?

Tabla 11: Toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	25	12	12
Probablemente no	57	27	39
Neutral	97	45	84
Probablemente sí	24	11	94
Definitivamente sí	12	6	100,0
Total	215	100,0	

*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

Gráfico 11: Toma de decisiones



*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

Otro de los aspectos tratados en la investigación es si los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, son parte de la toma de decisiones y si su aporte es considerado como parte importante. Al respecto, la mayoría de trabajadores expresaron su criterio de forma neutral, en otras palabras, prefirieron no opinar, luego están quienes piensan que no se los toma en cuenta para este proceso de toma de decisiones en el momento de desarrollar las labores ni una posible solución, seguido están los que dijeron que sí han sido tomados en cuenta y son parte de la toma de decisiones, esto es gracias a que los líderes de área realizan trabajo en equipo.

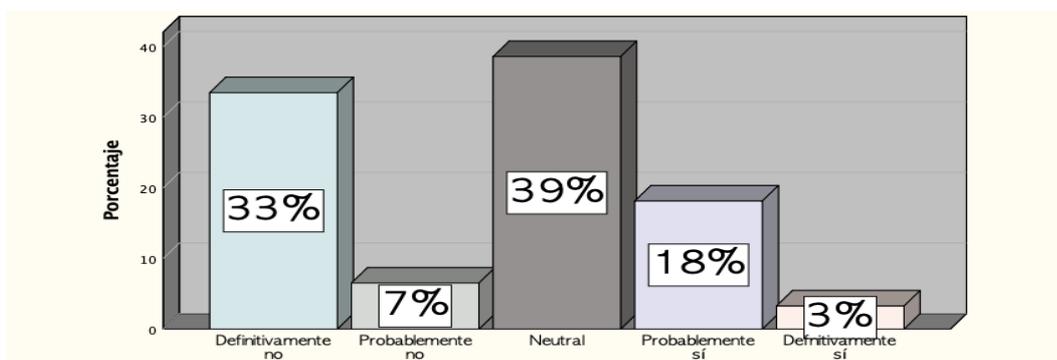
10.- ¿Cuenta usted con los equipos, insumos y materiales necesarios para desempeñar sus actividades?

Tabla 12: Equipos necesarios para sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	72	33	33
Probablemente no	14	7	40
Neutral	83	39	79
Probablemente sí	39	18	97
Definitivamente sí	7	3	100,0
Total	215	100,0	

*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos*

Gráfico 12: Equipos necesarios para sus actividades



*Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos*

Para que los integrantes de las organizaciones e instituciones puedan desempeñar eficientemente sus funciones, lo cual tribute a una excelente atención a los usuarios, es necesario que se les brinde los equipos, insumos y materiales necesarios para cumplir con este objetivo, por eso se consultó a los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, si cuentan con estos elementos para prestar un servicio de calidad, y la mayoría de ellos expresó su criterio de forma neutral, es decir, que expresan que esto no influye en su motivación, luego están las personas que respondieron definitivamente no, debido a que muchas veces dentro de las áreas no cuentan con insumos, equipos o materiales para ofrecer un mejor servicio a los pacientes.

11.- ¿Qué tipo de reconocimientos ha recibido por su desempeño en el hospital?

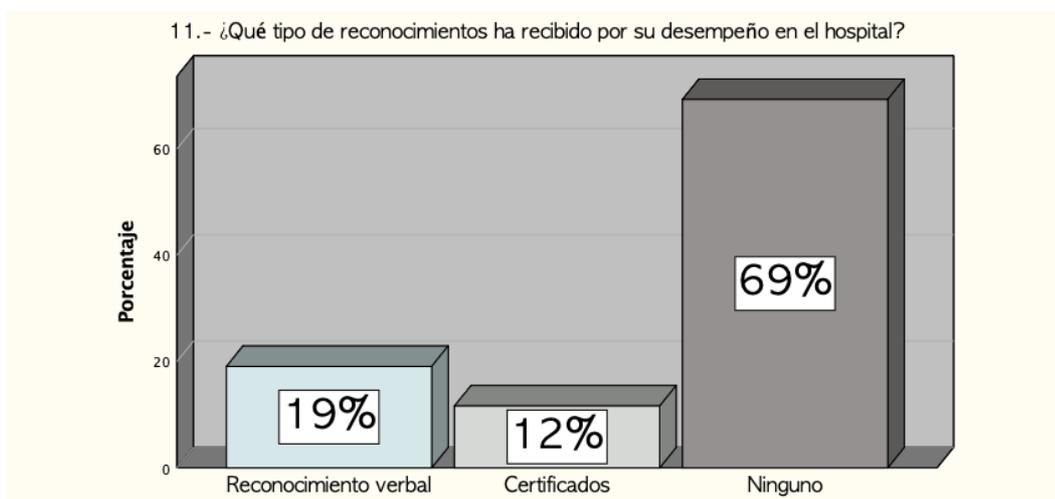
Tabla 13: Tipos de reconocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
11	Reconocimiento verbal	41	19
	Certificados	25	31
	Ninguno	149	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 13: Tipos de reconocimientos



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Así mismo, se indagó acerca de los diferentes reconocimientos e incentivos que puede aplicar la institución a los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, por su desempeño, la gran mayoría de ellos expresaron que no reciben ningún tipo de reconocimientos, y que consideran que es necesario e importante, con un menor porcentaje están los que respondieron que reciben al menos, reconocimientos verbales mientras que en un mínimo se encuentran los que han recibido certificados por su desempeño. Estos resultados evidencian que la institución no brinda reconocimientos a los trabajadores, es uno de los elementos que inciden en la motivación de cada uno de ellos.

12.- ¿Cuál es el comportamiento de su supervisor o jefe inmediato, al momento de corregir errores?

Tabla 14: Supervisión

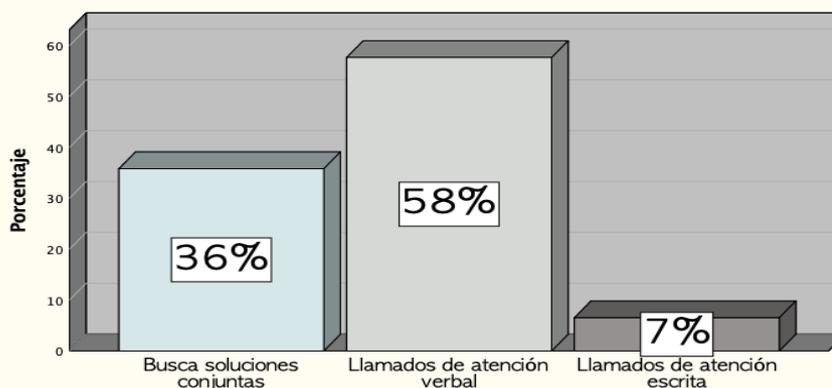
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
12 Busca soluciones conjuntas	77	36	36
Llamados de atención verbal	124	58	93
Llamados de atención escrita	14	7	100,0
Total	215	100,0	

Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 14: Supervisión

12.- ¿Cuál es el comportamiento de su supervisor o jefe inmediato, al momento de corregir errores?



Fuente: Encuesta a servidores públicos del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Se evidenció que entre los factores influyentes en la motivación de los servidores públicos del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor", está la excesiva supervisión en las actividades, por esta razón se consultó cuál es el comportamiento de los supervisores o jefes inmediatos al momento de corregir errores, y la mayoría de trabajadores respondieron que reciben llamados de atención verbal, una mínima cantidad afirman que buscan soluciones conjuntas, mientras que al final se ubican aquellos que expresaron que reciben llamados de atención escrita, impera la motivación negativa en la que se busca sancionar al trabajador.

c. Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Datos generales

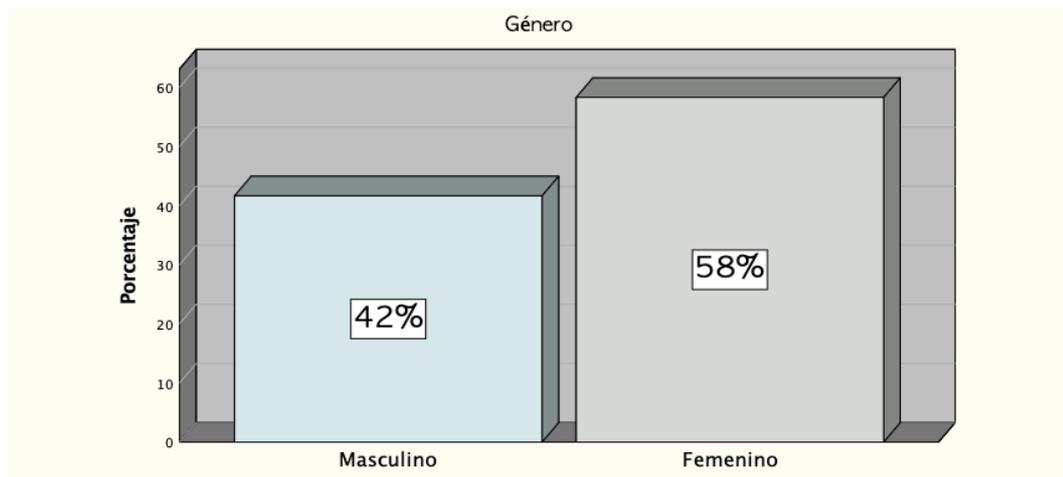
a.- Género

Tabla 15: Género Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A	Masculino	160	42	42
	Femenino	224	58	100,0
	Total	384	100,0	

*Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

Gráfico 15: Género Usuarios



*Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos*

Para conocer el criterio de los usuarios que son atendidos en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se aplicó una encuesta con temas relacionados a la calidad de servicio que reciben por parte de los servidores públicos de la institución. Entre los datos demográficos o de carácter general, está el género, y los resultados que se obtuvieron reflejan que la mayoría de los participantes de la encuesta pertenecen al género femenino y una menor cantidad son del género masculino.

