



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

La motivación como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Luis Alberto López Cardona

Guatemala, junio 2020

La motivación como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Luis Alberto López Cardona

Lic. Elvis Ricardo Palacios Martínez (**Asesor**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Guatemala, junio 2020

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Cristian Rene Velásquez Mont

Coordinador

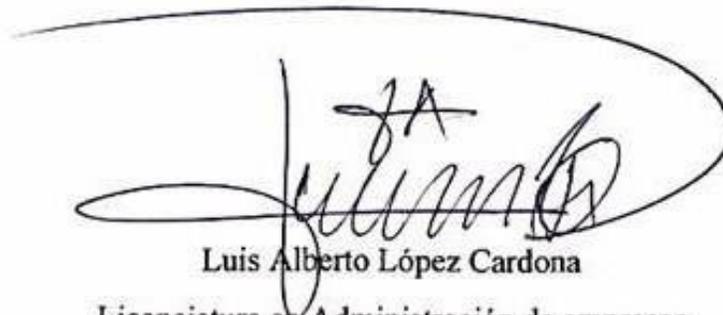
Guatemala, octubre de 2018

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“La motivación como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango”**. y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, thin oval. The signature is stylized and appears to read 'Luis Alberto López Cardona'. Above the main signature, there are the initials 'JA' written in a similar style.

Luis Alberto López Cardona

Licenciatura en Administración de empresas

Carné No.: 0601294

**REF.:C.C.E.E.L.ADM.-PS 001 -2020
SEDE HUEHUETENANGO**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 11 DE JUNIO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Lic. Elvis Ricardo Palacios Martínez

Revisora: M. Sc. Noelia Figueroa Duarte

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico: La motivación como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango

Presentada por: Luis Alberto López Cardona

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 06 de noviembre 2018

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“La motivación como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango”**, realizado por Luis Alberto López Cardona, carné 0601294, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Elvis Ricardo Palacios Martínez
Colegiado Activo 18,922

Guatemala, 28 febrero de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

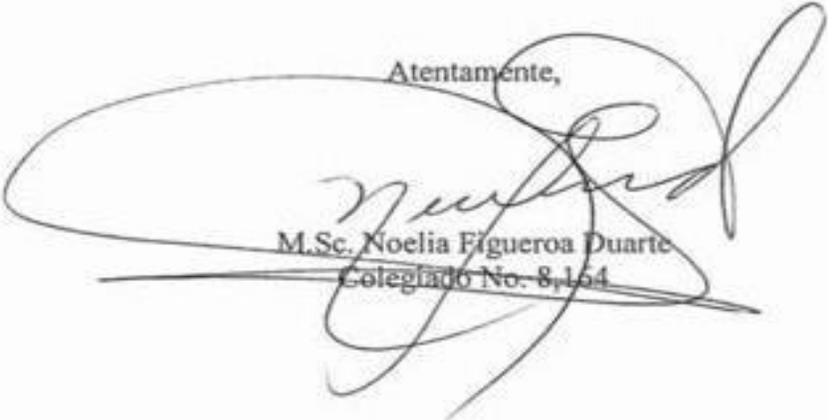
Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **La motivación como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango**, realizado por Luis Alberto López Cardona, carné 0601294, estudiantes de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Colegiado No. 8,164

Dedicatoria

- A Dios** Creador y formador de todo el universo a ti doy las infinitas gracias por darme la vida, el entendimiento, la sabiduría y la fortaleza.
- A Guatemala** Patria querida, belleza natural, incomparable tierra llena de amor.
- A Barillas** Lugarcito privilegiado por Dios.
- A Universidad Panamericana** Centro de enseñanza donde se cultiva el intelecto y el liderazgo de hombres de las ciencias las artes y las culturas.
- A los lectores:** Muy respetuosamente.

Contenido

	Página
Abstrac	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de Investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1. Empleo muestra finita	4
1.8. Definición de instrumentos de investigación	6
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6
2. Resultados	7
2.1. Presentación de resultado	7
3. Discusión y Conclusiones	22
3.1. Extrapolación	22
3.2. Hallazgos y análisis general	22
3.3. Conclusiones	24

4. Referencias	26
5. Anexos	28

Abstract

En la cabecera departamental de Huehuetenango existen varios centros hospitalarios, los cuales tienen una organización funcional que persigue metas y objetivos encaminados a prestar un adecuado servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes, y de esa cuenta obtener rentabilidad financiera. Esto lo hacen a través de varios recursos, siendo uno de ellos el recurso humano; por ello en el presente documento se estudió uno de los aspectos que influyó en el rendimiento individual y colectivo del personal que labora para dichas empresas, como lo es la motivación, conjuntamente con aquellos aspectos que derivan de situaciones que influyen directa o indirectamente en el rendimiento de los trabajadores

Esta investigación fue llevada a cabo tomando como base el método científico de investigación con un planteamiento del problema donde se indica la situación actual que los empleados viven cotidianamente. Así como el establecimiento de objetivos donde se establecen las variables a investigar. Se determinó la población y sujetos de investigación a quienes se les aplicaron instrumentos de obtención de datos, para concluir determinando las situaciones reales que el personal experimenta al desarrollar sus labores diariamente. No sin antes plantear soluciones a través de recomendaciones viables.

