

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia 1971 - 1978	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>		<b>1(87)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	René Álvarez Álvarez		
<b>FACULTAD</b>	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Msc Javier Numa Numa		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	La Motivación Laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Work motivation and its influence on the quality of service in the emergency area of the E.S.E. Emiro Quintero Cañizares Hospital in Ocaña		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>Analizar la motivación laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña se constituye en una herramienta gerencial para la toma de decisiones en el manejo eficiente del recurso humano, en una de las áreas más importante y más congestionada de la E.S.E. El trabajo plantea un objetivo general y cuatro objetivos específicos, que fueron desarrollados en su totalidad, y dieron fundamento a la investigación.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>Analizar la motivación laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña se constituye en una herramienta gerencial para la toma de decisiones en el manejo eficiente del recurso humano, en una de las áreas más importante y más congestionada de la E.S.E. El trabajo plantea un objetivo general y cuatro objetivos específicos, que fueron desarrollados en su totalidad, y dieron fundamento a la investigación.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Motivación laboral, calidad del servicio y recurso humano.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Work motivation, service quality and human resources.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS:</b> 84	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b>



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**La Motivación Laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de  
la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña**

**René Álvarez Álvarez**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula**

**Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Msc Javier Numa Numa**

**09 de marzo del 2022**

## Índice

Capítulo 1. La motivación laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.....	13
1.1 Planteamiento del problema .....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.3 Objetivos de la Investigación .....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos .....	16
1.4 Justificación .....	16
1.5 Delimitaciones .....	18
1.5.1 Delimitación Conceptual. ....	18
1.5.2 Delimitación Operativa.....	18
1.5.3 Delimitación Temporal. ....	18
1.5.4 Delimitación Geográfica.....	19
Capítulo 2. Marco referencial .....	20
2.1 Marco histórico .....	20
2.1.1 Antecedentes de la Motivación Laboral. ....	20
2.1.2 Antecedentes del Servicio al Cliente. ....	22
2.1 Marco conceptual.....	23
2.3 Marco teórico.....	27
2.3.1 Teoría Multifactorial de Thurstone.....	27

2.3.2 Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow. ....	28
2.3.3 Teoría del Reforzamiento de Skinner. ....	30
2.3.4 Teoría de las Expectativas de Vroom. ....	31
2.4 Marco legal .....	32
2.5.1 Constitución Política de Colombia. ....	32
2.5.2 Código Sustantivo del Trabajo.....	34
2.5.4 Ley 2121 de agosto 03 de 2021. ....	36
2.5.5 Ley 2101 de julio 15 de 2021. ....	37
Capítulo 3. Diseño metodológico .....	41
3.1 Tipo de investigación.....	41
3.2 Población.....	41
3.3 Muestra .....	44
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	46
3.5 Procesamiento y Análisis de Información .....	46
Capítulo 4. Resultados .....	47
4.1 Caracterización de los Colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. Emiro Quintero Cañizares.....	47
4.2 Factores más importantes de motivación en los colaboradores del área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.....	48
4.3 Nivel de motivación del personal que labora en el área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.....	61

## 4.4 Calidad del servicio que ofrecen los colaboradores del área de urgencias de la ESE

Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña .....	63
Conclusiones.....	78
Recomendaciones .....	80
Referencias.....	81
Apéndices.....	83

## Lista de Figuras

Figura 1. Teoría Multifactorial de Thurstone .....	28
Figura 2. Pirámide de la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow .....	29
Figura 3. Tipo de contrato.....	49
Figura 4. Existen incentivos.....	50
Figura 5. Ha tenido reconocimientos por su trabajo .....	51
Figura 6. Considera que el salario que recibe es justo .....	52
Figura 7. El pago de su salario es puntual .....	53
Figura 8. El salario es la principal motivación laboral .....	54
Figura 9. Le pagan prestaciones sociales .....	55
Figura 10. Está afiliado al SSST .....	56
Figura 11. El horario laboral es de su agrado .....	57
Figura 12. Le han dado capacitaciones .....	58
Figura 13. Qué recomienda para que haya motivación laboral .....	59
Figura 14. Motivación Laboral .....	62
Figura 15. Ha tenido problemas con el jefe inmediato .....	64
Figura 16. Ha tenido problemas con los compañeros de trabajo .....	65
Figura 17. Ha tenido problemas con usuarios.....	66
Figura 18. Le han hecho llamados de atención.....	67
Figura 19. El Sistema de Salud ha sido fuente de conflictos .....	68
Figura 20. Los problemas personales inciden en su rendimiento laboral .....	69
Figura 21. Existen buenas condiciones laborales .....	70
Figura 22. Cómo es la relación entre usted y su jefe inmediato .....	71

Figura 23. Cómo es la relación entre usted y sus compañeros de trabajo .....	72
Figura 24. Cómo es el trato suyo con el usuario.....	73
Figura 25. Cómo es el trato del usuario hacia usted .....	74
Figura 26. Cómo califica su rendimiento laboral.....	75
Figura 27. Cómo fue el último puntaje de su Evaluación del Desempeño .....	76

## Lista de Tablas

Tabla 1. Caracterización de los Colaboradores de la E.S.E.....	47
Tabla 2. Tipo de contrato .....	49
Tabla 3. Existen incentivos .....	50
Tabla 4. Ha tenido reconocimientos por su trabajo .....	51
Tabla 5. Considera que el salario que recibe es justo .....	52
Tabla 6. El pago de su salario es puntual.....	53
Tabla 7. El salario es la principal motivación laboral.....	54
Tabla 8. Le pagan prestaciones sociales .....	55
Tabla 9. Está afiliado al SSST .....	56
Tabla 10. El horario laboral es de su agrado.....	57
Tabla 11. Le han dado capacitaciones .....	58
Tabla 12. Qué recomienda para que haya motivación laboral.....	59
Tabla 13. Motivación Laboral.....	61
Tabla 14. Ha tenido problemas con el jefe inmediato .....	63
Tabla 15. Ha tenido problemas con los compañeros de trabajo .....	64
Tabla 16. Ha tenido problemas con usuarios .....	65
Tabla 17. Le han hecho llamados de atención .....	66
Tabla 18. El Sistema de Salud ha sido fuente de conflictos .....	67
Tabla 19. Los problemas personales inciden en su rendimiento laboral .....	68
Tabla 20. Existen buenas condiciones laborales.....	69
Tabla 21. Cómo es la relación entre usted y su jefe inmediato.....	70

Tabla 22. Cómo es la relación entre usted y sus compañeros de trabajo.....	71
Tabla 23. Cómo es el trato suyo con el usuario .....	72
Tabla 24. Cómo es el trato del usuario hacia usted.....	73
Tabla 25. Cómo califica su rendimiento laboral.....	75
Tabla 26. Cómo fue el último puntaje de su Evaluación del Desempeño .....	76

## Lista de Apéndices

Apéndice A. Cuestionario aplicado a los trabajadores para conocer la motivación laboral y su incidencia en la prestación del servicio, en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.....	84
--	----

## Resumen

Analizar la motivación laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña se constituye en una herramienta gerencial para la toma de decisiones en el manejo eficiente del recurso humano, en una de las áreas más importante y más congestionada de la E.S.E.

El trabajo plantea un objetivo general y cuatro objetivos específicos, que fueron desarrollados en su totalidad, y dieron fundamento a la investigación.

La investigación planteada, fue del orden descriptivo, para lo cual se diseñó un cuestionario conformado por 25 preguntas que fueron respondidas por 108 colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. Adicional a esas preguntas, el cuestionario contempló una serie de preguntas que permitió caracterizar a cada uno de los encuestados.

Los resultados de cada uno de los objetivos se encuentran en el capítulo cuatro.

En el trabajo también incluyen conclusiones y recomendaciones, basado en los resultados de cada objetivo.

Por último, se plasma la bibliografía consultada, la cual sirvió de base para el desarrollo de la investigación.

## Introducción

La importancia de la motivación laboral de todos y cada uno de los colaboradores que forman parte de la nómina de cualquier organización, radica en cumplimiento de los objetivos, metas, misión y visión de la misma. Un personal desmotivado, difícilmente logra cumplir con los objetivos institucionales, si no logra cumplir sus propios objetivos.

La del área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña, altamente congestionada, generadora de conflictos por parte usuarios, requiere, sin duda alguna, que todas las personas que en ella laboran, tengan la capacidad de enfrentar, de una manera pacífica, tranquila, conciliadora y con aptitud de servicio, todas las adversidades que se presentan.

Una persona altamente motivada en su trabajo, sin lugar a dudas, logra contrarrestar los problemas y mantener al usuario tranquilo y paciente.

Existen muchas maneras de mantener al recurso humano motivado, y claro está, es responsabilidad de la alta dirección, ponerlos en práctica. En este caso la dirección de la E.S.E. debe propender, porque cada uno de sus colaboradores esté altamente motivado, lo cual se logra con estabilidad laboral, buena remuneración, capacitaciones, reconocimientos, prestaciones sociales, incentivos, integraciones, entre otros factores que complementan ese proceso. Lo importante, para lograr eficiencia y eficacia en el trabajo, es no permitir que el recurso humano esté desmotivado.

## **Capítulo 1. La motivación laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En 1622 en la ciudad de Pamplona, los hermanos de San Juan de Dios, sienten la necesidad de fundar un Hospital en Ocaña, es así que desde la Ciudad Mitrada de Colombia en el año 1645, se trasladan seis (6) religiosos para constituir un hospital manicomio, que además prestaría los servicios en Medicina General en la provincia de Ocaña. A raíz de la pandemia por fiebre amarilla que azotó a Ocaña, en la que su población fue reducida a una tercera parte, se crea el hospital de caridad denominado el Llano de Echávez, mediante decreto eclesiástico no. 203 de 1890 emanado de la diócesis de Santa Marta. El nombre fue cambiado por resolución no. 06 del 16 de marzo de 1937 del consejo municipal de Ocaña, denominándolo Hospital Civil de Ocaña. (E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2018)

El nombre de Hospital Emiro Quintero Cañizares, se adopta en el año 1955, a través de la resolución No. 23 de 1960, en honor al doctor, del mismo nombre, quien fuera Secretario General de Salud y quien gestó su construcción y dotación.

El hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, toma su vida jurídica como Empresa Social del Estado, en el año 1995, a través de la ordenanza No. 060 del 29 de diciembre, emanada de la honorable Asamblea Departamental de norte de Santander (E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2018)

La actualidad, el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, tiene al servicio 149 personas entre empleados de planta, contratados y por OPS, en los que se encuentra personal del área administrativa, médicos, enfermeras, servicios generales y vigilancia privada.

Con el presente trabajo, se pretende determinar la influencia de la motivación laboral en la calidad del servicio.

La motivación laboral no es solamente establecer incentivos para los empleados, sino en todo lo relacionado con su trabajo, como por ejemplo, salarios, funciones, capacitaciones, adecuación del puesto de trabajo, relación con los compañeros, entre otras muchas. Lo cierto es que la motivación tiene gran influencia en la productividad que el empleado pueda dar a la empresa.

García, (2012) en su investigación “La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables”, indica:

La motivación laboral es la fuerza que impulsa al trabajador a realizar determinadas acciones o comportamientos para la consecución de los objetivos de la empresa. La retribución económica por sí sola no es suficiente fuente de motivación laboral, el trabajador espera recibir además un salario emocional, que podemos definir como toda retribución que recibe el trabajador distinto del dinero. El reconocimiento por parte de los

superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, son principales fuentes de motivación.

Por su parte, calidad del servicio se entiende como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (Alteco Consultores, s-f)

A través de diferentes medios de comunicación local, radio y televisión, así como en redes sociales, es común las quejas de usuarios sobre la mala atención en el área de urgencias en la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña. Quejas que tienen que ver con la demora en la atención al paciente y posibles malos tratos.

Sin embargo, dichas quejas podrían hacer referencia a los protocolos en la atención a los pacientes que llegan a urgencias, lo cual recae en el funcionario que atiende a determinado usuario. Por lo tanto, es necesario conocer si se presenta maltrato por parte del primer, hacia el segundo.

Razón a lo anterior, es importante determinar la motivación de los empleados del área del hospital, y si esa motivación incide en la atención y trato hacia el usuario.

El trabajo a desarrollar, pretende determinar si la motivación laboral que tienen los empleados del área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, influye en la calidad del servicio que se presta.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál será la incidencia que tiene la motivación la laboral frente a la atención al usuario en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar la motivación laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de urgencias de la E.S.E. hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Caracterizar a los colaboradores del área de Urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña.