b.- Edad

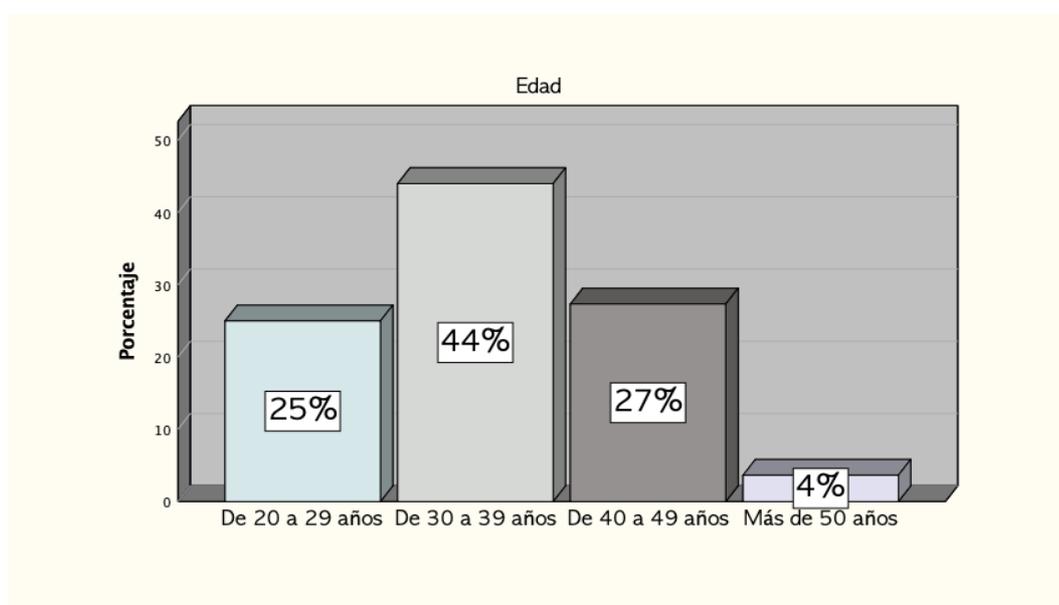
Tabla 16: Edad Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
B	De 20 a 29 años	96	25
	De 30 a 39 años	169	44
	De 40 a 49 años	105	69
	Más de 50 años	14	100,0
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 16: Edad Usuarios



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Así mismo, otros de los elementos pertenecientes a los datos generales de la encuesta aplicada a usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor", es la edad. Ante este indicador, se obtuvo que la mayor cantidad de encuestados se encuentran en edad adulta, quienes están más propensos a contraer enfermedades patológicas, psicológicas o incluso accidentes; existe un porcentaje mínimo de adultos mayores debido a que los acompañantes son los que perciben el servicio, pero existe proliferación de pacientes adultos mayores.

1.- ¿El personal del hospital es respetuoso, amable y atento?

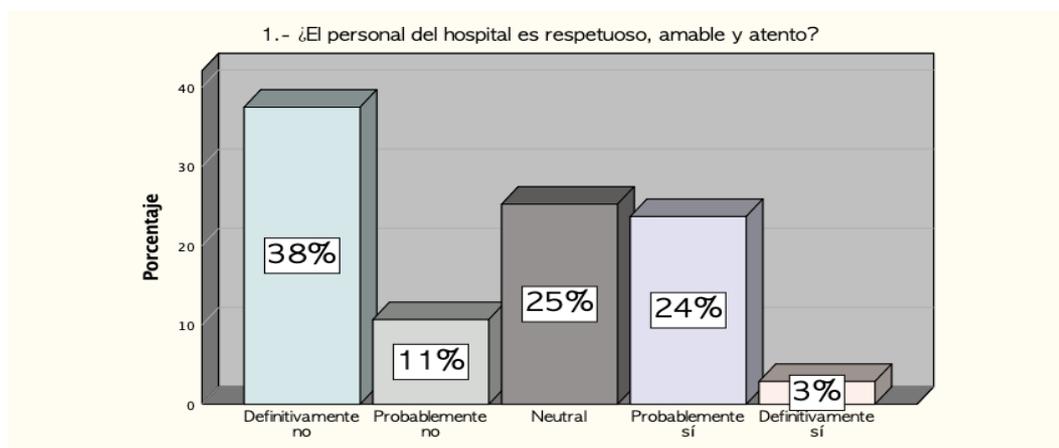
Tabla 17: Atención del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 Definitivamente no	144	38	38
Probablemente no	41	11	49
Neutral	97	25	74
Probablemente sí	91	24	97
Definitivamente sí	11	3	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 17: Atención del personal



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Uno de los primeros indicadores analizados de acuerdo con la percepción de los usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor", de la provincia de Santa Elena es la atención que reciben por parte de los servidores públicos de la institución. La mayor parte de los encuestados afirmó que definitivamente el personal del hospital no es respetuoso, amable y atento con los pacientes cuando estos requieren algún tipo de atención especialmente en el área de emergencia, con una mayor tendencia compartida de un aproximado del 50% de los encuestados manifestaron su respuesta de manera neutral y que si actúan de tal forma que expresan respeto o amabilidad a los usuarios y al final están las personas que respondieron que definitivamente sí se los trata cordialmente.

2.- ¿El servicio recibido por parte del personal del hospital, cumple sus expectativas?

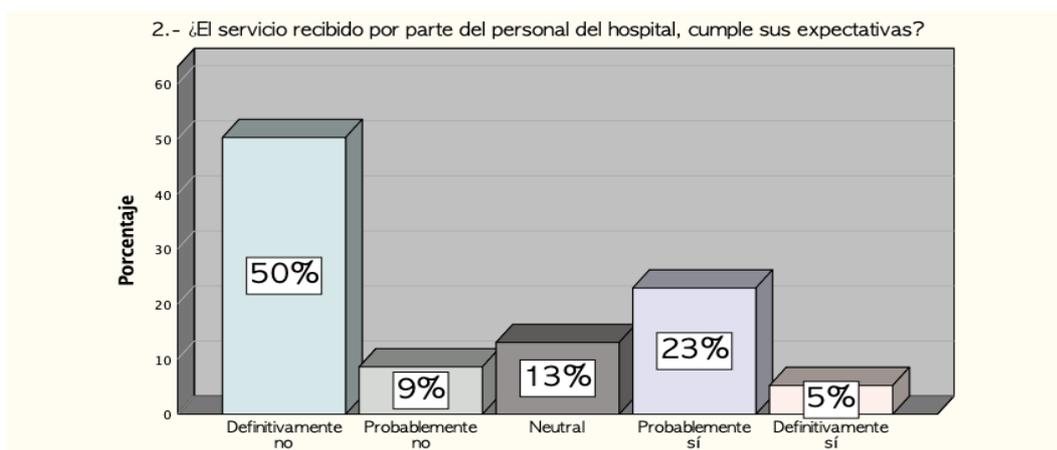
Tabla 18: El servicio cumple sus expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	193	50	50
Probablemente no	33	9	59
Neutral	50	13	72
Probablemente sí	88	23	95
Definitivamente sí	20	5	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 18: El servicio cumple sus expectativas



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Se incluyó además el tema referente a las expectativas de los usuarios sobre el servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, los resultados obtenidos denotan que la mayor cantidad de encuestados afirmó que definitivamente no se cumplen sus expectativas, en esto involucra la pronta atención que desean recibir y se extiende en el tiempo de espera, no obstante luego de la atención mejora la percepción de satisfacción al recibir un diagnóstico con su respectivo tratamiento, la saturación de pacientes provoca que los profesionales definan las prioridades de atención y están propensos a reclamos de los usuarios.

3.- ¿Cree usted que el hospital considera la opinión de los usuarios para mejorar el servicio?

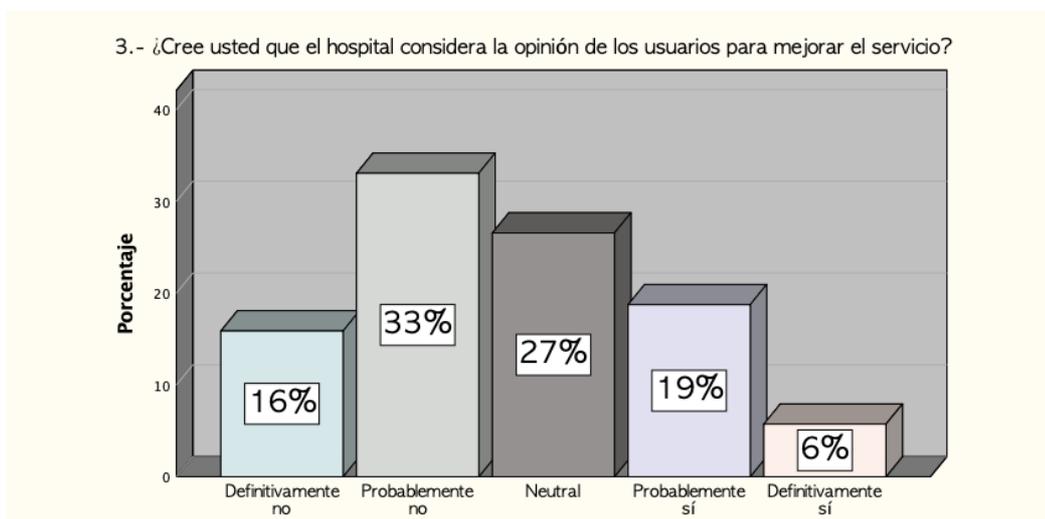
Tabla 19: Opinión de usuarios para mejorar el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	61	16	16
Probablemente no	127	33	49
Neutral	102	27	76
Probablemente sí	72	19	94
Definitivamente sí	22	6	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 19: Opinión de usuarios para mejorar el servicio



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Para mejorar el servicio en las organizaciones e instituciones, es importante tener en cuenta los criterios o sugerencias que realizan los clientes que reciben el servicio, en este caso se consultó a usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor". Los resultados reflejan que la mayoría de las personas considera que no se toma en cuenta su opinión para mejoras, un gran número de usuarios no conoce el tema, pero en un 25% manifiestan que, si consideran su opinión para mejorar el servicio, la percepción negativa se da muchas veces por el trato y la poca información que se les proporciona.

4.- ¿Cree usted que los servidores públicos cumplen con el protocolo de atención?

