

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v7i14.0289>

La motivación y su influencia en el desempeño del talento humano del área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda

Motivation and Its Impact on Human Talent Performance in the Administrative Area of the Alfredo Noboa Montenegro Provincial Teaching Hospital, Guaranda

Soliz-Pazos Paola Maribel

Maestría de Administración Del Talento Humano,
Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
Correo: paola.soliz@unach.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-4999-6553>

Cejas-Martínez Magda Francisca

Docente Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
Correo: magda.cejas@unach.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>

RESUMEN

La Motivación y su influencia en el desempeño del talento humano en el área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda, se centra en analizar cómo la motivación dentro de un departamento específico del Hospital puede influir significativamente en el rendimiento y la efectividad de sus servidores. Este análisis parte de la motivación, que promueve, la cooperación, el respeto mutuo y el bienestar de los servidores, que puede resultar un mejor desempeño laboral. Esto incluye una mayor dedicación al trabajo, mejor calidad de vida de los servidores y una actitud más comprometida hacia los objetivos. En este contexto, se considera estratégico abordar y mejorar la motivación y su influencia en el desempeño del talento humano en el área administrativa, Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro como medio para mejorar el rendimiento de los servidores. La investigación sobre este tema podría involucrar la evaluación de diversos factores que conforman la motivación y su influencia, como las relaciones interpersonales, las políticas de gestión, la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional y la percepción de apoyo por parte de la administración. El propósito de enfocarse en este factor estratégico es promover prácticas que contribuyan a un ambiente de trabajo saludable y productivo, reconociendo que el bienestar de los servidores es fundamental para alcanzar la excelencia en el ámbito de la salud.

Palabras claves: Motivación laboral, desempeño organizacional, eficiencia, eficacia, estimulación profesional.

ABSTRACT

This research focuses on analyzing how motivation within a specific department of the Alfredo Noboa Montenegro Provincial Teaching Hospital can significantly influence the performance and effectiveness of its employees. It explores how motivation, which fosters cooperation, mutual respect, and employee well-being, can lead to improved job performance. This includes increased dedication to work, a better quality of life for employees, and a more committed attitude towards

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 22 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 25 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



organizational goals. In this context, it is considered strategic to address and improve motivation and its impact on human talent performance in the administrative area of the hospital as a means to enhance employee performance. The research on this topic could involve the evaluation of various factors that shape motivation and its influence, such as interpersonal relationships, management policies, internal communication, professional development opportunities, and the perception of administrative support. The purpose of focusing on this strategic factor is to promote practices that contribute to a healthy and productive work environment, recognizing that employee well-being is essential for achieving excellence in the health sector.

Keywords: Job motivation, organizational performance, efficiency, effectiveness, professional stimulation.

1. INTRODUCCIÓN

La motivación es un impulso interno del individuo que lo dirige, lo selecciona y lo orienta hacia una meta determinada; por lo cual no es algo con lo que el individuo se encuentre y que pueda extraerse en su observar, se halla en las profundidades de este interpretándose que es un misterio lo que en otra persona se observa. El motivo de la conducta del individuo se encuentra en una situación elemental, básica y teóricamente inobservable que es lo que lo impulsa. Diversos estudios han demostrado que la motivación laboral está relacionada con múltiples factores, como el ambiente de trabajo, las políticas de incentivos, las oportunidades de desarrollo profesional y el liderazgo (Gagné & Deci, 2005; Locke & Latham, 2004; Ordoñez, Tapia et al. 2020). Un entorno de trabajo que promueve la autonomía, el dominio de habilidades y el propósito puede mejorar significativamente el desempeño y la retención del personal (Pink, 2009). El modelo de necesidades de Maslow (1943) y la teoría de la autodeterminación (Deci & Ryan, 1985, Deci & Ryan, 2000) proporcionan un marco teórico para comprender cómo diferentes aspectos de la motivación pueden influir en el rendimiento laboral. La satisfacción de necesidades básicas como la seguridad, la pertenencia y el reconocimiento puede llevar a niveles más altos de motivación y, consecuentemente, a un mejor desempeño (Herzberg, 1966). Además, la teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham (1990) sugiere que la claridad y la dificultad de las metas pueden afectar la motivación y el rendimiento de los empleados. Si una administración pudiera reconocer y controlar todas las razones que explican y causalmente la conducta motivada de sus miembros,