Identificar los factores más importantes de motivación en los colaboradores del área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.

Determinar el nivel de motivación en el personal que labora en el área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.

Identificar la calidad del servicio que ofrecen los colaboradores del área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.

### **1.4 Justificación**

La E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, es el centro de salud más importante del nororiente colombiano, es un hospital de segundo nivel, pero se prestan servicios de tercer nivel como es neurocirugía y cirugía vascular; su área de urgencias siempre ha sido el mayor aglomeración de personal, especialmente los fines de semana, en los que se presentan riñas, accidentes, violencia intrafamiliar, entre otros casos, que congestionan, de manera abrupta.

El personal administrativo y médico que atiende el área de urgencias, está capacitado, cuenta con una infraestructura moderna y equipos necesarios para la atención de pacientes, que por la congestión de pacientes podrían ser insuficientes.

La demora en la atención al paciente, lo exaspera y lo vuelve, en muchos casos, violento, lo que repercute en los funcionarios que atienden el área de urgencias. Sin embargo, el empleado debe estar preparado para este tipo de circunstancias, que le permitan el autocontrol. Pero si existe una desmotivación laboral, difícilmente podrá contenerse.

Por lo anterior, el trabajo que se desarrollará, es de gran importancia, porque pretender determinar si el personal de urgencia está motivado laboralmente o, por el contrario, existe una desmotivación, que no le permite ni hacer bien su trabajo ni tratar bien al usuario e incluso a sus mismo compañeros de trabajo.

Es claro que la presente investigación, no dará una solución directa, en caso de que exista desmotivación entre los empleados, pero sí será una especie de herramienta gerencial, para que sean analizadas las causas, y desde la alta gerencia, tomen las decisiones que permitan mejorar el

clima laboral y lograr la motivación de los empleados de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, especialmente los del área de urgencias quienes son lo que tienen el primer contacto con el usuario.

## **1.5 Delimitaciones**

### ***1.5.1 Delimitación Conceptual.***

El desarrollo de la investigación requiere conocer los conceptos de los siguientes términos: motivación laboral, clima laboral, usuario o cliente, servicio al cliente, servicio de salud, servicios de urgencias.

### ***1.5.2 Delimitación Operativa.***

La investigación será descriptiva, para lo cual se aplicará una encuesta a la población seleccionada, la cual corresponde a los colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, para conocer la información primaria que dará fundamento a la solución de los objetivos específicos planteados. En caso de presentarse inconvenientes en la recolección de la información se recurrirá al director del trabajo para buscar soluciones que permitan obtener los datos que se requieren para el logro de los objetivos.

### ***1.5.3 Delimitación Temporal.***

El tiempo estimado para el desarrollo de la investigación y entrega del informe final, será de ocho (8) a partir de la fecha en que los jurados aprueben el anteproyecto.

#### ***1.5.4 Delimitación Geográfica.***

La investigación se desarrollará en la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña, departamento Norte de Santander, república de Colombia.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

#### *2.1.1 Antecedentes de la Motivación Laboral.*

La Motivación Laboral surge en Europa, hacia el año 1700. En esa época los talleres de artesanos fueron transformados en fábricas, las cuales fueron tecnificadas con maquinarias que eran operadas por las personas que en ellas laboraban. Estas personas tenían intereses y formas de pensar totalmente diferentes a las de los patrones, lo que generaba problemas, baja productividad y desinterés por el trabajo. A raíz de esto, y tomando fuerza la motivación hacia los empleados, lo cual se extendió a todos los ámbitos de la sociedad. (Velasco, Santos, Sánchez, & Rivero, 2011)

El Tratado de Paz de Versalles 1919 (Dipublico.org, 2010), en el artículo 22, indica la importancia en el bienestar y desarrollo de los pueblos que han estado bajo la soberanía de Estados Unidos, por lo que incluyen en el pacto, garantías para que se logre lo anterior. Por lo anterior, el inciso a- del artículo 23, establece:

Se esforzarán en asegurar y mantener condiciones de trabajo equitativas y humanas para el hombre, la mujer y el niño, tanto en sus propios territorios como en todos los países a los que se extendieran sus relaciones comerciales e industriales, estableciendo con ese objeto y manteniendo las organizaciones internacionales necesarias.

Así mismo, el artículo 386 del mismo tratado, que hace referencia a la organización el trabajo, indica:

Visto que existen condiciones de trabajo que implican para un gran número de personas la injusticia, la miseria y las privaciones, lo que engendra un tal descontento que la paz y la armonía universales son puestas en peligro, y atento que es urgente mejorar esas condiciones: por ejemplo, en lo que concierne a la reglamentación de las horas de trabajo, a la fijación de una duración máxima de la jornada y de la semana de trabajo, al reclutamiento de la mano de obra, la lucha contra la desocupación, la garantía de un salario que asegure condiciones de existencia convenientes, la protección de los trabajadores contra las enfermedades generales o profesionales y los accidentes resultantes del trabajo, la protección de los niños, de los adolescentes y de las mujeres, las pensiones de vejez y de invalidez, la defensa de los intereses de los trabajadores ocupados en el extranjero, la afirmación del principio de la libertad sindical, la organización de la enseñanza profesional y técnica y a otras medidas análogas.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), desde 1920, ha luchado por el bienestar del trabajador, y tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo, promover empleos productivos para el necesario desarrollo social, así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

Sin embargo, en la era moderna, fue René Descartes el que aportó, la que se considera, la primera gran teoría de la motivación en 1622. Fue el primero quien asignó poderes de motivación exclusivos a la voluntad. (Barrios, 2018)

Es así, que la motivación laboral surge como una alternativa ante conflictos entre las personas, la desmotivación, la baja productividad, el mal ambiente laboral y el desinterés por el trabajo, entre otros; logrando así la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito de trabajo. (Velasco, Santos, Sánchez, & Rivero, 2011).

### ***2.1.2 Antecedentes del Servicio al Cliente.***

Con la creación de los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad en el servicio por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), en el año 1946, se puede decir que se dio inicio a este servicio de una manera formal. Estos fundamentaron todos sus requisitos en el cliente como eje principal, y a partir de las mismas, las empresas despliegan todos sus recursos para garantizar la satisfacción de los clientes y usuarios. (Servinform, 2019)

Con el surgimiento de los Call Center en la década de 1960, y un esfuerzo por incrementar la eficiencia de la atención al cliente, las grandes empresas comenzaron a invertir capital en áreas especializadas en este servicio. En los años 70, se empezaron a incorporar las grabadoras de voz al servicio de las empresas. En la década de los 80, con el inicio de

tecnologías más avanzadas, se pone al servicio de las organizaciones, para acercar más al cliente hacia las mismas.

En la década de los 90, se encuentra un impacto positivo del boom tecnológico en la atención al cliente. Gracias a las nuevas tecnologías se empezó a poner en valor el hecho de necesitar un servicio más personal e individualizado, de ahí, que surgieran estrategias innovadoras de marketing como la bonificación, que perseguía la fidelización de los clientes y usuarios. (Servinform, 2019). Con la llegada de internet se mejoraron los canales de comunicación empresa-cliente-empresa y se interiorizó la importancia en su atención.

## **2.2 Marco conceptual**

El desarrollo de la investigación requiere conocer los conceptos de los siguientes términos:

**Motivación Laboral.** La motivación laboral es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta. Los motivos que encausan a una persona a trabajar, son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar. (Galván Bonilla, s-f)

El hombre, mediante el trabajo, que en algunas sociedades es considerado como un don, puede encontrar grandes satisfacciones, especialmente si lo que realiza lo hace con gusto, independientemente de la recompensa o remuneración económica. (Galván Bonilla, s-f)

**Clima Laboral.** Es un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. El clima laboral, relacionado con factores internos y externos, afecta, positiva o negativamente, el desempeño de las personas vinculadas a la organización. Lo anterior teniendo en cuenta que las características que se desarrollan en el trabajo, son percibidas por los trabajadores ya sea de una forma directa o indirecta, lo que influye, en cierto modo, en el comportamiento de los empleados así como en el rendimiento laboral. (Chávez Cervantes, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que el clima organizacional es el conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Para las empresas es muy importante medir el clima organizacional y su impacto en la productividad. En este análisis se deben considerar diferentes aspectos de la organización, entre los cuales, se encuentran el ambiente físico, el ambiente social y el comportamiento organizacional.

Algunas de las variables relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado hacer una importante diferencia en los resultados de una organización, incluyen

flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo. (Chávez Cervantes, 2018)

**Usuario o cliente.** Usuario hace referencia a la persona que utiliza un servicio o producto de manera habitual. La palabra usuario se deriva del latín “usuarius” que se relaciona con el uso de algo.

La diferencia entre usuario y consumidor, es que el primero utiliza un servicio (de transporte, salud, servicios públicos, etc.) y el segundo, compra o adquiere un producto tangible, aunque ambos son utilizadores habituales de un producto o un servicio. (Significados, 2019)

**Servicio al cliente.** El significado de servicio al cliente o customer service, engloba elementos como las asesorías, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, personalización, la fiabilidad y la calidad del producto, las condiciones de pago, servicio posventa, entre otros. En definitiva, las estrategias de servicio están relacionado con la atención global y facilidades que se presta a los clientes. (El Viaje del cliente, 2021).

Servicio es el acto y el efecto de servir. El concepto hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad. Por lo general, los servicios implican brindar algo que no es material, a diferencia de los productos que son bienes materiales. (Pérez Porto & Merino, 2021)

El servicio al cliente juega un papel importante en el proceso de compra de un bien o un servicio. Cuando los clientes tienen o sienten la necesidad de comprar, buscan información y asesoramiento. En esta parte del proceso, es donde la empresa debe tener las herramientas necesarias para atenderlo y fidelizarlo.

**Servicio de salud.** Los servicios de salud son aquellos beneficios que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la integración de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. Es importante tener en cuenta que los servicios de salud no contemplan sólo el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades o trastornos, sino que también abarcan todo lo referente a la prevención de los males y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable. (Pérez Porto & Merino, 2021)

La mayoría de los países cuenta con servicios de salud tanto públicos como privados. Los primeros son gestionados y financiados por el Estado, mientras que los segundos de salud se brindan a través de empresas que tienen ánimo o fines de lucro.

**Servicios de urgencias.** El servicio de urgencias de un hospital es el área responsable de dar atención médica y quirúrgica a los pacientes que requieren de una atención inmediata. A diferencia de un consultorio médico, no requiere de cita y se puede acudir en cualquier momento. (Galenia Hospital, 2020)

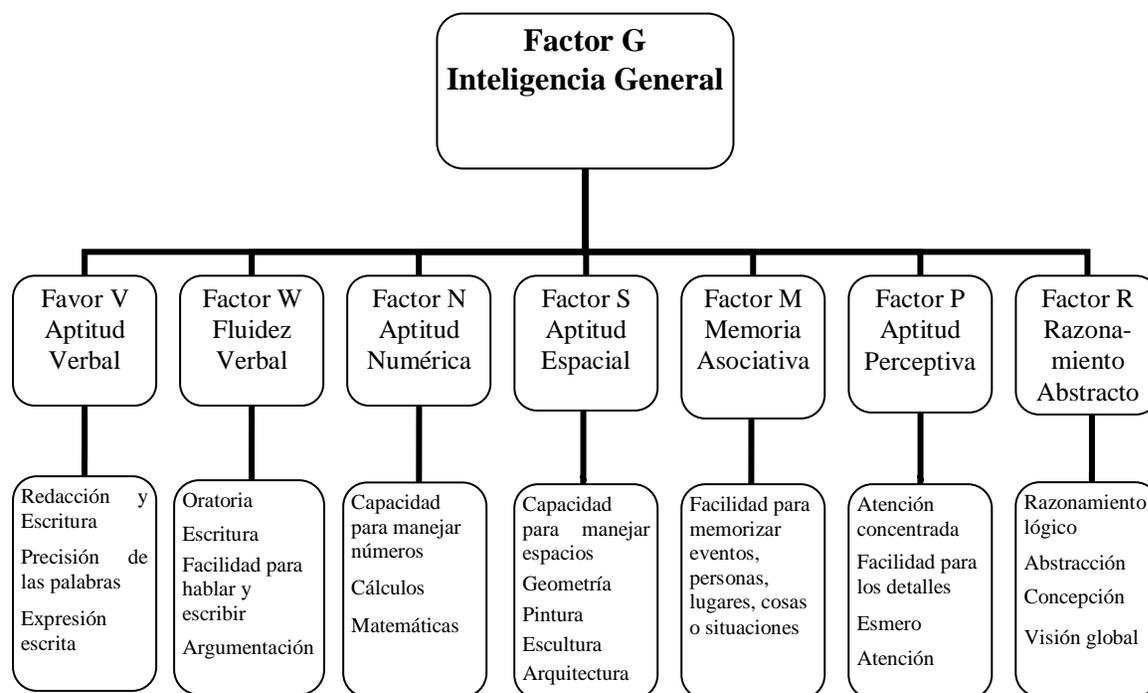
Por lo general, el área de urgencias es congestionada, debido a la cantidad de personas que requieren atención médica al mismo tiempo. Los pacientes son atendidos por orden de llegada, o dependiendo de la gravedad del paciente, previa valoración médica.