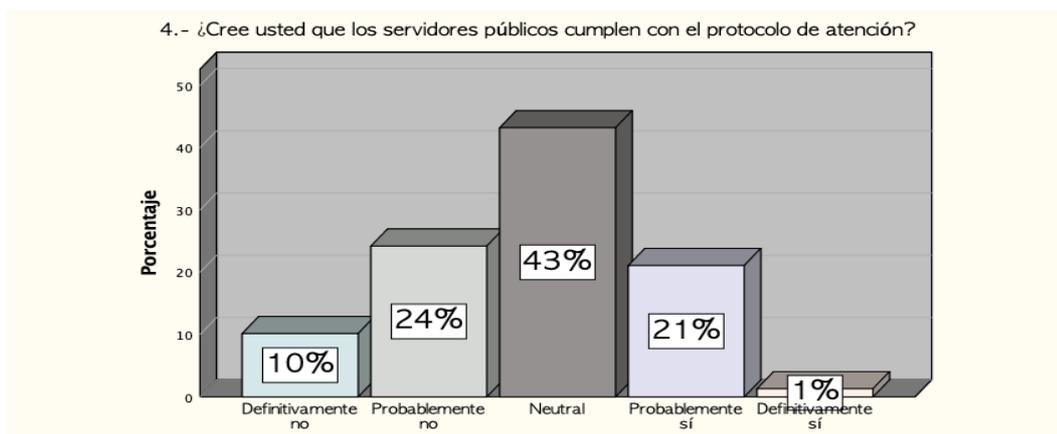
Tabla 20: Cumplimiento de Protocolo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	39	10	10
Probablemente no	93	24	34
Neutral	166	43	77
Probablemente sí	81	21	99
Definitivamente sí	5	1	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

Gráfico 20: Cumplimiento de Protocolo



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

El cumplimiento de protocolos de atención es también otro aspecto que contribuye a la calidad de servicio en las organizaciones, por eso, se consultó a los usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor", su criterio sobre este indicador; los resultados muestran que la mayoría de encuestados expresó su criterio de forma parcial, debido a que desconocen los procedimientos que los profesionales de la salud deben obedecer para garantizar excelente atención, no obstante de manera compartida y mínima algunos usuarios manifiestan que no y otros si cumplen por la percepción que tienen del servicio que reciben.

5.- ¿Las instalaciones donde recibe la atención es la adecuada?

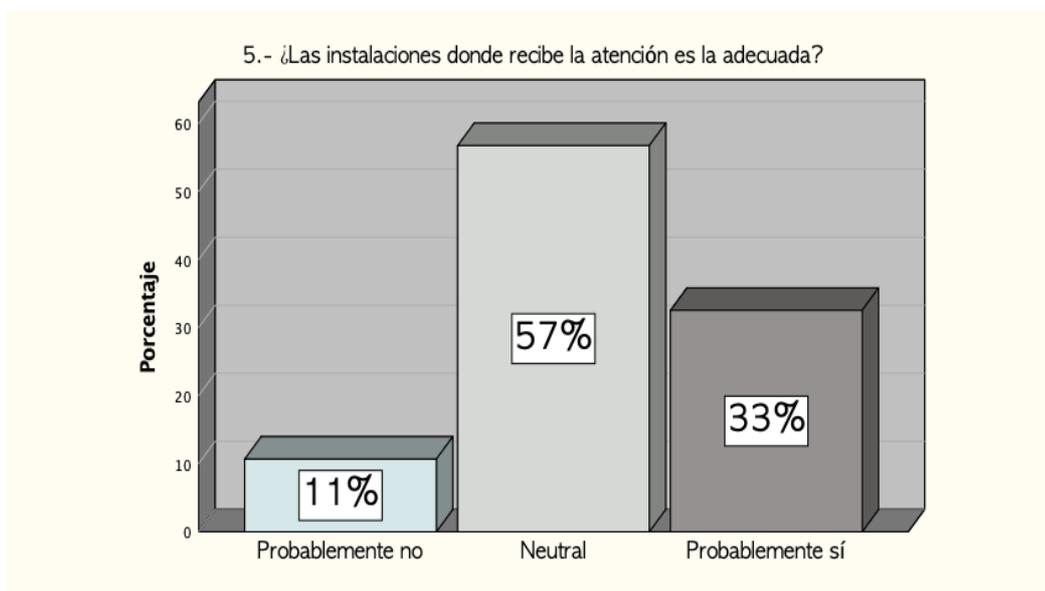
Tabla 21: Instalaciones del Hospital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
5 Probablemente no	41	11	11
Neutral	218	57	67
Probablemente sí	125	33	100
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 21: Instalaciones del Hospital



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Otro aspecto analizado en la presente investigación es el tema de las instalaciones del hospital, y desde el punto de vista del usuario, quienes son los que reciben el servicio en la institución, se consultó si el espacio físico es adecuado. Los resultados demuestran que la mayoría expresa su criterio en términos medios, es decir, que no consideran que es inadecuado ni adecuado, pero si una proporción considerable manifiesta que las instalaciones físicas donde son atendidos se encuentran en excelente estado y son apropiada para el servicio que reciben cada uno de los pacientes.

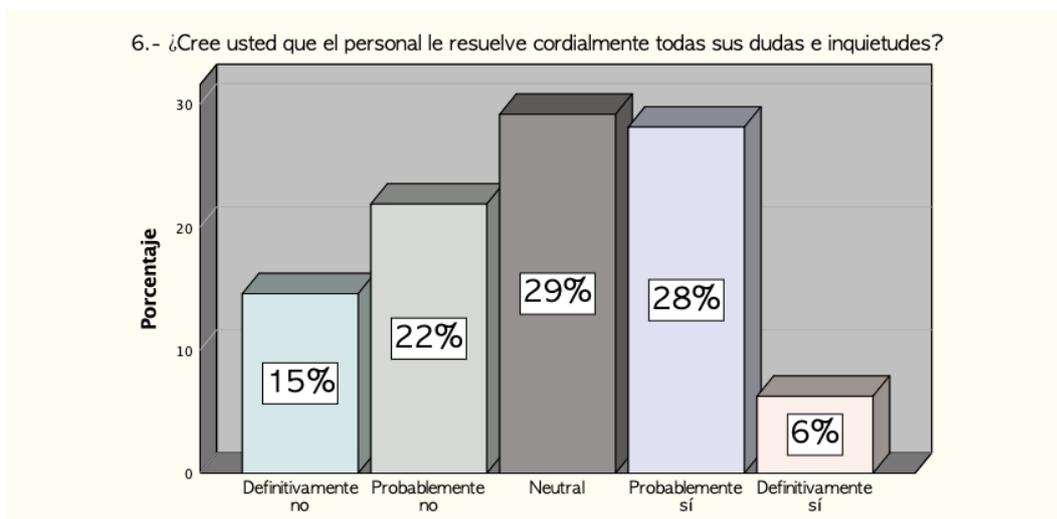
6.- ¿Cree usted que el personal le resuelve cordialmente todas sus dudas e inquietudes?

Tabla 22: El personal resuelve dudas e inquietudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	56	15	15
Probablemente no	84	22	37
Neutral	112	29	66
Probablemente sí	108	28	94
Definitivamente sí	24	6	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 22: El personal resuelve dudas e inquietudes



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Los participantes de la encuesta también pudieron evaluar si el personal del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor", resuelve cordialmente sus dudas e inquietudes en las diferentes unidades o ante cualquier situación personal o de algún familiar que es atendido en la institución. Los resultados presentados evidencian que existen criterios compartidos, en primera instancia están los que consideran a esta variable en un término medio, luego se encuentran las personas que dijeron que probablemente sí, esto se debe a la atención que reciben del departamento SAIP, personal administrativo de acompañamiento del paciente.

7.- ¿Ha observado acciones de mejora en el servicio que se ofrece en el hospital?

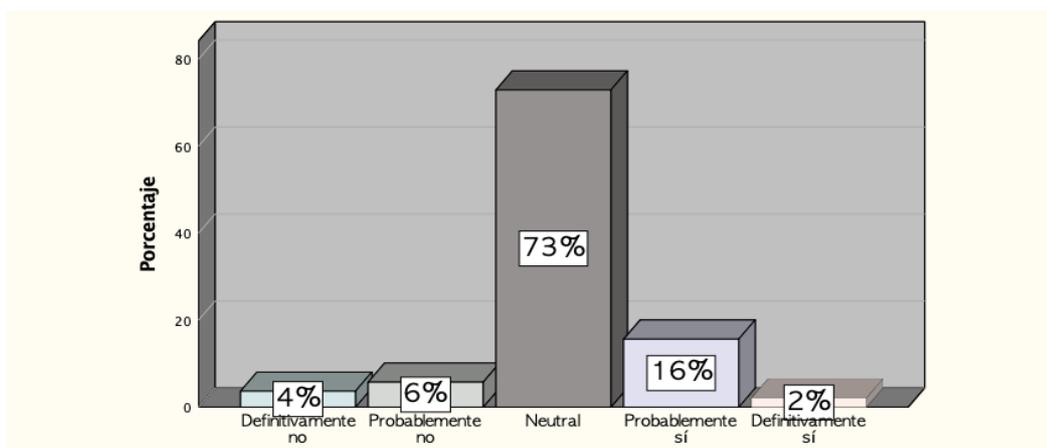
Tabla 23: Acciones de mejora en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	14	4	4
Probablemente no	22	6	10
Neutral	280	73	83
Probablemente sí	60	16	98
Definitivamente sí	8	2	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 23: Acciones de mejora en el servicio



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Se consultó a los usuarios que reciben diferentes servicios en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena, sobre las acciones de mejora que implementa la institución; y los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de encuestados aducen que no existe mejora pero que se mantiene constante el nivel del servicio, luego, con menor porcentaje, están los usuarios que mencionaron que probablemente no se han observado acciones de mejora en el servicio. En conclusión, los habitantes expresaron que, las veces que han sido atendidos en el hospital, no han evidenciado acciones que permitan mejorar el servicio y la atención.

8.- ¿Cree usted que el personal dispone de las herramientas adecuadas para brindarle un servicio de calidad?