dejaría de necesitar la participación directa de su gente y podría sustituir a la gente con robots programados, no consigue mantenerse consistente con diversos problemas entre ellos la introducción de personas al equipo que actúen con entusiasmo.

Este estudio tiene como objetivo analizar cómo la motivación influye en el desempeño del talento humano en el área administrativa del hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda, con el fin de establecer como la motivación del personal administrativo es particularmente relevante, dado que el desempeño del personal puede afectar a la eficiencia operativa como a la satisfacción del paciente. El centro hospitalario se encuentra inmerso en un ambiente de permanente tensión social debido al reclamo que surge del mismo personal sobre pagos que, según el empleador, adeuda en años anteriores; por lo que la escasez de liquidez para financiar las cuentas por el personal que desarrolla una gama extensa de actuaciones e inventarios impide mantener relaciones laborales basadas en la cordialidad y el crecimiento mutuo. Derivándose de ello, trabajadores afectados por motivos como el estrés y la presión laboral que de inmediato influyen en sus capacidades, estando en apartada disposición del desencanto.

La presente investigación nace de la inquietud acerca de la importancia que tienen las causas de la motivación en el desempeño del individuo del área administrativa del Hospital Provincial Alfredo Noboa Montenegro de Guaranda. Por ello la importancia de esta investigación se sustenta en la preocupación o bien por el poco interés en iniciativas de actividades que permita develar las políticas públicas orientadas a esta temática lo que deriva a la necesidad de establecer políticas y estrategias relacionadas con programas que motiven a los empleados a desarrollar habilidades aún no descubiertas en herramientas administrativas, tendientes a elevar su competencia laboral, laborando de forma eficiente en beneficio mutuo.

En la actualidad, el servidor público además de ser satisfecho con el trabajo debe ser motivado, ya que esta es una manera de mejorar y aumentar la productividad dentro de las instituciones públicas (Mendieta-Ortega, Erazo-Álvarez et al., 2020) (Ruiz, Aguilar, Olivas et al., 2021). Muchas veces es complicado motivar debido

a que cada servidor público tiene un motivo diferente por el cual se encuentra laborando y la mayoría se encuentran en la búsqueda de la autorrealización. Hay diferentes teorías donde han desarrollado aspectos importantes acerca de la motivación, puesto que el mismo ser humano es un ser dinámico y de esta forma puede ser influenciado por diferentes factores como las motivaciones, los cuales obedecen a una serie de necesidades que el ser humano debe satisfacer a lo largo de su vida. En Ecuador, la motivación dentro de las organizaciones se ha vuelto un aspecto importante en el cual se deben enfocar, desde el momento en que teniendo un grupo de colaboradores comprometidos y motivados a lo que se está realizando, la organización desempeñará un mejor trabajo.

Es importante resaltar que la motivación es imperante a nivel organizacional, ya que se ha observado que tener empleados que otorguen un valor añadido por medio de la buena disposición y proactividad de los colaboradores en el desarrollo de su labor en concreto, surge buenos resultados en la satisfacción del paciente o usuario final de los servicios médicos y, por ende, se puede decir que se alcanza su cometido (Pérez, Sayas y Suárez, 2020). Pero para lograr dichas acciones, como el ser humano no es una máquina ejecutiva que solo recibe las órdenes y las ejecuta fielmente, cuenta con necesidades y si estas no son satisfechas puede resultarle difícil ejecutar alguna función importante e incluso mantener el ánimo para cumplir con una tarea a lo largo del tiempo (Odicio, Aguilar, Ruiz et al., 2021).