## **2.3 Marco teórico**

### ***2.3.1 Teoría Multifactorial de Thurstone.***

El enfoque más acertado con relación a esta teoría, establece que la estructura mental de las personas, la constituyen siete factores, que son relativamente independiente, pero cada uno es responsable de cierta actitud. En la siguiente gráfica se resumen los factores establecidos por Thurstone, los cuales fueron establecidos a través de una batería de pruebas psicológicas, que evaluaron diferentes aptitudes con una prueba mental que evaluó el factor G. (Chiavenato, 2009)

**Figura 1.** Teoría Multifactorial de Thurstone



*Nota.* El gráfico muestra el Factor G Inteligencia General, según la Teoría Multifuncional de Thurstone (Chiavenato, 2007)

### 2.3.2 Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow.

La Teoría de la Motivación Humana, propuesta por Abraham Maslow en el año 1943, publicada en su obra “A theory of human motivation”. Esta ha sido una de las más importantes teorías en el campo de la motivación humana, así como de la gestión empresarial y el comportamiento organizacional. (Barrios, 2018)

Afirma Chiavenato, (2004) Las teorías de las necesidades, parten del principio de que los motivos del comportamiento humano, se encuentran dentro del propio individuo, donde su motivación para actuar, así como su comportamiento, provienen de fuerzas que existen dentro de él. Indica que algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras, no lo son.

La escala de las necesidades las describe a través de una pirámide de cinco niveles, y hace relación a las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización. En la siguiente figura se describen esas necesidades.

**Figura 2.** Pirámide de la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow



*Nota.* El gráfico muestra la Jerarquía de las Necesidades, establecidos en la Teoría de Maslow (<https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>)

**Necesidades Fisiológicas.** Son las necesidades más básicas y las únicas inherentes a una persona, y están orientadas hacia la supervivencia del hombre: aire, comida, bebida, refugio, calor, sexo o sueño, entre otros.

**Necesidades de Seguridad.** Busca crear y mantener situaciones de protección, seguridad, orden, ley, económicas, de vivienda, entre otros.

**Necesidades Sociales.** Es la necesidad de pertenecer a un grupo familiar, social, de amigos, entre otros.

**Necesidades de Estima o Reconocimiento.** Hace referencia a la confianza, independencia, logros, estatus, fama, responsabilidad o reputación, entre otros.

**Necesidades de Autorrealización.** Este quinto y último nivel, es el más alto, y es alcanzado cuando se logran todas las anteriores necesidades. (Sevilla Arias, 2015)

### ***2.3.3 Teoría del Reforzamiento de Skinner.***

Skinner fue uno de los psicólogos más influyentes en el campo del comportamiento humano. Desarrolló su famosa teoría que hace referencia al comportamiento humano y sus reacciones a estímulos externos.

Frederic Skinner, a través del planteamiento de que si se recibe un premio o recompensa por determinada conducta, es muy probable que se vuelva a repetir esa conducta. Con base en lo anterior, la teoría del reforzamiento de Skinner, también conocida como Condicionamiento Operante o Condicionamiento Instrumental, intenta explicar la conducta humana en correspondencia con el medio ambiente o los estímulos que la rodean.

Mediante el método experimental, Burrhus Frederic Skinner concluye que la aparición de un estímulo genera una respuesta en la persona. Si esa respuesta está condicionada utilizando reforzadores positivos o negativos, se podrá ejercer una influencia en dicha reacción o conducta operante, la cual puede potenciarse o inhibirse. (Rovira Salvador, 2021)

Skinner estableció que la conducta se mantiene de una situación a otra, siempre que las consecuencias, no cambie o lo hagan siguiendo unas ciertas reglas que hay que descubrir. Como consecuencia, tanto el comportamiento humano como el animal pueden ser condicionados o modificados utilizando una serie de estímulos que el sujeto puede considerar satisfactorios o no. De una manera más sencilla, la Teoría del reforzamiento hace énfasis en que una persona tiene más probabilidades de repetir una conducta que es reforzada de manera positiva, así como será más probable que repita aquellas que estén asociadas a estímulos o refuerzos negativos. (Rovira Salvador, 2021)

#### ***2.3.4 Teoría de las Expectativas de Vroom.***

Una de las teorías referentes a la capacidad de motivar que más aceptación tiene en el mundo empresarial es la Teoría de las Expectativas de Victor Vroom. Esta teoría afirma que una persona actuará de una forma determinada según la expectativa que haya después de conseguir un determinado resultado. Esta teoría afirma que una persona actuará de una forma determinada según la expectativa que haya después de conseguir un determinado resultado. Es decir, Vroom asegura que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño que le llevará a gozar de determinados

beneficios, como podrían ser bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso. Estas recompensas tienen que satisfacer los objetivos personales del trabajador en cuestión, que no serán necesariamente los mismos en cada caso. Por lo tanto, hay que conocer las expectativas de cada miembro de la organización para afinar la recompensa a sus necesidades o expectativas. (Economia3.com, 2021). La teoría se enfoca en tres aspectos:

**Relación esfuerzo – desempeño.** Es la probabilidad que tiene la persona, de que hacer un esfuerzo determinado, conllevará al desempeño.

**Relación desempeño – recompensa.** Determina el grado que tiene un trabajador de que debe realizar sus funciones para obtener los resultados que desea.

**Relación metas – recompensas personales.** Es la evaluación del grado de satisfacción que le causa al trabajador las recompensas establecidas por la organización, en relación a la resolución o satisfacción de sus propias metas o necesidades. Esas recompensas que motivan al trabajador, son: salario, reconocimientos, expectativas de crecimiento dentro de la empresa, seguridad, aprendizaje y autosatisfacción. (Economia3.com, 2021).

## **2.4 Marco legal**

### ***2.5.1 Constitución Política de Colombia.***

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 26. Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social.

Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La estructura interna y el funcionamiento de éstos deberán ser democráticos.

Artículo 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Artículo 56. Se garantiza el derecho de huelga, salvo en los servicios públicos esenciales definidos por el legislador. La ley reglamentará este derecho.

Una comisión permanente integrada por el Gobierno, por representantes de los empleadores y de los trabajadores, fomentará las buenas relaciones laborales, contribuirá a la solución de los conflictos colectivos de trabajo y concertará las políticas salariales y laborales. La ley reglamentará su composición y funcionamiento.

### ***2.5.2 Código Sustantivo del Trabajo.***

Artículo 5. Definición de trabajo. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Artículo 6. Trabajo ocasional. Trabajo ocasional, accidental o transitorio, es el de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador.

Artículo 7. Obligatoriedad del trabajo. El trabajo es socialmente obligatorio.

Artículo 8. Libertad de trabajo. Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, siendo lícito su ejercicio, sino mediante resolución de autoridad competente encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores o de la sociedad, en los casos que se prevean en la ley.

Artículo 9. Protección al trabajo. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con atribuciones.

Artículo 10. Igualdad de los trabajadores. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las establecidas por la Ley.

Artículo 36. Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables de todas de las obligaciones que emanen del contrato de trabajo las sociedades de personas y sus miembros y éstos entre sí en relación con el objeto social y sólo hasta el límite de responsabilidad de cada socio, y los condueños o comuneros de una misma empresa entre sí, mientras permanezcan en indivisión.

Artículo 56. Obligaciones de las partes en general. De modo general, incumben al {empleador} obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador.

#### ***2.5.4 Ley 2121 de agosto 03 de 2021.***

“Por la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones”

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor contratada de manera remota. Esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo se efectuará de manera remota en su totalidad e implica una vinculación laboral con el reconocimiento de los derechos y garantías derivadas de un contrato de trabajo.

Artículo 17. Control de horarios y cumplimiento de funciones y obligaciones en el trabajo remoto. El empleador se encuentra facultado y autorizado para controlar el cumplimiento de las obligaciones, funciones y deberes del trabajador remoto, mediante el uso de herramientas tecnológicas u otros medios o mecanismos, pero en todo caso, el empleador respetará la intimidad y privacidad del trabajador remoto, y el derecho a la desconexión laboral, entendida como la garantía que todo trabajador y empleador, de no tener contacto con herramientas, bien

sea tecnológicas o no, relacionadas con su ámbito laboral, después de culminada la jornada ordinaria de trabajo o durante de ella, en el tiempo que se haya conciliado para la vida personal y familiar. Se entenderá como privacidad del trabajador remoto, para efectos de la presente ley, cualquier asunto diferente a aquellos directa o indirectamente relacionados con las labores, funciones, deberes y/u obligaciones que tenga el trabajador remoto en virtud de su contrato de trabajo y que permita armonizar la jornada pactada con la vida familiar y personal de los trabajadores remotos, evitando con ello, asignar cargas diferentes a las pactadas en la jornada laboral remota. Para ello, el empleador y trabajador remoto deberán ceñirse a la jornada pactada, con la intención de evitar la hiperconexión, que puede generar impactos en la salud y equilibrio emocional de los trabajadores remotos.

#### ***2.5.5 Ley 2101 de julio 15 de 2021.***

“Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones”

Artículo 1. Objeto, La presente ley tiene por objeto reducir la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario ni afectar los derechos adquiridos y garantías de los trabajadores.

Parágrafo: El gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Trabajo, realizará mesas técnicas con gremios, sindicatos y demás grupos de interés con el objeto de plantear alternativas que permitan el fortalecimiento de la productividad laboral y soluciones a las problemáticas

estructurales del mercado laboral. A partir de 'estas mesas, el Ministerio de Trabajo emprenderá acciones que mitiguen un posible impacto negativo de la reducción de las horas en el tejido económico y la rentabilidad de empresas.

Artículo 2. Duración Máxima de la Jornada Laboral. Modifíquese; el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual quedará así: Artículo 161. Duración. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de cuarenta y dos (42) horas a la semana, que podrán ser distribuidas, de común acuerdo, entre empleador y trabajador, en 5 o 6 días, a la semana, garantizando siempre el día de descanso, salvo las siguientes excepciones:

a. En las labores que sean especialmente insalubres o peligrosas, el gobierno puede ordenar la reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto.

b. La duración máxima de la jornada laboral de los adolescentes autorizados para trabajar, se sujetará a las siguientes reglas:

1. Los adolescentes mayores de 15 y menores de 17 años, sólo podrán trabajar en jornada diurna máxima de seis horas diarias y treinta horas a la semana y hasta las 6:00 de la tarde.

2. Los adolescentes mayores de diecisiete (17) años, sólo podrán trabajar en una jornada máxima de ocho horas diarias y 40 horas a la Semana y hasta las 8:00 de la noche.

c. El empleador y el trabajador pueden acordar, temporal o indefinidamente, la organización de turnos de trabajo sucesivos: que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana. En este caso no habrá lugar a recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un día de descanso remunerado.

d. El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y dos (42) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el día domingo.

Así, el número de horas de trabajo diario podrá distribuirse de manera variable durante la respectiva semana, teniendo como mínimo cuatro (4) horas continuas y máximo hasta nueve (9) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y dos (42) horas semanales dentro de la Jornada Ordinaria. De conformidad con el artículo 160 de Código Sustantivo del Trabajo.

Parágrafo. El empleador no podrá aún con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo.

Artículo 3. Implementación Gradual. La disminución de la jornada laboral ordinaria de que trata esta ley, podrá ser implementada de manera gradual por el empleador, de la siguiente manera:

Transcurridos dos (2) años a partir de la entrada en vigencia de la ley, se reducirá una (1) hora de la jornada laboral semanal, quedando en 47 horas semanales.

Pasados tres (3) años de la entrada en vigencia de la ley, se reducirá otra hora de la jornada laboral semanal, quedando en 46 horas semanales.

A partir del cuarto año de la entrada en vigencia de la ley, se reducirán dos (2) horas cada año hasta llegar a las cuarenta y dos (42) horas semanales, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la presente ley.

Lo anterior, sin perjuicio de que a la entrada en vigencia de la presente ley, el empleador se acoja a la jornada laboral de cuarenta y dos (42) horas a la semana.