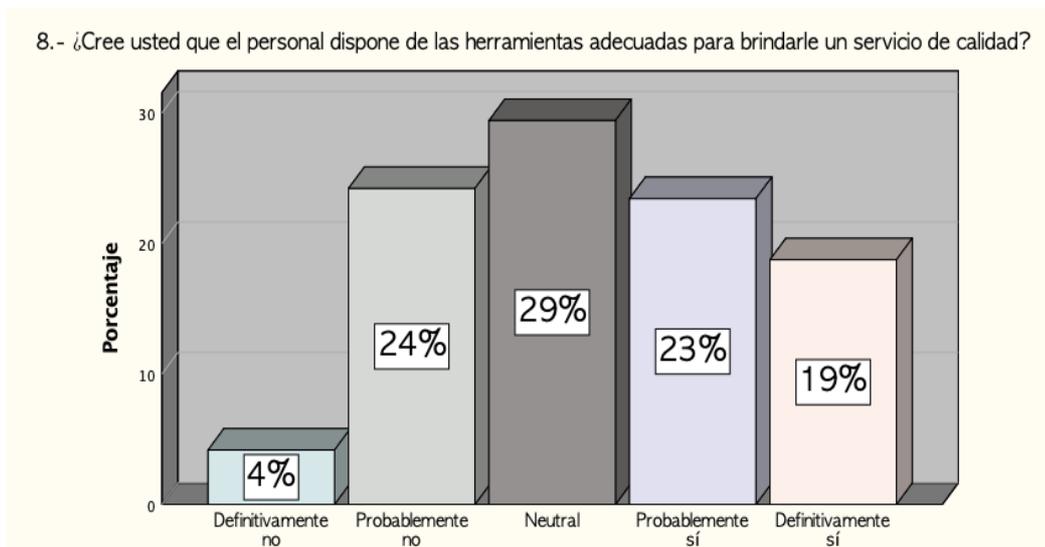
Tabla 24: Herramientas adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente no	16	4
	Probablemente no	93	24
	Neutral	113	29
	Probablemente sí	90	23
	Definitivamente sí	72	19
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 24: Herramientas adecuadas



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

En lo pertinente del análisis: Probablemente para el usuario le es indiferente o no se ha percatado de las herramientas que utiliza el personal del hospital para atenderlo, y por consiguiente expresa su disconformidad en el servicio; sin embargo, existe un mínimo de usuarios que se encuentran satisfechos con la atención que reciben del hospital argumentando que los servidores públicos cuentan con los insumos necesarios para que la atención sea adecuada, esto es porque desconocen el esfuerzo que hacen los médicos sin recursos por tratar de atenderlos.

9.- ¿Cree usted que el tiempo de espera en la atención es adecuada?

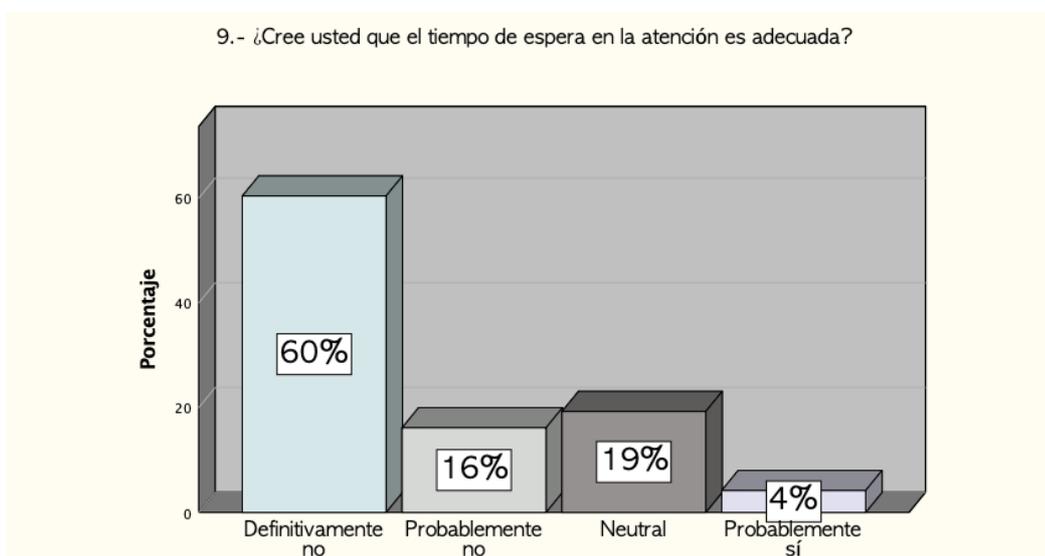
Tabla 25: Tiempo de espera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
9 Definitivamente no	232	60	60
Probablemente no	62	16	76
Neutral	74	19	96
Probablemente sí	16	4	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 25: Tiempo de espera



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Otro de los factores que involucra la calidad de servicio, sobre todo en instituciones públicas, es el tiempo de espera. Los usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" expresaron su criterio sobre este indicador y los resultados permitirán establecer los correctivos necesarios para mejorar el servicio. Bajo ese contexto, los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta refleja que la mayoría considera que definitivamente el tiempo de espera no es el adecuado, es decir, que tienen que esperar más del tiempo estimado o establecido en las políticas de atención.

10.- ¿Cómo califica el desempeño de los servidores públicos del hospital?

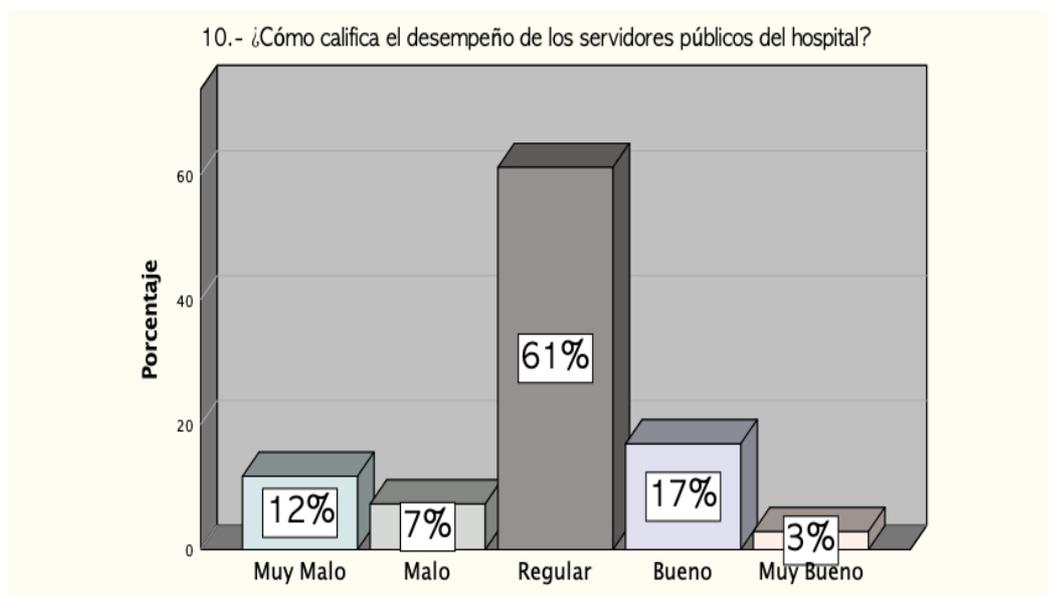
Tabla 26: Desempeño de los servidores públicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	45	12	12
Malo	28	7	19
Regular	235	61	80
Bueno	65	17	97
Muy Bueno	11	3	100,0
Total	384	100,0	

Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Gráfico 26: Desempeño de los servidores públicos



Fuente: Encuesta a usuarios del H.G. "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Finalmente, los usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" pudieron calificar el desempeño de los servidores públicos. Demuestran que gran parte de la población considera que se debe mejorar los aspectos relacionados en la calidad de servicio, por ello, asignaron una calificación de regular al desenvolvimiento de los trabajadores en la atención en las diferentes áreas de la institución; por el contrario, un menor porcentaje consideró que los servidores públicos realizan una buena labor.

3.2 Resultados

Los resultados de la investigación se realizan a partir de los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación, que posteriormente fueron procesados y analizados.

Resultados de la entrevista

- La entrevista aplicada a directores administrativos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, permitió conocer que, de acuerdo con el criterio de los entrevistados los trabajadores deben estar lo suficientemente motivados porque esto repercute directamente con la calidad de servicio a los pacientes.
- Por otro lado, acerca de la percepción de la calidad de servicio, indican que es uno de los aspectos más importantes para la institución, en tal virtud, se buscan acciones de mejora que permita fortalecer los procesos internos y así ofrecer un excelente servicio.
- En cuanto a los factores que influyen en la motivación los entrevistados fueron muy enfáticos e indicaron que estos son: el ambiente de trabajo, el compañerismo, las condiciones de trabajo, la comunicación interna, entre otros.
- Sobre la forma en que se motiva a los trabajadores, los entrevistados sostuvieron que siempre prevalece la comunicación para que sus subordinados sientan confianza y así puedan mejorar su desempeño.
- Sobre el sistema de control de la calidad de servicio que lleva a efecto la institución, los entrevistados manifestaron que es a través de un sistema de

encuestas en línea donde el usuario puede manifestar su criterio sobre el servicio recibido.

- Los entrevistados manifestaron que una forma de medir la satisfacción de los usuarios es a través de las encuestas de opinión, además que se tienen en cuenta los comentarios de los pacientes para mejorar el servicio.
- Sobre el cumplimiento de objetivos, los entrevistados expresaron que el hospital cuenta con indicadores de medición de cumplimiento de objetivos, los cuales permiten monitorear si se cumplen.
- Una de las formas de verificar si existen desviaciones en los objetivos, según el criterio de los entrevistados es a través del Sistema de Gestión por Resultados (GPR).
- Finalmente, en cuanto a la sobrecarga laboral, los entrevistados manifestaron que esto afecta de manera negativa en los servidores públicos, puesto que esto genera estrés y a su vez influye motivacionalmente en cada uno de ellos.

Resultados de la encuesta a servidores públicos

Para el análisis de los resultados de la encuesta a los servidores públicos se resaltan los más críticos, expuestos a continuación:

- En cuanto a la jornada laboral, la mayoría de los servidores públicos manifestaron que esta no les permite cumplir eficientemente sus funciones, puesto que, además de presentarse horarios rotativos, la sobrecarga laboral está presente en sus actividades diarias.