El ser humano requiere de motivación, ya que gracias a esto podrá alcanzar sus metas y superar obstáculos (Cenepo-Cabanillas & Gonzalez-Sulca, 2023). A continuación, mencionaba que la motivación es muy relevante para el individuo y se refiere a las fuerzas internas que provocan, dirigen, mantienen y orientan la conducta. Este aspecto se está analizando en el presente proyecto, ya que busco determinar la influencia que tiene la motivación del talento humano del área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda en el desempeño. La motivación es un elemento vital para el desarrollo laboral y personal de un individuo, ya que son las fuerzas internas que mueven a las personas a actuar en busca de alguna meta (Bohórquez, Pérez, Caiche, et al., 2020) Existen también numerosas definiciones referentes a motivación y todos los autores coinciden en que se trata de fuerzas internas

que hacen que la persona actúe en búsqueda de alguna meta. Según Chiavenato (2009), menciona que depende no solo de los individuos sino también de la complejidad del trabajo que desempeñan, de la forma en la que sean recompensados e inconscientemente en las cuestiones biológicas. Precisa este autor que la motivación es paradójica, porque no puede verse directamente, solo puede suponerse mediante inferencias fundamentadas.

2. METODOLOGÍA

Este estudio se enmarca dentro de un enfoque mixto, tal como lo sugieren Hernández y Mendoza (2018), combinando métodos cuantitativos y cualitativos para una comprensión integral del fenómeno de estudio. La investigación se centra en analizar cómo la motivación influye en el desempeño del talento humano del área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro, ubicado en Guaranda. Para la fase cuantitativa del estudio, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada compuesta por 10 preguntas, utilizando una escala de Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo a 5 = Totalmente de acuerdo). La encuesta tiene como objetivo medir diversos aspectos de la motivación y su relación con el desempeño laboral de los empleados administrativos. Las preguntas están orientadas a evaluar la satisfacción con el desarrollo profesional, el reconocimiento laboral, las políticas de incentivos, el ambiente de trabajo, la autonomía, la claridad de metas, la equidad salarial, el liderazgo, la participación en decisiones y la comunicación organizacional.

La población objetivo de este estudio incluye a todo el personal administrativo del hospital, con una muestra intencional que asegura la representación adecuada de las diferentes áreas y niveles jerárquicos. La recolección de datos se realizará a través de cuestionarios distribuidos en formato físico y digital, garantizando la confidencialidad y anonimato de los participantes. Población Muestral es de 40 servidores públicos que se encuentran desempeñando su labor en el departamento administrativo financiero.

Para complementar los datos cuantitativos y profundizar en la comprensión de las percepciones y experiencias del personal administrativo, se llevará a cabo una serie de entrevistas semiestructuradas. Estas entrevistas cualitativas permitirán explorar de manera más detallada los factores motivacionales y cómo estos influyen en el desempeño laboral desde la perspectiva de los empleados. Los datos cuantitativos recolectados a través de las encuestas serán analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales, con el apoyo del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Se calcularán medidas de tendencia central, dispersión y se realizarán pruebas de hipótesis para identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas.

Por otro lado, los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas serán transcritos y analizados mediante un enfoque de análisis de contenido. Este proceso incluirá la codificación de las respuestas, la identificación de temas recurrentes y la elaboración de categorías que permitan interpretar los resultados de manera coherente y exhaustiva. Al combinar estos dos enfoques metodológicos, el estudio pretende ofrecer una visión holística sobre la motivación y su influencia en el desempeño del talento humano en el Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro, proporcionando una base sólida para el desarrollo de estrategias que promuevan un ambiente laboral motivador y eficiente.