Artículo 4. Derechos adquiridos de los trabajadores. El empleador debe respetar todas las normas y principios que protegen al trabajador. La disminución de la jornada de trabajo no implicará la reducción de la remuneración salarial ni prestacional, ni el valor de la hora ordinaria de trabajo, ni exonera de obligaciones en favor de los trabajadores.

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

Con frecuencia, el propósito de los investigadores es la descripción de situaciones, eventos y hechos, para determinar cómo se manifiesta un determinado fenómeno. Por lo anterior, el presente trabajo se utilizará la investigación descriptiva, definida así:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos. Es decir, en un estudio descriptivo, se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2007):

### 3.2 Población

Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, es decir esta debe ser homogénea, debe tener las mismas características. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2007):

La población a tener en cuenta en el presente estudio corresponden a 149 colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña. Esta población está distribuida de la siguiente manera:

Área Administrativa:

1 Coordinador general asistencial y administrativo

7 Facturadoras

3 Secretarios clínicos

1 Auxiliar administrativo encargada de recopilar información SOAT

3 Auxiliares administrativas en referencia y contra referencia

Área Servicios generales:

9 Servicios generales

Asistencial:

14 Médicos en el servicio de urgencias

8 Médicos en urgencias respiratorias

8 Médicos en sala de partos

Jefes de enfermería:

8 Jefes de enfermería en urgencias adultos

4 Jefes de enfermería en urgencias respiratorias

3 Jefes de enfermería en urgencias sala de partos

Auxiliares de enfermería:

12 Auxiliares de enfermería en urgencias adultos

8 Auxiliares de enfermería en urgencias pediátrica

7 Auxiliares de enfermería en urgencias sala de patos

8 Auxiliares de enfermería en urgencias respiratoria

Fisioterapeutas:

3 Fisioterapeutas

Auxiliares de traslado

6 Auxiliares de Traslado

Especialistas:

2 Internistas

2 Cirujanos

2 Pediatras

6 Ginecólogos

Vigilancia privada:

6 Vigilantes privados

Medicina interna:

18 Médicos internos

El total de la población a tener en cuenta, será de 149 personas que laboran en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.

### 3.3 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población. A pesar de que la población es finita y, se podría decir, que reducida, ante la posible dificultad para establecer contacto con todos, se establecerá una muestra a través de la aplicación de la fórmula estadística para este tipo de poblaciones.

El tipo de muestra será probabilística, es decir, que todos los elementos que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser escogidos, dada la homogeneidad que esta representa.

Cálculo de la muestra. Como se mencionó, se utilizará la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Zc^2 * N * p * q}{(N-1 * e^2) + Zc^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población = 149

p = proporción de la aceptación = 50%

q = proporción del rechazo = 50%

e = error = 5%

Zc = nivel de confiabilidad = 95%

$$n = \frac{1.96^2 * 149 * 0.50 * 0.50}{(149 - 1 * 0.05^2) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 37.25}{(0,37) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{143,0996}{1,3304}$$

$$n = 107.5 \rightarrow 108$$

Total Muestra: 108 personas que laboran en el área de urgencias.

De acuerdo con lo anterior, fueron aplicadas 108 encuestas de manera personal. Los encuestados fueron:

25 médicos especialistas

15 Médicos Generales

2 Fisioterapeutas

12 Jefes de Enfermería

28 Auxiliares de Enfermería

7 Auxiliares de Facturación

2 Auxiliares Administrativos

- 1 Auxiliar de Referencia
- 2 Secretario Clínico
- 2 Auxiliares de Traslado
- 4 Vigilantes
- 1 Guarda de Seguridad
- 7 Servicios Generales

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

Para la recolección de la información necesaria se recurrirá a la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, el cual se aplicará a la muestra seleccionada, para que respondan las preguntas construidas, y así obtener la información requerida, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

### **3.5 Procesamiento y Análisis de Información**

Una vez aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada, se tabularán los resultados y se analizarán de manera cuantitativa, a través de tablas y gráficas. Igualmente, se hará un análisis cualitativo a cada una de las respuestas obtenidas.

## Capítulo 4. Resultados

### 4.1 Caracterización de los Colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. Emiro

#### Quintero Cañizares

Aplicadas las 108 encuestas establecidas en la muestra, se presentan los resultados de la investigación.

En primera medida se hace la caracterización de los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, para lo cual se indagó sobre edad, género, cargo, tiempo de servicio, salario devengado mensualmente y jornada laboral tanto diaria como semanal. Los resultados de esta caracterización es la siguiente:

**Tabla 1.** *Caracterización de los Colaboradores de la E.S.E.*

<b>Edad</b>		<b>Genero</b>	
Menor de 25 años	16 - 15%	Femenino	63 - 58%
Entre 25 y 35 años	58 - 54%	Masculino	45 - 42%
Mayor de 35 años	34 - 31%		
<b>Tiempo de Servicio</b>		<b>Salario</b>	
Menos de un año	22 - 20%	Menos de \$1.000.000	8 - 7%
Entre 1 y tres años	27 - 25%	Entre \$1.000.000 y \$1.500.000	40 - 37%
Entre 3 y 5 años	23 - 21%	Entre \$1.500.001 y \$2.000.000	14 - 13%
Más de 5 años	36 - 34%	Entre \$3.000.001 y \$5.000.000	22 - 20%
		Más de \$5.000.000	24 - 23%
<b>Jornada diaria</b>		<b>Jornada Semanal</b>	
Diurna	7 - 6%	De Lunes a Sábado	11 - 10%
Nocturna	2 - 2%	De Lunes a Lunes	97 - 90%
Turnos (D/N)	97 - 90%		
Rotativo	2 - 2%		

*Nota.* El gráfico muestra los tipos de contratos suscritos por los colaboradores de la E.S.E.,

Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña

Las edades más representativas, en los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, oscila entre 25 y 35 años, representando el 54% de la población que labora en la sección de Urgencia, seguido de los mayores de 35 años, con una participación del 31%. En menor escala están los menores de 25 años, que representa el 16% de los funcionarios, de los cuales, el 58% son mujeres y el 42% son hombres.

En lo referente al tiempo de servicio, se aprecia estabilidad laboral, ya que el 34% tienen más de cinco años de estar laborando en la E.S.E., esta antigüedad se da, especialmente en los médicos; el 66% restante, está repartido entre menos de un año hasta cinco años. En cuestiones salariales, el 37% devenga un salario que oscila entre \$1.000.000 y \$1.500.000, seguido de los que ganan entre \$3.000.000 y \$5.000.000 que corresponde al 20%. Quienes ganan más de cinco millones de pesos, por lo general, son los médicos especialistas, que representan el 23% de la población; el 13% está en un salario entre \$1.500.001 y \$2.000.000. El 7%, que, por lo general, corresponde a servicios generales, devenga menos de \$1.000.000. El salario está ajustado de acuerdo al tipo de contrato y a la antigüedad del empleado.

El 90% labora en turno diurno y nocturno, al igual que la jornada laboral. Que ese mismo porcentaje, labora de lunes a lunes; esto es entendible, por tratarse del área de urgencias, la cual debe estar en permanente funcionamiento durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Esta sección nunca para, ni siquiera cuando se presenta cese de actividades en la E.S.E.

#### **4.2 Factores más importantes de motivación en los colaboradores del área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña**

Se consideran varios aspectos que motivan a un empleado a ejercer sus funciones, a tener empoderamiento y a aportar a la productividad.

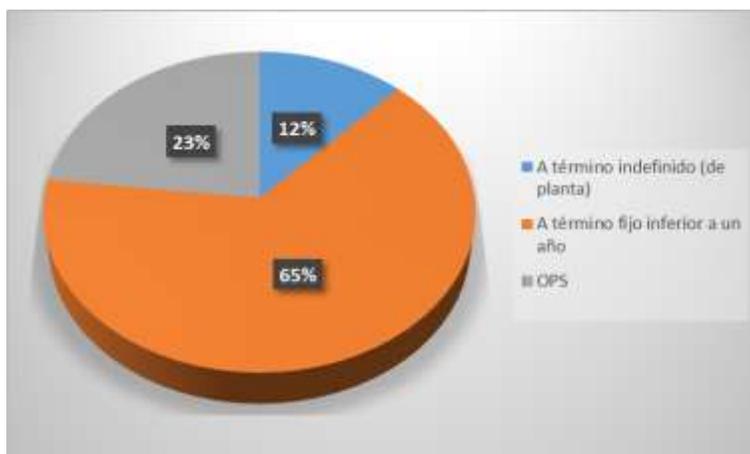
El cuestionario aplicado, presenta una serie de preguntas que dan respuesta a este objetivo. Los resultados se presentan a continuación.

**Tabla 2.** *Tipo de contrato*

Ítem	Frecuencia	%
A término indefinido (de planta)	13	12%
A término fijo inferior a un año	70	65%
OPS	25	23%
Total	108	100%

*Nota.* El gráfico muestra los tipos de contratos suscritos por los colaboradores de la E.S.E., Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña

**Figura 3.** Tipo de contrato



*Nota.* El gráfico muestra los tipos de contratos suscritos por los colaboradores de la E.S.E., Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña

Sin lugar a dudas, la estabilidad laboral juega un papel importante en la motivación laboral y el tipo de contrato suscrito. De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. de Ocaña, sólo el 12% son de planta, y tienen estabilidad laboral asegurada. El 65% que dijo tener contrato a término fijo inferior a un año, este no está directamente suscrito con la E.S.E., sino a través de una Cooperativa como intermediaria. Las Órdenes de Prestación de Servicios (OPS), son suscritas directamente con el Hospital.

**Tabla 3.** *Existen incentivos*

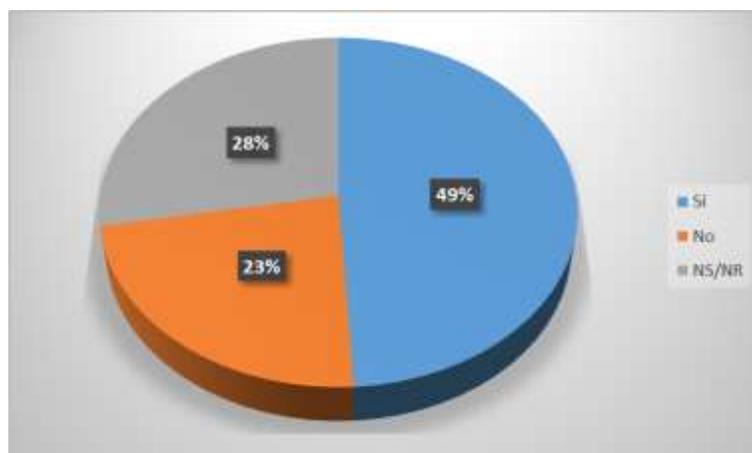
Ítem	Frecuencia	%
Sí	53	49%
No	25	28%
NS/NR	30	23%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital

Emiro Quintero Cañizares.

.

**Figura 4.** *Existen incentivos*



*Nota.* El gráfico muestra si existen o no incentivos para el colaborador

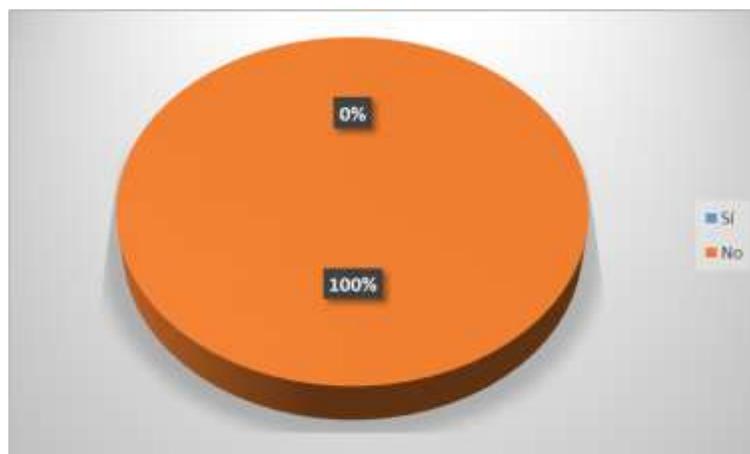
Los incentivos se limitan a los siguientes: a final de cada año, Los contratados con la cooperativa, reciben un bono. Por su parte el hospital, entrega a los empleados de planta, detalles en fechas especiales, como el día de la madre, el día de la mujer, el día de la secretaria y navidad.