- Además, los encuestados manifestaron que no se encuentran lo suficientemente motivados para realizar sus funciones en el trabajo por diferentes situaciones, lo que conlleva a que exista una mala atención en los pacientes de la institución.
- Otros de los resultados relevantes de la encuesta a servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, es sobre las capacitaciones externas, la mayoría consideró que no las han recibido.
- Sobre los protocolos internos (burocracia), como elemento desmotivador, la mayoría de los servidores públicos contestaron que sí afecta negativamente en su motivación, puesto que existe “preferencia” por usuarios que los supervisores o jefes conocen y no se da prioridad a aquellos que no tienen y que han cumplido con todos los requerimientos necesarios.
- En cuanto a los materiales que los servidores públicos utilizan para atender a los usuarios, la mayoría consideró que, no cuentan con los necesarios, lo que causa malestar, puesto que deben utilizar las herramientas de uso personal para desempeñar sus funciones.
- Sobre los reconocimientos por su desempeño, los servidores públicos del hospital manifestaron que no reciben o han recibido alguno durante su estadía en la institución.
- Finalmente, sobre el comportamiento de los supervisores al momento de corregir errores, la mayoría de los servidores públicos manifestaron que reciben llamados de atención verbal en lugar de buscar soluciones conjuntas.

Resultados de la encuesta a usuarios

Para analizar la calidad de servicio percibida por parte de quienes son atendidos en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se aplicó una encuesta de opinión, donde los principales resultados se describen a continuación:

- Los usuarios encuestados respondieron, en gran mayoría, que el personal del hospital no es respetuoso, amable o atento durante el proceso de atención en las diferentes unidades que conforman la institución.
- Además, se consultó, si el servicio recibido cumple sus expectativas, ante este cuestionamiento, la mayoría de los usuarios encuestados sostuvo que definitivamente los procesos de atención no sobrepasan sus expectativas.
- Al respecto del cumplimiento de protocolos de atención, los usuarios encuestados respondieron que no son cumplidos a cabalidad, es decir, que no se consideran las políticas de atención a pacientes.
- Sobre las instalaciones en donde reciben la atención por parte de los servidores públicos, la mayoría de los usuarios consultados respondieron que no son adecuados.
- En cuanto a las acciones de mejora, los que fueron encuestados respondieron de acuerdo con su criterio, en su gran mayoría, que no se evidencian acciones de mejora en el servicio en el hospital.
- Además, se consultó sobre las herramientas que el personal del hospital utiliza para la atención a los pacientes, la mayoría respondieron que probablemente no disponen de las herramientas adecuadas.

- Otro de los factores relevantes de la encuesta fue el tiempo de espera para ser atendidos, la mayoría de los usuarios indicaron que definitivamente no es el tiempo adecuado, es decir, que tienen que esperar más del tiempo necesario.
- Finalmente, en cuanto al desempeño de los servidores públicos del hospital, la mayoría de encuestados calificó como regular, puesto que, no se cumplen con los protocolos de atención establecidos.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Tema

Estrategias motivacionales para el fortalecimiento de la calidad de servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2018.

4.2 Antecedentes de la Institución

En el año 2003 se firma un acta de compromiso por parte del gobierno para la construcción del Hospital General de Santa Elena y el 17 de octubre del 2009 bajo la Dirección del Dr. Oswaldo Orrala Muñoz se da por inaugurado el Hospital General de Santa Elena “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”. Como antecedente del Hospital, se destaca que antes de su creación se brindaba atención médica al individuo, familia y comunidad en el centro de salud de Santa Elena. Se planteó una idea que ayudaría a brindar una mejor atención con calidad y calidez, crear un nuevo hospital, debido a que el centro de salud no contaba con el espacio suficiente y las áreas necesarias.

Este hospital comienza sus actividades operativas en noviembre del 2011 con 115 camas y brinda atención en las especialidades de medicina interna, cirugía, pediatría, gineco-obstetricia, cardiología, traumatología, psicología y odontología. Además, servicios técnicos complementarios, como rayos x, ecosonografía, audiología, laboratorio clínico, farmacia, terapia respiratoria y de lenguaje. Con médicos especialistas, profesionales de la salud y servidores públicos en el área

administrativa, conforman el equipo de 489 personas que brindan sus servicios en esta casa de salud.

El Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, de Santa Elena, recibió la acreditación internacional de la prestigiosa organización Accreditation Canada International (ACI), el 19 de diciembre de 2014, en un acto que se efectuó en la institución y contó con la presencia de autoridades nacionales y locales. Con esta acreditación, hito histórico para la salud pública del país, se evidencia que este establecimiento de salud cumple con estándares mundiales de calidad, calidez y seguridad de la atención hospitalaria. Este es el segundo hospital del Ministerio de Salud Pública en ser acreditado y el segundo hospital público en Hispanoamérica en recibir una acreditación internacional.

El Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, incrementó su cartelera de servicios con la especialidad de Neurocirugía. Esta permite el tratamiento de enfermedades del sistema nervioso que pueden ser atendidas con intervención quirúrgica o tratamiento médico.

Desde su apertura se han beneficiado miles de personas, quienes no han tenido que ser derivadas a unidades de salud de mayor complejidad como ocurría anteriormente, un aspecto positivo para una mayor prestación de servicios por parte del sistema hospitalario, dando así una atención más completa dentro de la provincia.

4.3 Justificación de la propuesta

La motivación laboral en las instituciones públicas es un factor que pocas veces se toma en cuenta, lo cual desencadena una serie de consecuencias negativas que repercuten en la calidad de servicio que los usuarios reciben durante los procesos que realizan.

Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en los tipos de atención que reciben de forma eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos, está relacionada con la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez; depende de quienes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los trabajadores.

Por otro lado, la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles, por ejemplo: en la calidad percibida en la atención, en la calidad de los procesos, en la eficiencia de los tiempos de espera, en las actitudes de respeto de los servidores públicos, en la información brindadas, en las instalaciones ofrecidas, en los servicios prestados; todo este conjunto de cosas hace a la calidad total, misma que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos percibiendo una mejora en los servicios.

La investigación permitió identificar los principales factores que originan desmotivación en los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena, por lo que surge la necesidad de proponer estrategias motivacionales para mejorar la calidad de servicio hacia el usuario.

4.4 Diagnóstico

En cuanto al diagnóstico realizado se pudo evidenciar diversos factores que han repercutido en la motivación de los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, que afectan la calidad de servicio, lo que ha conllevado a la elaboración de estrategias descritas en la presente propuesta.

A través de la aplicación de instrumentos de recolección de información se pudo determinar que:

1.- A pesar de que en la institución se realizan capacitaciones en diferentes áreas, para fortalecer diferentes componentes institucionales para mejorar los servicios que se ofrecen en el hospital, no se incluyen temas relacionados a la motivación laboral, el liderazgo participativo, comunicación efectiva de los servidores públicos con el hospital, entre otros temas que contribuyen hacia un nivel alto de satisfacción laboral.

2.- El hospital no efectúa reconocimientos de ningún tipo a los trabajadores de la institución como elemento motivador por su desempeño durante un tiempo determinado, por lo que resulta necesario aplicar un plan de recompensas que

permitan determinar diferentes formas de reconocimiento a la labor que desarrollan los servidores públicos.

3.- Los protocolos de atención a los pacientes no son ejecutados correctamente, es decir, de acuerdo con los servidores públicos, no se toma en cuenta la prioridad de atención a los usuarios, lo que origina incomodidad y malestar en los trabajadores del hospital.

4.- Es necesario analizar el alcance de las estrategias motivacionales en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, a través de un control y monitoreo de las acciones propuestas para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

4.5 Estructura de la Propuesta

Figura 4: Estructura de la propuesta de investigación



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

4.6 Objetivos

4.6.1 Objetivo general

Diseñar estrategias motivacionales a través del análisis de los resultados de los instrumentos de investigación aplicados para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2018.

4.6.2 Objetivos específicos

1.- Elaborar un plan de capacitaciones con temas relacionados a la motivación laboral, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros que contribuyen hacia un nivel alto de satisfacción laboral.

2.- Proponer un plan de recompensas para el personal del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, que permita reconocer el desempeño laboral e incrementar la motivación.

3.- Desarrollar un protocolo básico de atención al paciente a través de un flujograma que permita establecer lineamientos para la atención y así mejorar la percepción en los usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.

4.- Estimar el alcance de las estrategias motivacionales en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, a través de un control y monitoreo de las acciones propuesta para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

4.7 Desarrollo de la propuesta

4.7.1 Plan de capacitaciones

Las actividades del plan de capacitaciones propuesto para mejorar la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” se realizan a través de la organización de talleres teóricos y prácticos, con la finalidad de: motivar a los trabajadores a un mejor desempeño laboral en la institución.

Taller de Motivación Laboral

El primer taller que se propone aplicar en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la provincia de Santa Elena, es sobre la motivación laboral con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de las diferentes áreas del hospital. La capacitación, específicamente, sobre este tema, se desarrollará de acuerdo con el cuadro que se expone.

Cuadro 6: Contenido del Taller de motivación laboral

Tema de Capacitación	Objetivo	Contenido	Duración	Frecuencia de la Capacitación	Lugar	Responsable	Presupuesto	Instrumento de evaluación.
Motivación Laboral	Incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de las diferentes áreas del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor".	1.- La motivación humana 2.- Factores que causan motivación – desmotivación 3.- Importancia de la motivación en el trabajo 4.- Reconocimientos e incentivos por un buen desempeño laboral 5.- El usuario y la calidad de servicio 6.- El desempeño laboral 7.- Estrategias para incrementar la motivación laboral 8.- Formación personal y profesional en el trabajo 9.- Actividades recreativas para mitigar el estrés laboral.	40 horas	1 vez al año	Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"	Director/a de Talento Humano	\$1.200	Cuestionario para evaluación de capacitaciones

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Taller de Liderazgo

El segundo taller que se aplicará en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” atiende a las necesidades identificadas a través de la recopilación de información, específicamente sobre el liderazgo en la institución, donde los trabajadores no ponen en práctica actividades que permitan llevar a cabo tareas de manera autónoma.