Las entrevistas se realizarán a una muestra seleccionada de empleados administrativos, asegurando una diversidad en términos de antigüedad, posición y área de trabajo. Cada entrevista se llevará a cabo de forma individual y tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos. Se utilizará un guion de entrevista que abordará temas como la percepción del ambiente laboral, experiencias de reconocimiento y desarrollo profesional, y sugerencias para mejorar la motivación y el desempeño en el hospital.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de la motivación

Los resultados de la encuesta aplicada en el Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro revelan una serie de percepciones significativas entre el

personal administrativo en varios aspectos clave del entorno laboral. En cuanto a las oportunidades de desarrollo profesional, se observa que un porcentaje considerable del personal (38%) muestra insatisfacción con las oportunidades disponibles, mientras que una minoría (33%) las percibe de manera positiva. Esto sugiere la necesidad de mejorar y promover más claramente estos programas para aumentar la motivación y el compromiso laboral.

En relación al reconocimiento por desempeño, más del 50% del personal administrativo no se siente adecuadamente reconocido, indicando una deficiencia en las políticas de reconocimiento del hospital. Esto es clave ya que el reconocimiento efectivo puede incrementar significativamente la motivación y la satisfacción laboral. Similarmente, las políticas de incentivos muestran una alta tasa de insatisfacción (53%), sugiriendo que las actuales no son efectivas para motivar al personal.

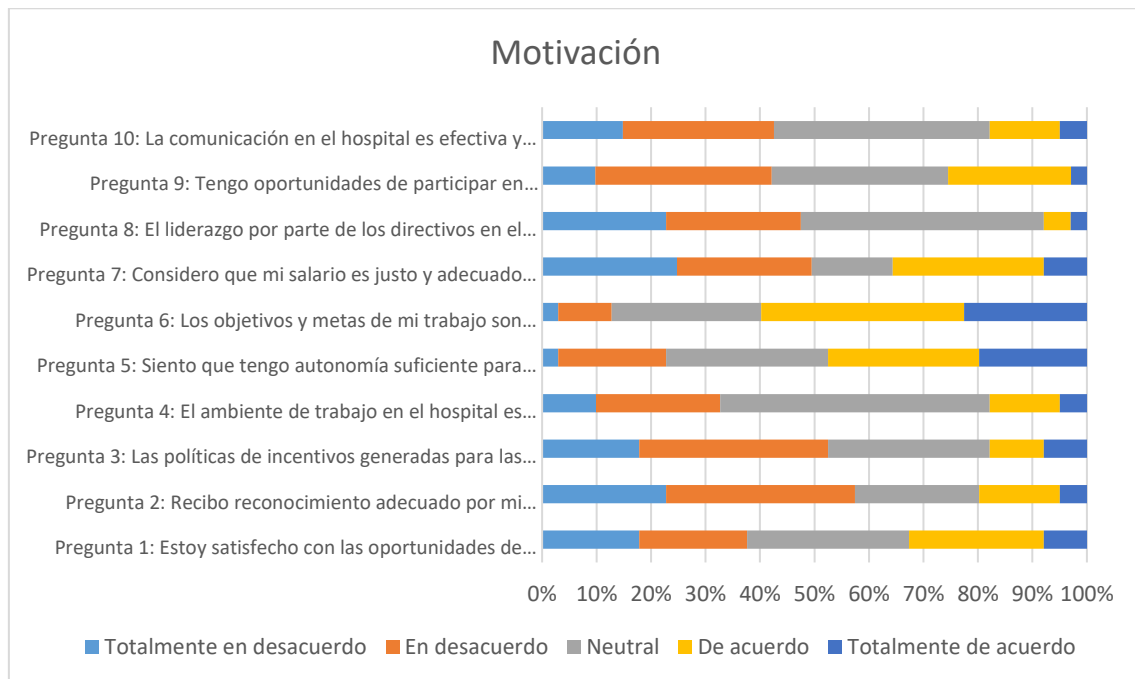
El ambiente laboral también es un área de preocupación, con un tercio del personal (33%) percibiendo que no es positivo ni motivador. Mejorar esta dimensión podría contribuir a un mejor clima organizacional y aumentar la eficacia del personal. Por otro lado, la claridad y alcanzabilidad de los objetivos laborales reciben una evaluación mayormente positiva (61%), lo cual es alentador para la alineación con los objetivos institucionales.