**Tabla 4.** *Ha tenido reconocimientos por su trabajo*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	108	100%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 5.** *Ha tenido reconocimientos por su trabajo*



*Nota.* El gráfico muestra si el recurso humano de la E.S.E., recibe incentivos

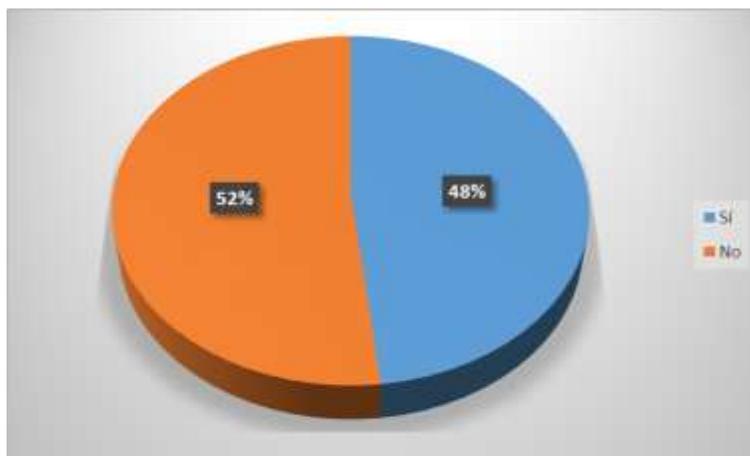
En la E.S.E. no existe la política de hacer reconocimiento a las labores de sus empleados. Lo demuestran las respuestas dadas a la pregunta correspondiente, donde el 100% manifestó no haber recibido ningún reconocimiento por su trabajo.

**Tabla 5.** *Considera que el salario que recibe es justo*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	52	48%
No	56	52%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 6.** *Considera que el salario que recibe es justo*



*Nota.* La figura muestra la respuesta a la pregunta si el salario recibido es justo a la labor desempeñada.

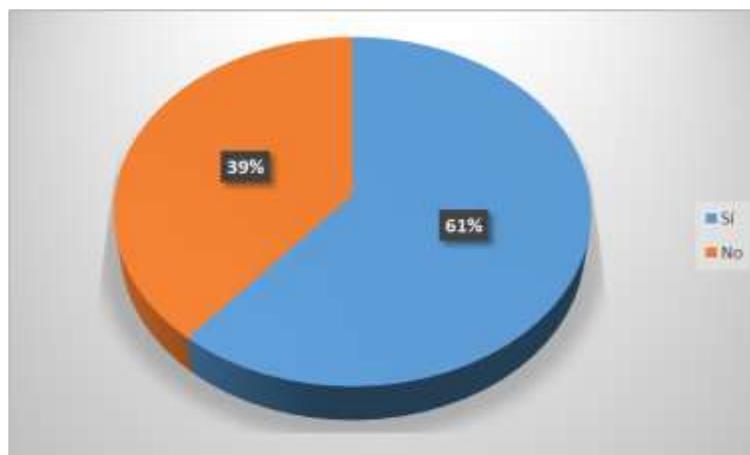
Hay una igualdad en las respuestas en la que se preguntó si el salario que reciben es justo. El 48% indicó que sí. En este porcentaje están, por lo general, lo médicos y los de planta. El 52% no está conforme con el salario.

**Tabla 6.** *El pago de su salario es puntual*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	66	61%
No	42	39%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 7.** *El pago de su salario es puntual*



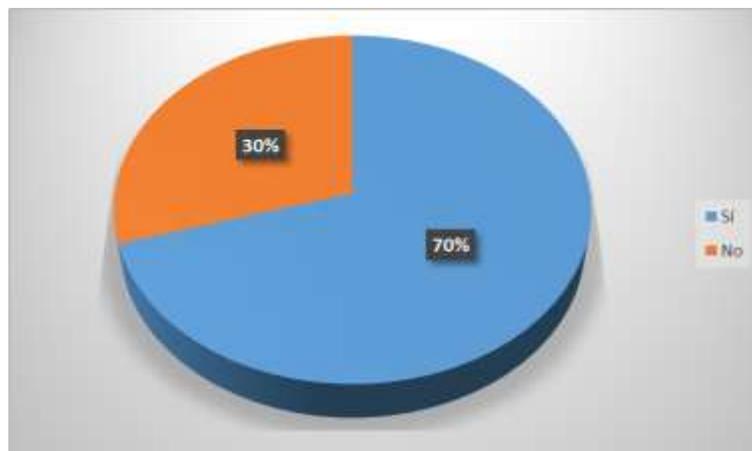
*Nota.* La gráfica muestra la respuesta si el salario lo pagan de manera puntual.

Existe un conformidad del 61% en la puntualidad en el pago del salario por parte de la E.S.E. El 39%, por lo general, contratados a través de una Cooperativa, indican que su pago no es del todo puntual.

**Tabla 7.** *El salario es la principal motivación laboral*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	76	70%
No	32	30%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 8.** *El salario es la principal motivación laboral*

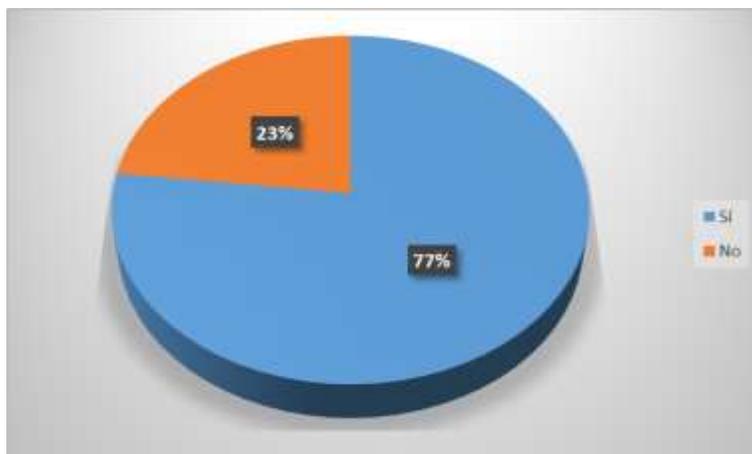
*Nota.* La gráfica muestra la respuesta a la pregunta si el salario es la principal motivación laboral.

Sin duda que el salario es la principal motivación que tiene el empleado del área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, según el 70% de estos. El 32% indica que no solamente el salario da motivación laboral.

**Tabla 8.** *Le pagan prestaciones sociales*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	83	77%
No	25	23%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 9.** *Le pagan prestaciones sociales*

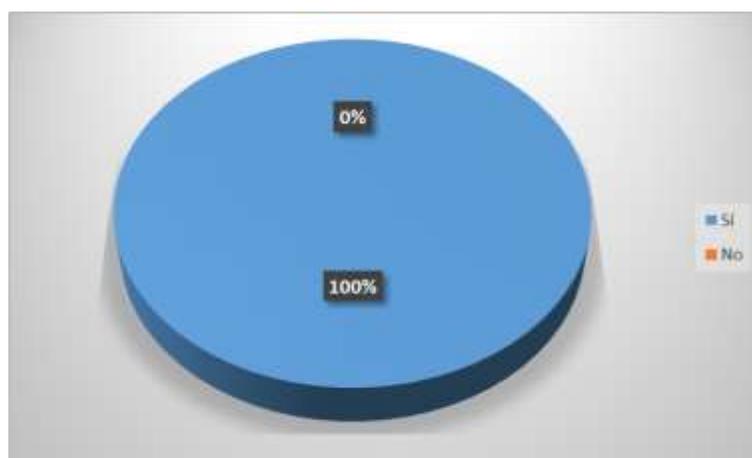
*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje si reciben prestaciones sociales

Lo únicos que no reciben prestaciones sociales, son los contratados a través de Órdenes de Prestación de Servicios OPS, pues, como se dijo, este tipo de contratos en civil, por lo que no representa carga laboral para la empresa. El 77% que tienen suscritos contratos a término indefinido y a término fijo, los primeros directamente con la E.S.E. y los segundos con un tercero, reciben, por ley, toda clase de prestaciones sociales.

**Tabla 9.** *Está afiliado al SSST*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	108	100%
No	0	0%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 10.** *Está afiliado al SSST*

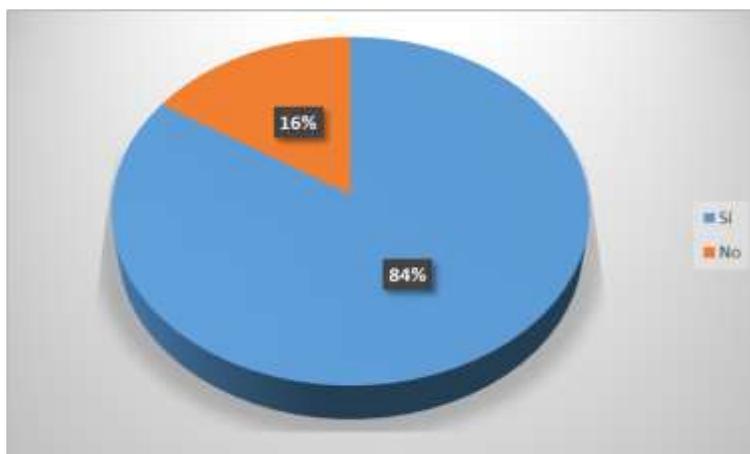
*Nota.* La gráfica muestra la respuesta a la pregunta que hace referencia a si están afiliado al Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo

La legislación colombiana, establece que todo trabajador, ya sea mediante contrato laboral u OPS, debe estar afiliado al Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo. La diferencia es que a los primeros, les cancela la empresa y a los segundos, es un costo que debe asumir el contratado. De acuerdo con los anterior, todos los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña, ya sean contratados directamente y por cooperativas, gozan de este beneficio.

**Tabla 10.** *El horario laboral es de su agrado*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	91	84%
No	17	16%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 11.** *El horario laboral es de su agrado*

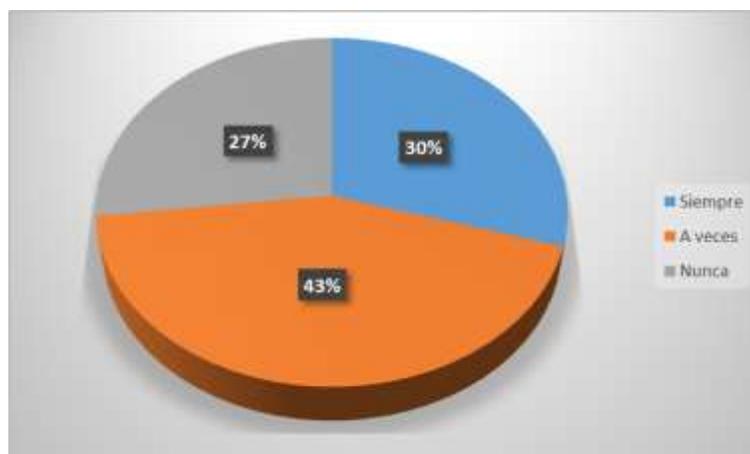
*Nota.* La gráfica muestra la respuesta a la pregunta si el horario laboral asignado es del agrado del colaborador

Es alto la conformidad que tienen los empleados o colaboradores en su horario laboral. Esto fue lo que indicó el 84% de los encuestados. Esta alta conformidad es buena para la empresa. Solo el 16% no está conforme con su horario laboral.

**Tabla 11.** *Le han dado capacitaciones*

Ítem	Frecuencia	%
Siempre	32	30%
A veces	47	43%
Nunca	29	27%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 12.** *Le han dado capacitaciones*

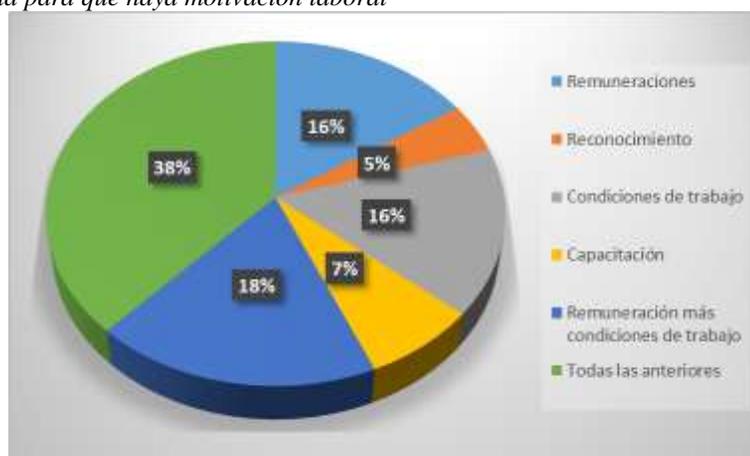
*Nota.* La gráfica muestra las respuestas a la pregunta sobre si le han dado capacitaciones

La falta de capacitaciones es una fuerte debilidad de las empresas. Los empleados deben estar constantemente capacitados, sin importar los cargos que ocupan. El 70% casi nunca o nunca han recibido capacitaciones. Solamente el 30% ha tenido este privilegio.