Introducción

El artículo científico consiste en conocer la importancia de la motivación del personal, cómo elemento estratégico y fundamental en la generación de efectividad de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango. Actualmente se vive un proceso de apertura económica, las pequeñas y medianas empresas juegan a diario un papel importante en la estructura comercial y social de Huehuetenango, y generan la mayor parte de ingresos y empleos. Estos proveedores necesitan contar con recurso humano que esté en condiciones de desempeñar eficientemente las tareas que se le encomiendan, sólo así podrán cumplir con sus metas y objetivos. Es importante citar que los hospitales deben considerar la utilización de herramientas administrativas que les permitan alcanzar sus fines, así también la participación en el mercado y la recuperación de la inversión que se efectúa, sobre todo la satisfacción del cliente, respondiendo a sus necesidades. La administración moderna ayuda a mejorar en todas las áreas, principalmente en el recurso humano, que para algunos autores es el área más difícil de manejar en cualquier organización.

El presente artículo consiste en llevar a cabo una investigación, cuyo propósito es medir las necesidades de acciones motivacionales que requiere el personal de los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango. Estas empresas se han incrementado en los últimos tiempos y permiten a una gran cantidad de usuarios, obtener servicios que son necesarios para mantener y resolver problemas de salud. En la cabecera departamental de Huehuetenango, existe algunas que se dedican a esta labor; algunas de estas no cuentan con programas o planes para sus empleados, es por ello que la investigación pretende dar a conocer si la motivación es un elemento estratégico, para que los gerentes o propietarios puedan aplicar o utilizar en beneficio de sus colaboradores, y por consecuencia en una mejora continua para la misma. El comienzo del análisis se orienta en un detallado trabajo de campo donde están involucradas los hospitales objeto de estudio. Este análisis mostrará las necesidades de acciones existentes que motiven el recurso humano. De ello se deriva en plan o programa, donde se dejan establecidas las necesidades cuya solución depende de la implementación de acciones idóneas que pueden ser aplicadas en dichas empresas.

El desarrollo del proyecto está compuesto de varias fases según el cronograma preestablecido. Inicialmente se plantea el problema a estudiar, posteriormente se establecieron en los objetivos tanto generales como específicos, se determina los sujetos del estudio, se delimita el alcance del estudio, se diseña y aplica instrumentos para obtener la información, se tabula y analiza la información obtenida; finalmente se concluye y recomienda según los datos obtenidos.

En el primer capítulo se ofrece un panorama general de la investigación, a través del planteamiento del problema, los objetivos que se pretenden, así como la delimitación, alcance y sujetos que participan en el proceso de recolección de datos aplicada a una muestra representativa.

En el segundo capítulo incluye una presentación de resultados obtenidos del trabajo de campo realizado a través de los distintos instrumentos.

En el tercer capítulo se ofrece una presentación de la extrapolación y los hallazgos encontrados durante el trabajo realizado y un análisis general finalizando con las conclusiones del trabajo realizado.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En el municipio de Huehuetenango, funcionan varios centros hospitalarios del ámbito privado, legalmente establecidos, que se dedican a la prestación de servicios médicos, dentro de los cuales la hospitalización es el producto no tangible más importante siendo su prioridad el paciente y la salud de los mismos, dejando por un lado el aspecto motivacional del empleado.

La problemática radica en que, al no tener programas y planes motivacionales para el recurso humano, se incrementa el riesgo de trabajar con empleados desmotivados quienes no se sentirán parte importante de la empresa, y su desempeño se puede tornar deficiente. Lo anterior también puede provocar que no se promuevan los conocimientos, habilidades o actitudes de cada persona, y por lo tanto, la mala realización de funciones y la disminución en el desempeño laboral es inevitable. El trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y sus derechos no solamente es pagarle; si una persona no está interesada en su tarea la rechazará automáticamente, actuará con desánimo y no le dedicará toda la atención que merece. Por el contrario, aquellos empleados identificados con su tarea emprenderán su función con más ilusión y energía.

Derivado de esta adhesión del trabajador con sus tareas, cobra especial relevancia el proceso administrativo porque es la herramienta que confiere una guía que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

Dicho proceso establece como parte inicial la previsión organizacional, que consiste en la evaluación de la situación actual en la cual se desarrollan las entidades que ofrecen servicios de salud hospitalaria, del cual se estima que no se profundiza en todos sus aspectos, lo cual conlleva

a que el paso siguiente que es la planificación, esté más orientada a la tarea y menos al colaborador, y por ende la fase de dirección no ofrezca tal y como fue anotado con anterioridad planes de motivación que hagan funcionar de manera adecuada las entidades con el servicio correspondiente, situación que se constatará en el presente estudio, porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha detallado los objetivos y metas, así como se hace imposible la organización de actividades que no tengan una orientación y así sucesivamente limitándose por tanto el control, con lo que la motivación se hace nula.