En términos de remuneración, el 50% del personal considera que su salario no es justo ni motivador, reflejando una percepción negativa que podría afectar el desempeño laboral y la retención de talento. Además, el liderazgo de los directivos no es percibido como positivo para la motivación en la mayoría de los casos (48%), señalando una oportunidad para mejorar las prácticas de liderazgo dentro del hospital.

La participación en decisiones relevantes para el trabajo es vista como limitada por una parte significativa del personal (43%), lo cual subraya la importancia de fortalecer los mecanismos de participación para aumentar la motivación y el compromiso. Finalmente, la comunicación interna también necesita mejoras, ya

que una mayoría (43%) no considera que sea efectiva ni transparente, lo que podría afectar la colaboración y la eficiencia organizacional.

Figura 1: Resultado de las preguntas relacionadas con la motivación



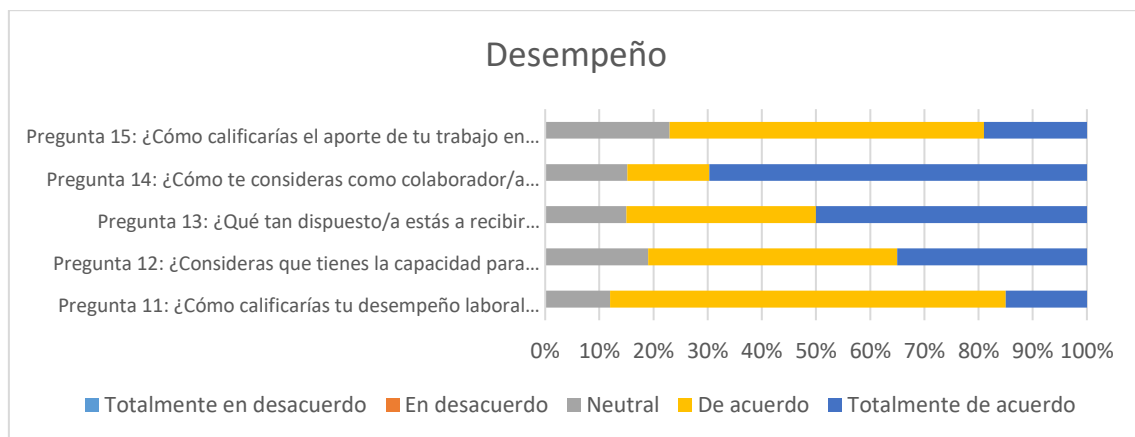
Durante la entrevista, el empleado destacó cómo el reconocimiento impacta su motivación y desempeño diario: la falta de reconocimiento disminuye su entusiasmo y compromiso, mientras que recibir aprecio, incluso con simples gestos como un agradecimiento, incrementa su motivación. Respecto al ambiente laboral hospitalario, encuentra motivador el impacto positivo en la sociedad, pero desmotivante la falta de comunicación efectiva, transparencia y recursos adecuados. Admira líderes accesibles y empáticos, deseando ver estas cualidades en los directivos para mejorar la comunicación y reconocimiento del personal. Sugiere mejorar la transparencia y establecer canales de comunicación directos, y aboga por políticas de incentivos más inclusivas y equilibradas que promuevan un ambiente de apoyo y reconocimiento para todos los empleados.

Análisis del desempeño

Los resultados de las preguntas relacionadas con el desempeño laboral reflejan una autoevaluación mayoritariamente positiva entre el personal administrativo.