**Tabla 12.** *Qué recomienda para que haya motivación laboral*

Ítem	Frecuencia	%
Remuneraciones	17	16%
Reconocimiento	5	5%
Condiciones de trabajo	17	16%
Capacitación	8	7%
Remuneración más condiciones de trabajo	20	18%
Todas las anteriores	41	38%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 13.** *Qué recomienda para que haya motivación laboral*

*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje de los factores que son motivacionales, según los colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. de la ciudad de Ocaña

Sobre la recomendación que daban los empleados para que exista motivación laboral, se dieron cinco opciones: remuneración, reconocimiento, condiciones de trabajo, capacitación y otra, para que los encuestados respondieran libremente. El 38% indicó que todas las opciones

dadas, son necesarias para que exista plena motivación laboral. El 18% respondió que remuneración más condiciones de trabajo; el 16% dijo que remuneraciones, el mismo porcentaje escogió condiciones de trabajo. La que menos les interesa a los colaboradores del área de urgencias es capacitaciones con un 8% y reconocimiento con un 5%. Sin embargo, se consideran que todas son importantes y juegan un papel importante en la motivación de los empleados de cualquier empresa.

**Diagnóstico situacional.** El tipo de contrato laboral, establece la estabilidad laboral. En el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, la estabilidad se limita al 12% en razón a que son empleados de planta, el 88% son contratados ya sea directamente por el hospital o a través de una cooperativa.

Referente a incentivos, tanto el hospital, como la cooperativa, tienen como política, incentivar a sus dependientes, ya sea con bonos o con regalos. Lo que no está contemplado, son reconocimientos por la labor desempeñada.

La mayoría de los colaboradores (52%) está inconforme con el salario recibido, más aún, cuando el 70% precisó que el salario es la principal motivación laboral. Por su parte, el 61% indicó que les pagan a tiempo.

En lo que se refiere a las prestaciones sociales, los que están bajo un contrato laboral, ya sea directamente con la E.S.E., o a través de la cooperativa, reciben sus prestaciones de ley. Los

de contrato a través de OPS, no es obligación, teniendo en cuenta, como se dijo, que este es un contrato civil, no laboral.

El 100% de los colaboradores están afiliados al Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo. Como se indicó, los que están bajo contrato laboral, este pago está a cargo de la empresa (hospital o cooperativa), mientras que los que están bajo el contrato civil de OPS, el pago le corresponde al contratado.

En lo que hay alta conformidad, es en el horario de trabajo, de acuerdo a lo indicado por el 84% de los encuestados.

Existe debilidad de la E.S.E. al no programar capacitaciones para los diferentes cargos, proceso educacional sumamente importante.

Sobre la recomendación que exista motivación laboral, los encuestados marcaron las diferentes opciones dadas, las cuales fueron: remuneración, reconocimiento, condiciones de trabajo y capacitación

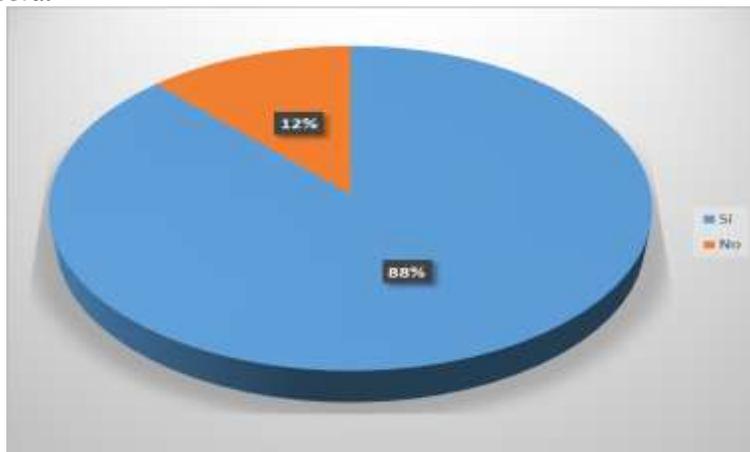
#### **4.3 Nivel de motivación del personal que labora en el área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña**

**Tabla 13.** *Motivación Laboral*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	95	88%
No	13	12%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 14.** *Motivación Laboral*



*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje de los colaboradores motivados laboralmente

El 88% de los colaboradores del área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, se sienten motivados en su trabajo, a pesar de algunas situaciones no conformes, que se presentaron en el punto anterior.

Este alto porcentaje genera buen servicio, productividad, compromiso, responsabilidad y positivismo; por eso, la motivación debe estar en el diario vivir de los empleados de cualquier empresa y la alta dirección. Esa capacidad de motivación hacia el empleado, que debe tener la alta dirección, en este caso de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, debe ser prioridad en la agenda gerencial.

A pesar de que las encuestas fueron realizadas y tabuladas, esta motivación del 88%, podría ser subjetiva, dado los diferentes factores que la rodean, como el tipo de contrato suscrito, la estabilidad laboral, el salario, el horario de trabajo, la relación con usuarios, compañeros y jefes, entre otros. Sin embargo, se respeta este resultado, ya que fue decisión de los encuestados.

#### **4.4 Calidad del servicio que ofrecen los colaboradores del área de urgencias de la ESE**

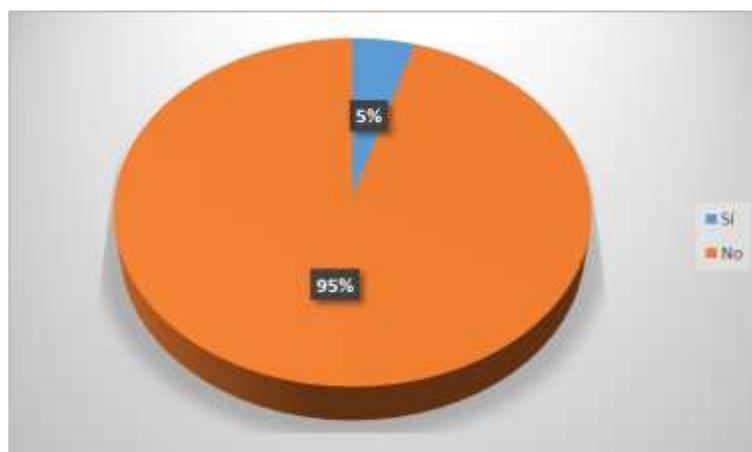
##### **Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña**

Para el desarrollo de este objetivo, se plantearon preguntas precisas, que inciden de una u otra manera, en la calidad del servicio ofrecido por parte de los colaboradores.

**Tabla 14.** *Ha tenido problemas con el jefe inmediato*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	5	95%
No	103	5%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 15.** Ha tenido problemas con el jefe inmediato

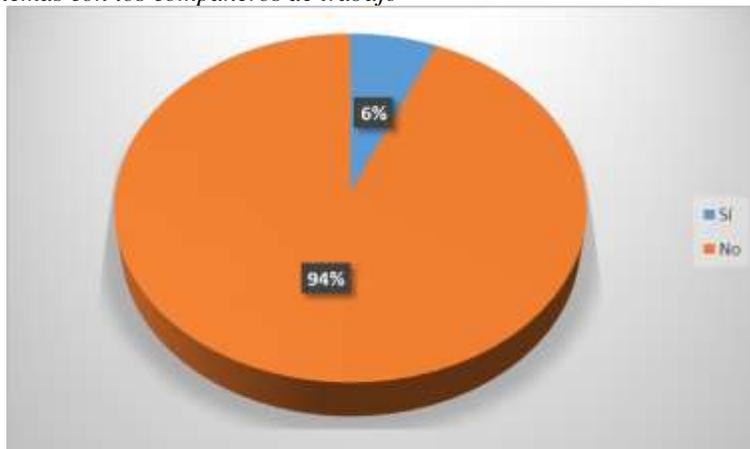
*Nota.* La gráfica indica el índice de problemas con el jefe inmediato

Es muy buena la relación que tienen los empleados con su jefe inmediato y estos son sus colaboradores. El 95% manifestó no tener ningún tipo de problemas. Resultado importante para el desempeño de las funciones. Solamente el 5% aseguró tener problemas con su jefe inmediato.

**Tabla 15.** *Ha tenido problemas con los compañeros de trabajo*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	7	6%
No	101	94%
Total	65	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 16.** *Ha tenido problemas con los compañeros de trabajo*

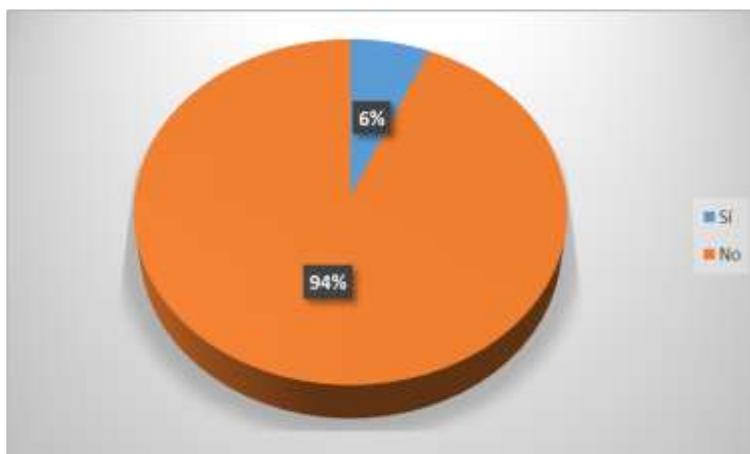
*Nota.* La gráfica indica el índice de problemas entre compañeros de trabajo

Al igual que la anterior pregunta, el 94% no ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo, a diferencia que el 6% que dijo sí tenerlos. Estos resultados reflejan el buen ambiente laboral que se mantiene en la sala de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.

**Tabla 16.** *Ha tenido problemas con usuarios*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	7	6%
No	101	94%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 17.** *Ha tenido problemas con usuarios*

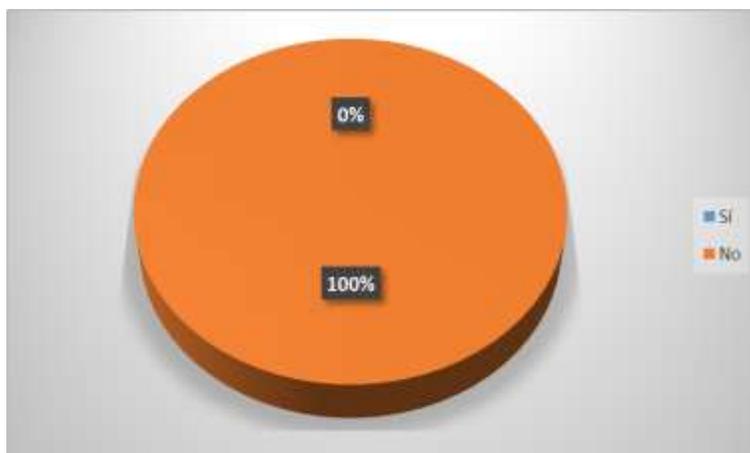
*Nota.* La gráfica establece el resultado a la pregunta si el colaborador ha tenido problemas con los usuarios

Importante el hecho de que el 94% manifiesta no haber tenido problemas con los usuarios. Esto es excelente, teniendo en cuenta la clase de servicio que se presta, donde el usuario se vuelve impaciente, altanero y exigente.

**Tabla 17.** *Le han hecho llamados de atención*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	0	0%
No	108	100%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 18.** *Le han hecho llamados de atención*

*Nota.* La gráfica indica si a los colaboradores les han hecho llamados de atención

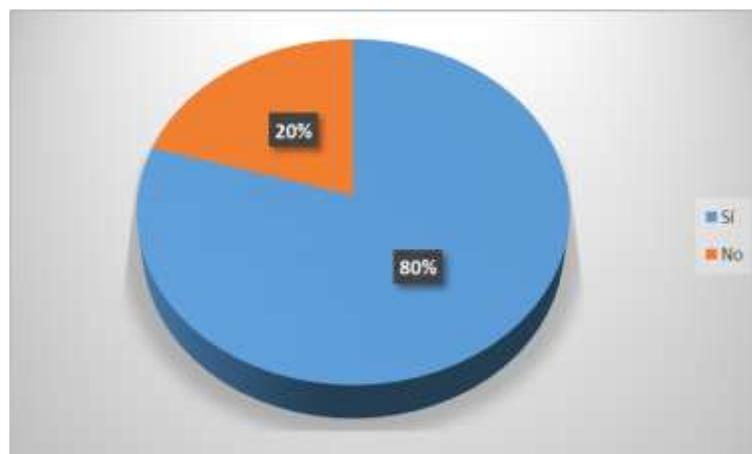
Ratificando el excelente clima laboral que se vive en el área de urgencias, el 100% de los colaboradores, no ha recibido ningún tipo de llamado de atención por parte de su jefe inmediato.