Lo que genera que haya un exceso de supervisión y a su vez esto desencadena en llamados de atención verbal y escritas, por lo que es necesario capacitar a los servidores públicos para que fortalezcan sus conocimientos sobre el liderazgo y su importancia en la institución. El taller será desarrollado de acuerdo a la siguiente planificación:

Cuadro 7: Contenido del Taller de liderazgo

Tema de Capacitación	Objetivo	Contenido	Duración	Frecuencia de la Capacitación	Lugar	Responsable	Presupuesto	Instrumento de evaluación.
Liderazgo	Entrenar las competencias y habilidades directivas necesarias para acompañar, gestionar y lograr la motivación de equipos de las diferentes áreas del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor".	1.- Administración y liderazgo 2.- Conceptos de liderazgo 3.- Teorías del comportamiento 4.- Resolución de conflictos 5.- Nuevos enfoques del liderazgo 6.- Cómo ampliar en contexto del liderazgo en la institución	40 horas	1 vez al año	Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"	Director/a Administrativo	\$1.200	Cuestionario para evaluación de capacitaciones

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Taller de Comunicación efectiva

El tercer y último taller que se propone para el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” es acerca de la comunicación efectiva, esto como respuesta a uno de los elementos de la problemática de investigación.

Mediante la aplicación del taller de comunicación efectiva se espera resultados positivos en la institución, de tal manera que, mejore la comunicación entre trabajadores, compañeros de trabajo, jefes inmediatos y superiores. El taller está compuesto de la siguiente manera.

Cuadro 8: Contenido del Taller de comunicación

Tema de Capacitación	Objetivo	Contenido	Duración	Frecuencia de la Capacitación	Lugar	Responsable	Presupuesto	Instrumento de evaluación.
Comunicación efectiva	Mejorar la comunicación interna entre trabajadores y supervisores del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" para fortalecer los procesos internos.	1.- Concepto de comunicación 2.- Funciones de la comunicación 3.- El proceso de la comunicación 4.- Comunicación humana 5.- Canales de información en la comunicación 6.- Barreras de comunicación 7.- Comunicación organizacional 8.-Cómo mejorar la comunicación organizacional	40 horas	1 vez al año	Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"	Director/a del Hospital	\$1.200	Cuestionario para evaluación de capacitaciones

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Plan de Acción: Estrategia 1

Cuadro 9: Plan de Acción de la Estrategia 1

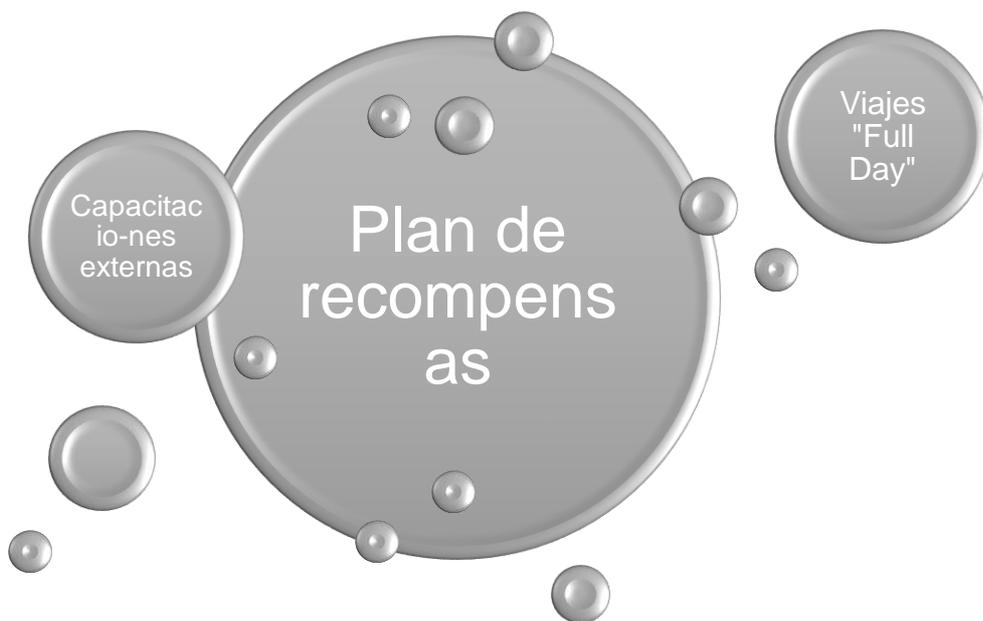
Problema General	Escasa motivación laboral en la calidad del servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor					
Fin del Proyecto:	Proponer estrategias de motivación, a través de la aplicación de herramientas administrativas que promuevan el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor					
Propósito del Proyecto	Diseñar estrategias motivacionales, a través del análisis de los resultados de los instrumentos de investigación aplicados para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2018					
Periodo:	2020.					
Estrategias	Objetivo	Actividades	Meta	Presupuesto	Duración	Responsable
Plan Capacitaciones	Elaborar un plan de capacitaciones con temas relacionados a la motivación laboral, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros que contribuyen hacia un nivel alto de satisfacción laboral	Taller de motivación laboral	Incrementar al 10% el nivel de satisfacción de los trabajadores de las diferentes áreas del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor	\$1.200	40 horas	Director/a de Talento Humano
		Taller de liderazgo	Mejorar 20% las competencias y habilidades directivas necesarias para acompañar, gestionar y lograr la motivación de equipos de las diferentes áreas del Hospital	\$1.200	40 horas	Director/a Administrativo
		Taller de comunicación efectiva	Fortalecer al 30% la comunicación interna entre trabajadores y supervisores del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” para fortalecer los procesos internos	\$1.200	40 horas	Director/a del Hospital

4.7.2 Plan de recompensas

Las recompensas o incentivos, son pagos hechos por la organización a sus trabajadores, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios. Todos los incentivos tienen un valor de utilidad; pero se debe recordar que varía de un individuo a otro; a uno le puede ser útil y a otro no.

El plan de recompensas propuesto para el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, básicamente se compone de dos elementos:

Figura 5: Plan de recompensas para la institución



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

4.7.2.1 Capacitaciones externas

De acuerdo lo que establece la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación en su artículo 12, De las clases de capacitación, estas se clasifican en a) inductiva; b) técnica; c) gerencial y/o directiva, y; d) otras capacitaciones.

Específicamente, la última se refiere a todas aquellas destinadas al desarrollo de competencias conductuales requeridas para las y los servidores públicos.

Por lo tanto, esta normativa aprueba un plan de capacitaciones externas para el personal del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, de tal manera que se pueda mejorar los diferentes aspectos relacionados al desempeño laboral y a la calidad de servicio que reciben los usuarios atendidos en la institución.

Entre los diferentes temas que se pueden aplicar para fortalecer la motivación de los trabajadores del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, se encuentra Seguridad y Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos, Productividad y Competitividad.

4.7.2.2 Viajes “Full Day”

Los reconocimientos o incentivos levantan el ánimo. El agradecimiento o recompensa por parte de un supervisor puede hacer que una persona se sienta segura y orgullosa en su trabajo.

Una de las alternativas considerada en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, es a través de los viajes, los mismos que pueden ser negociados con agencias que realizan viajes cortos o denominados “Full day”, a través de los diferentes proveedores de la institución.

Esta es una de las formas de reconocimientos o incentivos al desempeño de los trabajadores y así incrementar su motivación para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

De acuerdo a las Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público, de la Contraloría General del Estado, (2017) en el artículo 23.- Realización de eventos públicos y de capacitación, establece que “Para el caso de la Función Ejecutiva, se prohíbe la realización de eventos públicos y de capacitación en hoteles, hosterías y locales privados, salvo aquellos debidamente autorizados por la Secretaría General de la Presidencia de la República”.

Por lo tanto, para la realización de los viajes cortos como estrategia para motivar a los servidores públicos de la institución será autogestionados a través de una solicitud de la institución a los diferentes proveedores y de esta manera se pueda ejecutar esta actividad con los trabajadores.

Entre las principales agencias de viaje, que realizan viajes “Full day”, que manejan precios competitivos, se encuentran las siguientes:

Figura 6: Principales agencias de viajes



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez, Carlos

En la figura anterior se puede observar las principales agencias, con las que se pueden gestionar los viajes, sus precios oscilan entre \$30 y \$70 por persona (P./P), en viajes de un solo día, a diferentes destinos turísticos del Ecuador.

Cuadro 10: Plan de Acción de la Estrategia 2

Problema General	Efecto de la escasa motivación laboral en la calidad del servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor					
Propósito del Proyecto	Diseñar estrategias motivacionales, a través del análisis de los resultados de los instrumentos de investigación aplicados para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2018					
Fecha:	Octubre 2019.					
Estrategias	Objetivo	Actividades	Meta	Presupuesto	Duración	Responsable
Plan de recompensas	Proponer un plan de recompensas para el personal del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, que permita reconocer el desempeño laboral e incrementar la motivación.	Capacitaciones externas	Incrementar 20% los conocimientos de los servidores públicos del hospital relacionados con la atención al cliente y calidad de servicio.	\$750	1 vez al año	Director/a del Hospital
		Viajes “Full Day”	Incrementar 30% la motivación de los integrantes de la institución para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.	Autogestionado	1 vez al mes	Director/a Administrativo

4.7.3 Protocolo de atención al cliente

4.7.3.1 Flujograma de atención

Figura 7: Flujograma de atención



Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Entre los elementos desmotivadores que pudieron identificarse a través de la recolección de información, se encuentra la inobservancia en los protocolos de atención a los pacientes. Los servidores públicos aseguran que el exceso de burocracia causa malestar en la atención, puesto que no se respetan los criterios para recibir a los pacientes.

Es por ello que se propone un flujograma sencillo, pero que debe ser considerado por todos los que conforman el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, para mejorar la calidad de servicio y la atención a los pacientes, respetando los criterios de la institución.

El objetivo del flujograma es brindar al hospital los elementos de juicio idóneos para la representación de procedimientos y procesos, así como las pautas para su manejo en sus diferentes versiones. Con la aplicación del flujograma se espera que este elemento desmotivador disminuya en los servidores públicos de la institución y en los pacientes, puesto que a través de la herramienta propuesta se puede optimizar el tiempo de espera de los usuarios debido a que se toman en cuenta todos los protocolos de atención.