En la pregunta sobre la autoevaluación del desempeño durante el último año, un notable 88% de los encuestados calificó su rendimiento como positivo. En cuanto a la capacidad para completar tareas de manera efectiva, un significativo 81% considera que posee las habilidades necesarias, reflejando un elevado nivel de competencia y confianza en sus roles.

Figura 2: Resultado de las preguntas relacionadas con el desempeño



Además, la disposición a recibir retroalimentación para mejorar continuamente también es notablemente alta, con un 85% de los encuestados manifestando estar dispuestos a recibir comentarios constructivos. Respecto a la autoevaluación como colaborador dentro del equipo, un 84% se considera un colaborador efectivo, lo cual refleja un fuerte sentido de compromiso y satisfacción con el trabajo en equipo dentro de la organización. Finalmente, respecto al aporte del trabajo a los resultados de la organización, un significativo 77% de los encuestados cree que su trabajo contribuye de manera significativa a los logros organizacionales. Esta percepción positiva sugiere un claro entendimiento y compromiso con los objetivos institucionales, promoviendo un sentido de propósito en el trabajo diario.

Para evaluar la influencia de la motivación en el desempeño del talento humano del área administrativa, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, adecuado para determinar el grado de asociación entre ambas variables. El análisis reveló un coeficiente de 0.01, indicando una correlación muy débil entre la motivación y el desempeño. En términos de significancia estadística, se obtuvo

un valor de p-valor de 0.951, lo cual sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa. Estos resultados implican que, en la muestra analizada, no se encontró evidencia suficiente para afirmar una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño en el contexto específico del talento humano del área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro en Guaranda. Es importante considerar la posible influencia de otros factores no medidos o variables adicionales que podrían estar afectando el desempeño del personal administrativo más allá del nivel de motivación.

4. CONCLUSIONES

Basado en los resultados obtenidos, este estudio revela que la motivación juega un papel crucial pero complejo en el desempeño del talento humano en el área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro en Guaranda. Si bien la motivación se percibe como un factor significativo para el rendimiento laboral, los datos muestran que su influencia no es directa ni uniforme entre todos los empleados. El análisis de correlación utilizando el coeficiente de Pearson reveló una correlación muy débil entre la motivación y el desempeño, con un coeficiente de 0.01 y un p-valor de 0.951, indicando que esta relación no es estadísticamente significativa en la muestra analizada.

Las percepciones negativas sobre la remuneración, la insatisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional, y la falta de claridad en la comunicación y liderazgo contribuyen a un entorno donde la motivación puede verse obstaculizada. Por lo tanto, mejorar estos aspectos no solo podría aumentar la motivación individual y colectiva, sino también fortalecer el desempeño general del personal administrativo. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias específicas para mejorar el reconocimiento, revisar las políticas de incentivos, promover un ambiente laboral más positivo y transparente, y fortalecer el liderazgo participativo dentro del hospital.

REFERENCIAS

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Cenepo-Cabanillas, A. F., & Gonzalez-Sulca, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología "JANG"*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer US. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Prentice Hall. <https://psycnet.apa.org/record/1990-97846-000>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century. *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403. <https://doi.org/10.5465/amr.2004.13670974>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Odicio Manrique, G. D., Aguilar Saldaña, C. M., Ruiz Correa, S., Olivas Salazar, H., Torres Manrique, J. I., Enríquez Calderón, R. A., & Rojas Rivera, A. E. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790-6808. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798

- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 410-422. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Pérez Prieto, M., Sayas Rojas, B., & Suárez Camargo, K. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia. Corporación Universitaria del Caribe - CECAR. Disponible en <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/2364>
- Pink, D. H. (2009). Drive: The surprising truth about what motivates us. Riverhead Books.
- Ruiz Corea, S., Aguilar Saldaña, C. M., Olivas Salazar, H., Ruiz Correa, J., Flores Arévalo, P., & Cueto Orbe, R. E. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3), 3805-3823. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564