**Tabla 18.** *El Sistema de Salud ha sido fuente de conflictos*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	86	80%
No	22	20%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 19.** *El Sistema de Salud ha sido fuente de conflictos*



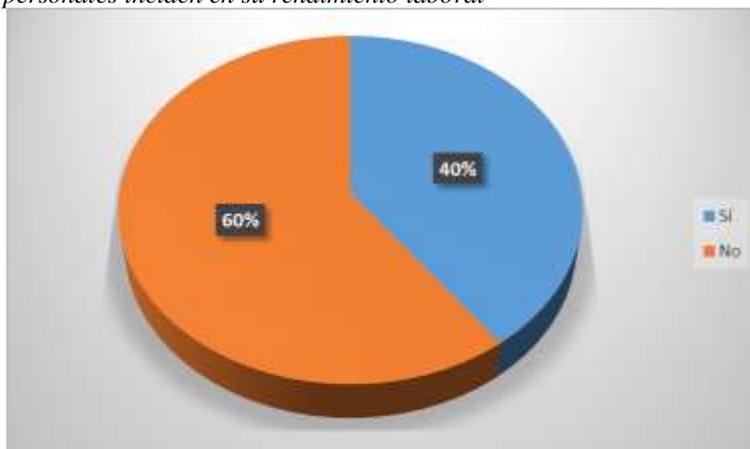
*Nota.* La gráfica muestra si el Sistema de Salud de Colombia ha sido fuente de problemas con los usuarios

Como se esperaba, el sistema de salud de Colombia, altamente criticado a nivel nacional, es fuente de conflictos. El 20% de los encuestados, manifiestan que los usuarios se muestran molestos por el cumplimiento de los protocolos establecidos; sin embargo el 80% indicó que hay conformidad.

**Tabla 19.** *Los problemas personales inciden en su rendimiento laboral*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	43	40%
No	65	60%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 20.** *Los problemas personales inciden en su rendimiento laboral*

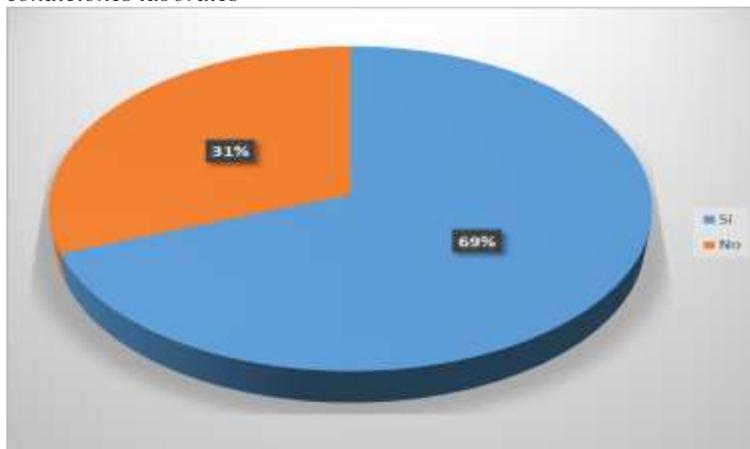
*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje de los colaboradores que ven afectado su rendimiento laboral, por problemas personales

Por lo general, los problemas personales, familiares, económicos, etc., son fuentes de inestabilidad laboral, y afecta el rendimiento en el trabajo. El 40% lo ve así. El 60% logra controlar sus emociones, y ejercen normalmente su actividad.

**Tabla 20.** *Existen buenas condiciones laborales*

Ítem	Frecuencia	%
Sí	75	69%
No	33	31%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 21.** *Existen buenas condiciones laborales*

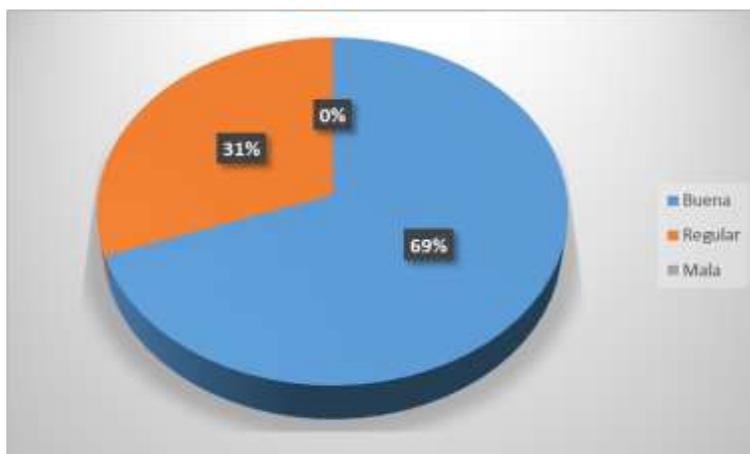
*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje de las buenas relaciones laborales

El 69% de los encuestados manifestó que existen buenas condiciones laborales en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña. Aunque es un porcentaje alto, también es alta la inconformidad a esas condiciones laborales que indicó el 31%.

**Tabla 21.** *Cómo es la relación entre usted y su jefe inmediato*

Ítem	Frecuencia	%
Buena	75	69%
Regular	33	31%
Mala	0	0%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 22.** *Cómo es la relación entre usted y su jefe inmediato*

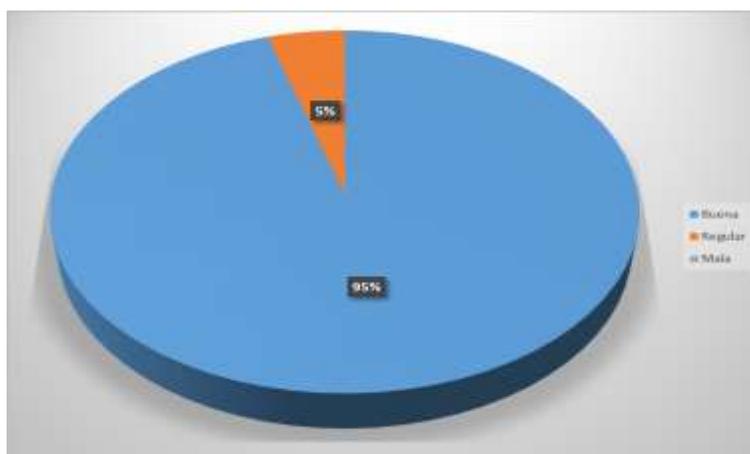
*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje bueno, regular y malo, de la relación entre el colaborador y el jefe inmediato

Es alta la buena relación que existe en el colaborador y el jefe inmediato y viceversa, así lo indicó el 69% de los encuestados, mientras que el 31% dijo que regular. Ninguno marco mala relación. Es importante que las buenas relaciones se mantengan, en pro de los usuarios y de la empresa.

**Tabla 22.** *Cómo es la relación entre usted y sus compañeros de trabajo*

Ítem	Frecuencia	%
Buena	103	95%
Regular	5	5%
Mala	0	0%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 23.** *Cómo es la relación entre usted y sus compañeros de trabajo*

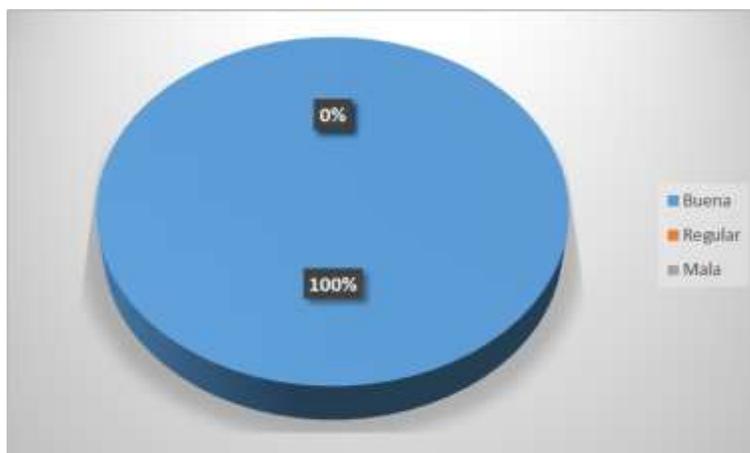
Nota. La gráfica muestra el porcentaje bueno, regular y malo, de la relación entre los compañeros de trabajo

La relación entre compañeros del área de urgencias de la E.S.E., es buena, pues el 95% así lo indicó; solamente el 5% manifestó que es regular. Al igual que la anterior pregunta, la importancia de tener buenas relaciones con los compañeros aumenta la colaboración, el apoyo y el normal desarrollo de las actividades diarias.

**Tabla 23.** *Cómo es el trato suyo con el usuario*

Ítem	Frecuencia	%
Bueno	108	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
	108	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 24.** *Cómo es el trato suyo con el usuario*

*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje del trato del colaborador hacia el usuario

La totalidad de los encuestados manifestó que trata bien a los usuarios. El buen trato es característico de entendimiento de las necesidades de los demás, y eso es una fortaleza importante en este tipo de actividad.

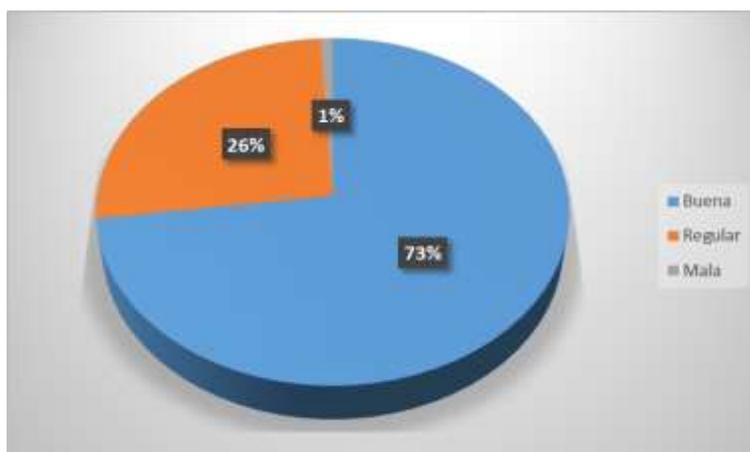
**Tabla 24.** *Cómo es el trato del usuario hacia usted*

Ítem	Frecuencia	%
Buena	79	73%
Regular	28	26%
Mala	1	1%
Total	108	108%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro

Quintero Cañizares

**Figura 25.** *Cómo es el trato del usuario hacia usted*



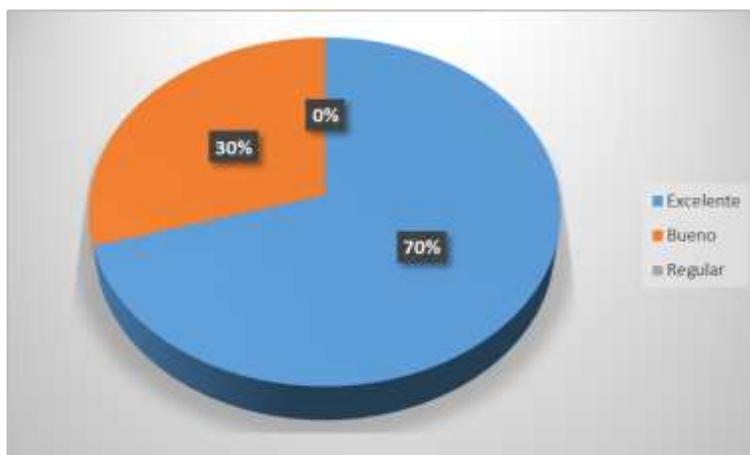
*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje del trato del usuario hacia el colaborador

Esta pregunta, ligada a la anterior, es comprensible. La persona que llega a la sala de urgencias para ser atendida, se vuelve grosera, intolerable y exigencia, solo el buen trato por parte del funcionario, puede lograr calmarla. A pesar de lo anterior, no es muy alto el índice de los que tiene un trato regular hacia el colaborador, pues solo el 26%, que logran clamarse. El 1% si presenta un trato malo hacia los funcionarios y difícilmente logran tranquilizarse. El 73% presenta un buen trato hacia las personas que lo atienden.