Cuadro 11: Plan de Acción de la Estrategia 3

Problema General	Efecto de la escasa motivación laboral en la calidad del servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor					
Fin del Proyecto:	Proponer estrategias de motivación, a través de la aplicación de herramientas administrativas que promuevan el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor					
Propósito del Proyecto	Diseñar estrategias motivacionales, a través del análisis de los resultados de los instrumentos de investigación aplicados para el mejoramiento de la calidad de servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, año 2018					
Fecha:	Octubre 2019.					
Estrategias	Objetivo	Actividades	Meta	Presupuesto	Duración	Responsable
Protocolo de atención al cliente	Desarrollar un protocolo básico de atención al paciente a través de un flujograma que permita establecer lineamientos para la atención y así mejorar la percepción en los usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor.	Flujograma de atención	Disminuir 15% el incumplimiento de protocolos de atención a los usuarios atendidos en las diferentes áreas del Hospital.	\$150	Permanente	Director/a Administrativo del Hospital

CONCLUSIONES

La investigación desarrollada sobre las estrategias de motivación para mejorar la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, permite concluir lo siguiente:

- La recolección de información mediante los instrumentos de investigación aplicados a usuarios y servidores públicos del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor permitió conocer que las políticas institucionales afectan de manera negativa en la motivación de los trabajadores desencadenando una mala atención a los pacientes, por lo tanto, es necesario que se fortalezcan las políticas de atención donde se respeten los protocolos establecidos.
- El instrumento de recolección de información aplicado a servidores públicos del hospital, permitió determinar que para los trabajadores, realizar sus actividades en condiciones laborales poco favorables afecta en su desempeño, por lo tanto, incide negativamente en la calidad de atención, de la misma manera, se aplicó una encuesta a los usuarios del hospital para conocer su percepción sobre la calidad de servicio percibida por parte de los trabajadores, en donde se conoció que no se cumple con las expectativas de los pacientes en relación a la atención recibida.
- Las estrategias de motivación propuestas a través de un plan de capacitaciones, plan de recompensas, el protocolo de atención permitirá mejorar la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.

RECOMENDACIONES

En efecto, la investigación realizada permite establecer las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer las políticas de atención a los pacientes en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de tal manera que se pueda incrementar la motivación en los servidores públicos y así mejorar la calidad de servicio a los usuarios.
- Establecer estrategias para mejorar las condiciones de trabajo y que los servidores públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente.
- Diseñar acciones de mejora continua en los procesos internos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, de tal manera que, se pueda incrementar el nivel de satisfacción por parte de los pacientes de la institución.
- Aplicar la propuesta de estrategias de motivación con sus tres componentes: plan de capacitaciones, plan de recompensas, el protocolo de atención, para mejorar la calidad de servicio en el Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.

BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo Macías, V. D., & Álvarez Perdomo, G. (2013). Plan Motivacional y el Desarrollo Humano para el área de Emergencia del Hospital Sagrado “Corazón de Jesús”, área No. 2, Quevedo. Obtenido de Repositorio: Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2888/1/TUQEXCOM EGE004-2013.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de Página web de la Asamblea Nacional: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Barros Maldonado, M. A. (Mayo de 2015). Círculo Deming en el departamento de producción de las empresas fabricantes de chocolate artesanal de la ciudad de Quetzaltenango. Obtenido de Repositorio: Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Barrios-Maria.pdf>
- Benalcázar, J. A. (11 de Septiembre de 2013). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Obtenido de Gobierno de Navarra: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Scielo, 7.
- Caudillo Vargas, J. L. (2014). Cultura de la Calidad en el Proceso Educativo (1 ed.). México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones (10 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional: A dinâmica do sucesso nas organizações. (3 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.

- Choque Larrauri, R. (2016). Planeamiento Estratégico. Utilizando el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) (1 ed.). Miraflores, Perú: Macro.
- ConceptoDefiniciónDe. (2018). Definición de Burocracia. Obtenido de ConceptoDefiniciónDe: <https://conceptodefinicion.de/burocracia/>
- Congreso Nacional. (2005). Código del Trabajo. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Denton, K. (2015). Quality Service. Calidad en el servicio a los clientes (3 ed.). Madrid, España: Diaz de Santos.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). Human Resources Management (14 ed.). México: Pearson Educación.
- Duncan, T. (2014). High Trust Selling: Make more money in less time, with less stress. Estados Unidos : Caribe .
- Flores Apolinario, C. W. (2015). Incidencia del Clima Organizacional en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos 18 de Agosto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015. Obtenido de Repositorio: Universidad Estatal Península de Santa Elena: <http://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3266/UPSE-TAP-2015-0141.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franklin, E. B., & Krieger, M. (2011). Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina (1 ed.). México: Pearson Educación.
- Giraldo, J. (2015). La Calidad Total . México : ECOE .
- HayGroup. (13 de Marzo de 2015). Cultura Organizacional: Las claves para alcanzar el éxito. Obtenido de Hay Group: Consultora: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cultura-organizacional-claves-alcanzar-exito-81160>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.
- Hidruago Vázquez, J. L., & Pucce Castillo, D. F. (2016). El rendimiento laboral y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica de San Juan de Dios - Pimentel. Obtenido de Repositorio: Universidad Señor de

Sipán:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidru%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=5406E06528F5A54EC8192B03EBA69252?sequence=1>

Hinojosa Pérez, J. A. (2017). El arte de hacer una tesis para pos y pregrado con casos prácticos (1 ed.). Lima: Centro de Producción Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

INEC. (1 de Mayo de 2018). Proyecciones Poblacionales. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

InfoJobs. (2019). Desmotivación laboral: Cómo detectar si tu equipo está desmotivado. Obtenido de InfoJobs: <https://recursos-humanos.infojobs.net/saber-equipo-se-esta-desmotivando>

Jimeno Bernal, J. (23 de Agosto de 2014). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de Mejora Continua. Obtenido de Calidad de Servicio: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Jones, G. R., & George, J. M. (2014). Contemporary Management (8 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). Dirección de Marketing (14 ed.). México, México : Pearson Educación.

Leal, L., Escobar, M., Mosquera, H. A., Medina, J., & Mosquera, A. (2014). Construyendo La Calidad en los ejercicios de Prospectiva y Vigilancia Tecnológica (13 ed.). Cali, Colombia : Programa Editorial.

Llagas Chafloque, M. G., & Córdova Sotomayor, D. (2015). Motivación y su relación con el Desempeño Laboral del servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Obtenido de Repositorio: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lucas Imbernóna, J., & García Fernández, C. (2017). Proyecto de mejora continua en el Complejo Hospitalario Universitario de Albacete. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 4(2), 271-292.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivation and Personalitty* (3 ed.). Madrid, 494: Ediciones Díaz de Santos.
- Molina Morán, R., & Smith, I. (2013). Estudio de la Motivación Laboral en el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de Repositorio: Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6092/1/082013%20TESIS%20MSC%20MOTIV%2017082013%20-21082013versión%20MODELO%20UG.pdf>
- Mondy, R. W. (2010). *Human Resource Management* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Morales Menéndez , R., & Ramírez Mendoza, R. (2015). *Sistemas de Control Moderno Volumen 2: Sistemas de Tiempo Continuo* (2 ed.). México: Editorial Digital Tecnológico de Monterrey.
- Norma ISO 9001:2015. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Obtenido de Norma Internacional: <https://www.iso.org/home.html>
- OIT. (10 de Junio de 2016). *Condiciones de Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional de Trabajo: <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>
- OIT. (2015). *Mejore su negocio, El recurso Humano y la Productividad*. Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept.
- Pérez Torres , V. (2012). *Calidad Total en la Atención al cliente. Pautas al Cliente*. España: Ideas propias.
- Revista Líderes. (2016). *El clima laboral es la inquietud de siempre*. Obtenido de LIDERES: <https://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>
- Revista Líderes. (24 de Marzo de 2015). *Felicidad Laboral en Ecuador*. Obtenido de Revista Líderes: <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (17 ed.). México: Pearson Educación.
- Roldán Arbieto, L., Balbuena Lavado, J., & Muñoz Mezarina, Y. (07 de Enero de 2013). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. PUCP, 83.
- Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021: Toda una Vida. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Semplades: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Sosa, P. (2013). *Manual de Calidad Total para operarios* (3 ed.). México: Limusa Noriega Ediciones.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. (Estudio realizado con personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Obtenido de Repositorio: Universidad Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tello Touma, A. F. (2011). *Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana (Quito-Ecuador)*. Obtenido de Repositorio: Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1333/12/UPS-QT00283.pdf>
- Varela Juárez, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones* (2 ed.). México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1: Carta Aval

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Cuadro 12: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de motivación para mejorar la calidad del servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, Provincia de Santa Elena, Año 2018.	General	General	La aplicación de las estrategias de motivación en el talento humano permitirá mejorar la calidad del servicio al usuario en el hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, provincia de Santa Elena, año 2018.	Estrategia de motivación	Tipos de Motivación	Motivación Intrínseca
	¿Cómo afecta la escasa motivación laboral en la calidad del servicio en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor?	Proponer estrategias de motivación, a través de la aplicación de herramientas administrativas que promuevan el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" de la provincia de Santa Elena, año 2018				Motivación Extrínseca
					Incentivos	Capacitaciones
	Sistematización de variable	Tareas científicas				Reconocimientos
					¿Cómo afectan las políticas institucionales actuales en la prestación de los servicios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?	Analizar cómo afectan las políticas institucionales en la prestación de los servicios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" mediante un diagnóstico situacional.
	¿Cuál es la importancia de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por parte de los trabajadores del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?	Determinar la importancia de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por los trabajadores del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor" a través de la recopilación de datos en el objeto de estudio				
					¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?	Definir el nivel de satisfacción del cliente mediante la medición de la calidad del servicio que presta el Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor".
	¿Cómo mejorará las estrategias de motivación la calidad de servicio en el Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"?	Diseñar estrategias de motivación para el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario en el Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"				
					Calidad de Servicio	Calidad Total
	Confiabilidad					
Satisfacción del Cliente	Medición de Satisfacción					
	Niveles de Satisfacción					
Mejora Continua	Planificar					
	Hacer					
	Verificar					
Actuar						