**Tabla 25.** *Cómo califica su rendimiento laboral*

Ítem	Frecuencia	%
Excelente	76	70%
Bueno	32	30%
Regular	0	0%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 26.** *Cómo califica su rendimiento laboral*

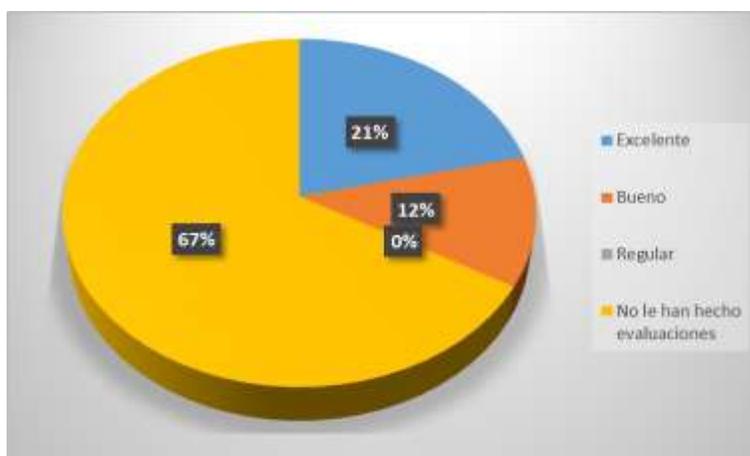
*Nota.* La gráfica muestra el porcentaje de cómo es el rendimiento laboral de los colaboradores

Con respecto al rendimiento laboral, el 70% se autocalifica como excelente y el 30% como bueno.

**Tabla 26.** *Cómo fue el último puntaje de su Evaluación del Desempeño*

Ítem	Frecuencia	%
Excelente	23	21%
Bueno	13	12%
Regular	0	0%
No le han hecho evaluaciones	72	67%
Total	108	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares

**Figura 27.** *Cómo fue el último puntaje de su Evaluación del Desempeño*

*Nota.* La gráfica muestra, en porcentajes, las calificaciones obtenidas en las evaluaciones del desempeño

La evaluación del desempeño laboral, es obligatoria para las entidades pública, así lo establece la Comisión Nacional para el Servicio Civil. Sin embargo, como existen empleados con contrato laboral suscrito por una cooperativa, esta, al parecer, no está realizando este proceso. Lo que tienen contrato por OPS, no se les debe realizar, pues, como se ha mencionado, es un contrato civil. Con la aclaración anterior, los resultados que arrojó esta pregunta fueron los

siguientes: puntaje excelente, el 21%; puntaje bueno, el 12%; puntaje regular, 0%; no le han realizado ninguna evaluación, 67%.

**Diagnóstico situacional.** El ambiente laboral que se vive en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares, es bueno, según los resultados a las encuestas realizadas, que arrojaron un 95% de buena relación con el jefe inmediato, un 94% de buena relación con sus compañeros de trabajo y un 94% de buenas relaciones con el usuario. Así mismo, el 100% de los colaboradores, no ha tenido ninguna clase de llamado de atención, a pesar de que El 40% de los funcionarios indicó que los problemas personales afectan su rendimiento laboral y que el sistema de salud de Colombia, ha generado conflictos del usuario frente a la E.S.E., el cual asciende al 20%; sin embargo el 80% indicó que hay conformidad .

El 69% de los funcionarios labora en buenas condiciones, pero el 31% no lo ve así.

Sobre la relación empleado – jefe inmediato – empleados y entre compañeros de trabajo, es buena. En el primer de los casos, asciende al 69% y en el segundo al 95%. Así mismo, el 100% de los funcionales, atienden bien al usuario.

El rendimiento laboral, calificado por los mismos funcionarios, es excelente en un 70% y bueno en un 30%. Sin embargo, al 67% de estos, no se le hace evaluación del desempeño, solamente al 33% los evalúan, con resultado 21% excelente y 12% bueno.

## Conclusiones

Se caracterizó a los colaboradores del área de Urgencias de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña, conociéndose edad, sexo, cargo desempeñado, tiempo de servicio, salario devengado y jornada laboral. La caracterización se realizó a los empleados de planta, a los contratados a término fijo inferior a un año y los contratados a través de Órdenes de Prestación de Servicios. Estas características permitieron al investigador, ubicarse en un contexto más claro, sobre cada uno de los colaboradores del área en mención.

Los factores más importantes de motivación en los colaboradores del área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, están en el tipo de contrato, ya que este establece la estabilidad laboral, el segundo aspecto es la remuneración, lo cual está ligada al primero, puesto que, a diferencia de los empleados de planta, están los contratados por una cooperativa con contrato inferior a un año, lo que no garantiza su permanencia en la empresa, así como los contratados a través de Órdenes de Prestación de Servicio. Otros factores de motivación, y no menos importantes, pero que la E.S.E. no tiene establecido, son los incentivos, las bonificaciones y las capacitaciones.

Para determinar el nivel de motivación en el personal que labora en el área de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, bastó una sola pregunta, claro está, ligada a todas las anteriores. Se muestra una satisfacción laboral del 88%, lo cual es altamente positiva para la empresa.

El área de urgencias de La E.S.E., cuenta con un personal altamente comprometido en su labor, lo que permite ofrecer un servicio de calidad hacia el usuario. Las buenas relaciones entre jefes y colaboradores y viceversa, y entre colaboradores, hace agradable la actividad laboral, lo que da como resultado el buen servicio.

## Recomendaciones

El área de recursos humanos debe mantener actualizada la base de datos de los empleados, realizando su caracterización de manera permanente, no solo con la información aportada en esta investigación, sino complementándola con la parte familiar, académica, social, entre otras variables.

No deberían existir intermediarios en el sistema de contratación laboral. El hecho de que una Cooperativa sea quien contrate empleados para que laboren en la E.S. E., con el propósito de disminuir la carga prestacional, no genera confianza ni seguridad en el contratado. La E.S.E., debería asumir, en forma directa, todo tipo de contratación.

La gerencia de la E.S.E., debería establecer, como política, factores que permitan mantener la motivación en todo el personal que depende económicamente de esta institución, comenzando por el sistema de contratación, además de los analizados en la presente investigación.

Un empleado motivado, por fuerza mayor, ofrecerá un excelente servicio, sus actividades laborales darán la eficacia y la eficiencia que requiere la institución, para el logro de los objetivos y metas y la satisfacción integral de los usuarios que requieren sus servicios.

## Referencias

- Alteco Consultores. (s-f). *Qué es la calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Barrios, J. (2 de diciembre de 2018). *Origen, concepto y Teorías sobre Motivación Laboral*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Chávez Cervantes, G. (10 de mayo de 2018). *La importancia del clima de trabajo en las organizaciones*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano* (pág. 626). México D.F.: McGraw-Hill.
- Dipublico.org. (06 de junio de 2010). *Tratado de Paz de Versalles 1919*. Obtenido de <https://www.dipublico.org/1729/tratado-de-paz-de-versalles-1919-en-espanol/>
- E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizares. (22 de marzo de 2018). *Información General*. Obtenido de Reseña Histórica: <http://www.heqc.gov.co/entidad/informacion-general>
- Economia3.com. (15 de febrero de 2021). *La importancia de las expectativas en la motivación*. Obtenido de <https://economia3.com/la-importancia-de-las-expectativas-en-la-motivacion/>
- El Viaje del cliente. (2021). *¿Qué es el Servicio al cliente?* Obtenido de Definición y Características: <https://elviajedelcliente.com/academia/servicio-al-cliente-customer-service/#0-concepto-de-servicio-al-cliente>
- Galenia Hospital. (04 de diciembre de 2020). *Qué es el servicio de urgencias de un hospital*. Obtenido de <https://hospitalgalenia.com/que-es-el-servicio-de-urgencias-de-un-hospital/>

- Galván Bonilla, M. A. (s-f). *Motivación Laboral*. Obtenido de Universidad Autónoma de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Idalberto, C. (2004). *Administración de Recursos Humano*. México: McGraw-Hill.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2021). *Definición Servicios de Salud*. Obtenido de <https://definicion.de/servicios-de-salud/>
- Rovira Salvador, I. (2021). *La Teoría del Reforzamiento de B. F. Skinner*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-reforzamiento-skinner>
- Servinform. (29 de noviembre de 2019). *La Evolución de la Atención al cliente*. Obtenido de <https://www.servinform.es/2019/11/29/la-evolucion-de-la-atencion-al-cliente/>
- Sevilla Arias, P. (25 de febrero de 2015). *Pirámide de Maslow*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- Significados. (18 de junio de 2019). *Significado de usuario*. Obtenido de <https://www.significados.com/usuario/>
- Velasco, E., Santos, H., Sánchez, F., & Rivero, L. (23 de mayo de 2011). *Eumed.net*. Obtenido de La Motivación como factor de influencia en el Desempeño Laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/antecedentes.html>

## **Apéndices**

**Apéndice A. Cuestionario aplicado a los trabajadores para conocer la motivación laboral y su incidencia en la prestación del servicio, en el área de urgencias de la E.S.E. Hospital**

**Emiro Quintero Cañizares**

**Se requiere que cada pregunta sea respondida con objetividad, para lo cual, el cuestionario es confidencial (no se requiere su nombre)**

**Caracterización del empleado**

- i)* Edad: \_\_\_\_\_ años
- ii)* Sexo:
- a. Femenino
  - b. Masculino
- iii)* Tiempo de servicio
- a. Menos de un año
  - b. Entre 1 y tres años
  - c. Entre 3 y 5 años
  - d. Más de 5 años
- iv)* Cargo que desempeña \_\_\_\_\_
- v)* Su salario se encuentra dentro del siguiente rango
- a. Menos de \$1.000.000
  - b. Entre \$1.000.000 y \$1.500.000
  - c. Entre \$1.500.001 y \$2.000.000
  - d. Entre \$2.000.001 y \$3.000.000
  - e. Entre \$3.000.001 y \$5.000.000
  - f. Más de \$5.000.000
- vi)* Su jornada laboral es
- a. Diurna
  - b. Nocturna
  - c. Turno (Diurno/Nocturno)
- vii)* Su jornada laboral diaria es
- a. De lunes a viernes
  - b. De lunes a sábado
  - c. De lunes a lunes
  - d. Fines de semana
  - e. Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Preguntas**

1. ¿Qué tipo de contrato tiene con la E.S.E HQC de Ocaña?
  - a. A término indefinido (de planta)
  - b. A término fijo inferior a un año
  - c. OPS
  - d. Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_
  
2. ¿La E.S.E. tiene plan de incentivos para los colaboradores?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  - c. No sabe\_\_\_\_\_
  
3. ¿En los últimos tres años ha recibido reconocimientos por parte de su jefe inmediato?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
4. ¿El salario recibido se ajusta al esfuerzo, dedicación y funciones del cargo que ejerce?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
5. ¿El pago del salario es puntual?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
6. ¿Considera que el salario es la principal motivación en el trabajo?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
7. ¿Recibe prestaciones sociales y demás beneficios laborales?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
8. ¿Está afiliado al sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
9. ¿El horario laboral es de su agrado?
  - a. Sí \_\_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_\_
  
10. ¿Ha tenido problemas con su jefe inmediato?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

11. ¿Ha tenido problemas con compañeros de trabajo?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

12. ¿Ha tenido problemas con usuarios?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

13. ¿Le han hecho llamados de atención?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

Si respondió "Sí" ¿Cuáles han sido las causas por las cuales le han llamado la atención?

---

14. ¿El sistema de salud de Colombia ha sido fuente de conflictos con usuarios?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

15. ¿Usted se siente motivado en su ejercicio laboral?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

16. ¿Considera que los problemas personales y/o familiares inciden en el rendimiento laboral?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

17. ¿Las condiciones de trabajo favorecen su desempeño en el trabajo?

- a. Sí \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

18. ¿Cómo considera la relación entre usted y su Jefe inmediato?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala

19. ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de área?

- a. Buena
- b. Regular

- c. Mala
20. ¿Recibe capacitaciones periódicas?
- a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
21. ¿Cómo es el trato de usted hacia el usuario?
- a. Bueno
  - b. Regular
  - c. Malo
22. ¿Cómo es el trato del usuario hacia usted?
- a. Bueno
  - b. Regular
  - c. Malo
23. ¿Cómo considera su rendimiento laboral?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
24. El puntaje obtenido en la última evaluación del desempeño realizadas por su jefe inmediato fue
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. No le han hecho evaluaciones del desempeño
25. ¿Qué recomienda para que haya motivación laboral?
- a. Remuneraciones
  - b. Reconocimiento
  - c. Condiciones de trabajo
  - d. Capacitación
  - e. Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_