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Variables

Cuadro 13: Operacionalización de la variable independiente

Idea a defender	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
La aplicación de las estrategias de motivación en el talento humano permitirá mejorar la calidad del servicio al usuario en el hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, provincia de Santa Elena, año 2018.	Estrategia de motivación	Es un proceso fundamental en el comportamiento individual y un constructo utilizado para comprender el comportamiento humano	Tipos de Motivación	Motivación Intrínseca	¿El cumplimiento de sus labores generan posibilidades para algún tipo de reconocimiento?	Encuesta
				Motivación Extrínseca	¿Su motivación al trabajo le permite brindar un buen servicio a los usuarios?	Encuesta
			Incentivos	Capacitaciones	¿Realiza el hospital capacitaciones externas al personal para fortalecer sus conocimientos y la calidad de servicio?	Encuesta
				Reconocimientos	¿Qué tipo de reconocimientos ha recibido por su desempeño en el hospital?	Encuesta
			Elementos Desmotivadores	Rendimiento Laboral	¿Cree usted que las capacitaciones que recibe en el hospital orientan hacia un mejor desempeño en sus funciones?	Encuesta
				Burocracia	¿Cree usted que los protocolos internos como evidencia en la atención al usuario, podrían ser elementos desmotivadores?	Encuesta
				Liderazgo	¿Cree que existe liderazgo en la institución?	Encuesta
				Condiciones de Trabajo	¿Cuenta usted con los equipos, insumos y materiales necesarios para desempeñar sus actividades?	Encuesta

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Cuadro 14: Operacionalización de la variable dependiente

Idea a defender	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
La aplicación de las estrategias de motivación en el talento humano permitirá mejorar la calidad del servicio al usuario en el hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, provincia de Santa Elena, año 2018.	Calidad de Servicio	La calidad de servicio comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio	Calidad Total	Sistemas de Control	¿Cree usted que el personal dispone de las herramientas adecuadas para brindarle un servicio de calidad?	Encuesta
				Confiabilidad	¿El personal del hospital es respetuoso, amable y atento?	Encuesta
			Satisfacción del Cliente	Medición de Satisfacción	¿El servicio recibido por parte del personal del hospital, cumple sus expectativas?	Encuesta
				Niveles de Satisfacción	¿Cómo califica el desempeño de los servidores públicos del hospital?	Encuesta
			Mejora Continua	Planificar	¿Cree usted que el tiempo de espera en la atención es adecuada?	Encuesta
				Hacer	¿Cree usted que el hospital considera la opinión de los usuarios para mejorar el servicio?	Encuesta
				Verificar	¿Cree usted que el personal le resuelve cordialmente todas sus dudas e inquietudes?	Encuesta
				Actuar	¿Ha observado acciones de mejora en el servicio que se ofrece en el hospital?	Encuesta

Elaborado por: Rodríguez Rodríguez Carlos

Anexo 4: Formato de Entrevista



Universidad Estatal
Península de Santa Elena

Carrera de
Administración de Empresas

ENTREVISTA A DIRECTORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GENERAL “DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR”

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar (ciudad y sitio específico): _____

Entrevistador: _____

Entrevistado (nombre y cargo dentro de la institución):

Introducción:

La investigación de “Estrategias de motivación para mejorar la calidad de servicio en el hospital “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, provincia de Santa Elena, año 2018.”, se realiza con la finalidad de coadyuvar a la empresa a implementar acciones de mejora para fortalecer sus procesos internos y satisfacer a los usuarios. En torno a esto, se escogió a los directivos de la institución, quienes a través de sus conocimientos y experiencia dentro del objeto de estudio dotarán de información relevante para el desarrollo de la investigación.

Características de la entrevista:

La entrevista es confidencial, única y exclusivamente para fines académicos y tendrá una duración estimada de quince minutos.

Preguntas

1.- ¿Por qué es importante para la institución que los servidores públicos del hospital se encuentren lo suficientemente motivados en el desempeño de sus labores?

2.- ¿Cuál es su percepción sobre calidad de servicio?

3.- ¿Qué factores considera que influyen en la motivación laboral de los servidores públicos del hospital?

4.- ¿De qué forma se motiva a los servidores públicos del hospital para mejorar su rendimiento laboral en la institución?

5.- ¿Qué sistemas de control utiliza el hospital para medir la calidad de servicio que se brinda a los usuarios?

6.- ¿Cómo se mide la satisfacción de los usuarios de las diferentes áreas del hospital?

7.- ¿Qué factores se consideran para el cumplimiento de los objetivos del hospital?

8.- ¿Qué estrategias se aplican si las actividades no se cumplen de acuerdo a lo planificado?

9.- ¿Qué mecanismo se utiliza para verificar si existen desviaciones en los objetivos y metas de la institución?

10.- ¿De qué manera cree usted que la sobrecarga laboral influye en el talento humano para brindar una atención de calidad?

Nota: la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica del Sr. CARLOS RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, previo a obtener su título de, Ing. en Administración de Empresas, título gestionado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5: Formato de Encuesta



Universidad Estatal
Península de Santa Elena

Carrera de
Administración de Empresas

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL “DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS

Buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de “Estrategias de motivación para mejorar la calidad de servicio en el hospital “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, provincia de Santa Elena, año 2018.”

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Quisiera pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder a una opción; otras son de varias opciones.

INSTRUCCIONES:

Lea o escuche atentamente al cuestionamiento para responder de acuerdo a su conocimiento de forma sincera.

- La encuesta consta de 11 preguntas
- Si tiene alguna duda consulte al encuestador
- La información que proporcione es confidencial
- Los resultados de la encuesta son solamente para fines académicos

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad

Alternativa	X
De 20 a 29 años	<input type="checkbox"/>
De 30 a 39 años	<input type="checkbox"/>
De 40 a 49 años	<input type="checkbox"/>
Más de 50 años	<input type="checkbox"/>

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Neutral	Probablemente sí	Definitivamente sí

Ítems	1	2	3	4	5
1.- ¿Considera que las actividades que realiza están acorde a su cargo en la institución?					
2.- ¿Cree usted que su jornada laboral le permite cumplir con sus funciones diarias?					
3.- ¿Su motivación al trabajo le permite brindar un buen servicio a los usuarios?					
4.- ¿El cumplimiento de sus labores generan posibilidades para algún tipo de reconocimiento?					
5.- ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe en el hospital orientan hacia un mejor desempeño en sus funciones?					
6.- ¿Realiza el hospital capacitaciones externas al personal para fortalecer sus conocimientos y la calidad de servicio?					
7.- ¿La relación con sus compañeros de trabajos siempre es adecuada?					
8.- ¿Cree usted que los protocolos internos como evidencia en la atención al usuario, podrían ser elementos desmotivadores?					
9.- ¿Considera que su criterio y opiniones son consideradas en la toma de decisiones del hospital?					
10.- ¿Cuenta usted con los equipos, insumos y materiales necesarios para desempeñar sus actividades?					

10.- ¿Qué tipo de reconocimientos ha recibido por su desempeño en el hospital?

Alternativa	X
Reconocimiento verbal	<input type="checkbox"/>
Asensos	<input type="checkbox"/>
Bonos	<input type="checkbox"/>
Seguridad laboral	<input type="checkbox"/>
Certificados	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>

11.- ¿Cuál es el comportamiento de su supervisor o jefe inmediato, al momento de corregir errores?

Alternativa	X
busca soluciones conjuntas	<input type="checkbox"/>
Llamados de atención verbal	<input type="checkbox"/>
Llamados de atención escrita	<input type="checkbox"/>



ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL “DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

ENCUESTA A USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL “DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR”

Buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de “Estrategias de motivación para mejorar la calidad de servicio en el hospital “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, provincia de Santa Elena, año 2018.”

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Quisiera pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder a una opción; otras son de varias opciones.

INSTRUCCIONES:

Lea o escuche atentamente al cuestionamiento para responder de acuerdo a su conocimiento de forma sincera.

- La encuesta consta de 10 preguntas
- Si tiene alguna duda consulte al encuestador
- La información que proporcione es confidencial

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad:

Alternativa	X
De 20 a 29 años	<input type="checkbox"/>
De 30 a 39 años	<input type="checkbox"/>
De 40 a 49 años	<input type="checkbox"/>
Más de 50 años	<input type="checkbox"/>

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Neutral	Probablemente sí	Definitivamente sí

Ítems	1	2	3	4	5
1.- ¿El personal del hospital es respetuoso, amable y atento?					
2.- ¿El servicio recibido por parte del personal del hospital, cumple sus expectativas?					
3.- ¿Cree usted que el hospital considera la opinión de los usuarios para mejorar el servicio?					
4.- ¿Cree usted que los servidores públicos cumplen con el protocolo de atención?					
5.- ¿Las instalaciones donde recibe la atención es la adecuada?					
6.- ¿Cree usted que el personal le resuelve cordialmente todas sus dudas e inquietudes?					
7.- ¿Ha observado acciones de mejora en el servicio que se ofrece en el hospital?					
8.- ¿Cree usted que el personal dispone de las herramientas adecuadas para brindarle un servicio de calidad?					
9.- ¿Cree usted que el tiempo de espera en la atención es adecuada?					

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

Ítems	1	2	3	4	5
10.- ¿Cómo califica el desempeño de los servidores públicos del hospital?					

Nota: la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica del Sr. CARLOS RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, previo a obtener su título de, Ing. en Administración de Empresas, título gestionado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6: Evidencia Fotográfica

Fotografía 1



Descripción: Entrevista a Directora del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Fotografía 2



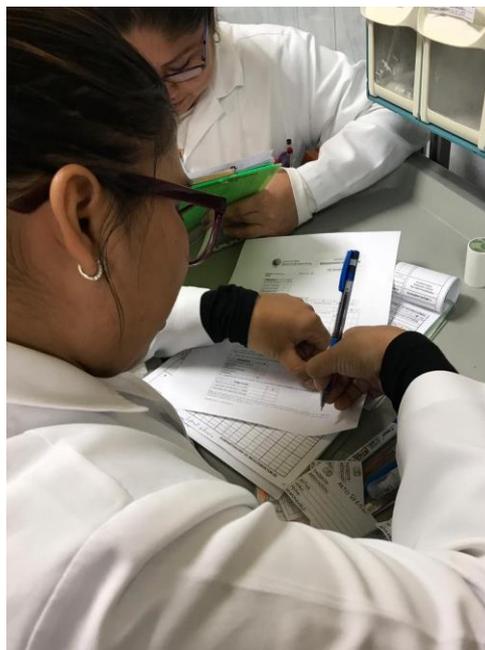
Descripción: Encuesta a Servidores Públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Fotografía 3



Descripción: Encuesta a Servidores Públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Fotografía 4



Descripción: Encuesta a Servidores Públicos del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Fotografía 5



Descripción: Encuesta a Usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

Fotografía 6



Descripción: Encuesta a Usuarios del Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”