El proceso administrativo, implementado de forma sistemática, genera resultados favorables en la gestión de empresas, dicho proceso considera a la administración como la ejecutante de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, planeación, organización, dirección y control.

El proceso administrativo, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, acto y etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente.

1.2 Pregunta de investigación

Ante la percepción de la ausencia de una efectiva aplicación del proceso administrativo, surge la siguiente interrogante:

¿Será la motivación un elemento estratégico que contribuirá a elevar la eficiencia administrativa en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la importancia de la motivación del personal como elemento estratégico y fundamental en la generación de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar el desempeño actual del personal, en cada una de las áreas donde se desenvuelven
- b. Determinar cómo perciben los clientes la atención, el servicio y los productos que se les brinda a través de los empleados
- c. Determinar el grado de motivación recibida por los empleados de parte de los propietarios de los hospitales.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptiva, debido a que tiene como objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes en las personas, sujetas de estudio.

1.5 Sujetos de investigación: Para la presente investigación, el estudio se realizará en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango, para lo cual los sujetos son los siguientes:

Sujeto 1: Gerentes o propietarios: Su punto de vista es muy importante, ya que son los primeros interesados en conocer los aspectos positivos o negativos en cuanto a la motivación del personal, identificando los aspectos que necesita el colaborador para ser más productivos y desempeñarse de una mejor manera en su área de trabajo.

Sujeto 2: Empleados: Debido a que el estudio abarca esencialmente al recurso humano de las empresas, se convierte en el principal objeto de estudio de la presente investigación, lo cual permitirá conocer los aspectos positivos o negativos en cuanto a la motivación, identificando los aspectos que se requieren para ser más productivos y desempeñarse de una mejor manera en su área de trabajo.

Sujeto 3: Clientes: Su punto de vista y opinión es de amplia relevancia, ya que los clientes son los consumidores de los servicios que los empleados les brindan, por lo que es muy importante conocer si han quedado satisfechos o no con el servicio recibido, lo cual permite establecer la necesidad real de programas o planes motivacionales para el personal.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal: La presente investigación tendrá una temporalidad de seis meses que durará desde el proceso de planteamiento del problema, investigativo y presentación final del estudio.

1.6.2 Geográfico: El área geográfica que abarca la presente investigación es en la cabecera departamental de Huehuetenango.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo muestra finita

Se dispone de información de la totalidad de sujetos de estudio, y siendo que el tamaño de la población es conocida, se utilizará el método de muestreo simple con población finita; determinada por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra que se desea conocer

N = Tamaño conocido de la población

E = Error de estimación

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

K = Nivel de confianza

Tabla 1

Población y muestras de los sujetos de estudio.

Sujetos de estudio	Población	Muestra
Empleados	300	90
Propietarios	20	17
Clientes	800	110

Para los valores de error de estimación (E), probabilidad a favor (p), probabilidad en contra (q) y nivel de confianza, se definieron los siguientes valores para cada uno de las variables, de la siguiente manera.

E = Error de estimación 8%

p = Probabilidad a favor 0.50

q = Probabilidad en contra 0.50

K = Nivel de confianza 93%

Aplicación de la fórmula estadística para los empleados de los hospitales estudiados.

$$n = \frac{1.81^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.08^2 (300 - 1) + 1.81^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 90 empleados

Una población de 300 empleados da como resultado una muestra de 90 empleados a los cuales se les aplicará el instrumento para recabar la información.

Aplicación de la fórmula estadística para los propietarios de los hospitales estudiados.

$$n = \frac{1.81^2 * 0.5 * 0.5 * 20}{0.08^2 (20 - 1) + 1.81^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 17 personas

Una población de 20 propietarios da como resultado una muestra de 17 propietarios a los cuales se les aplicará el instrumento para recabar la información.

Aplicación de la fórmula estadística para los clientes de los hospitales estudiados.

$$n = \frac{1.81^2 * 0.5 * 0.5 * 800}{0.08^2 (800 - 1) + 1.81^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 110 \text{ personas}$$

Una población de 800 clientes (promedio mensual) da como resultado una muestra de 110 clientes a los cuales se les aplicará la encuesta destinada para recabar la información.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Se utilizarán dos tipos de herramientas para recopilar la información, encuestas y entrevistas.

Encuestas: Se realizarán dos tipos de encuesta, la primera estará dirigida al recurso humano, con el fin de determinar opiniones de diferentes aspectos del diario vivir dentro de los centros hospitalarios estudiados. La segunda encuesta estará dirigida a los clientes que frecuentan los hospitales privados, para conocer su punto de vista en cuanto al servicio que reciben.

Entrevista: Se realizará entrevistas a propietarios o gerentes para determinar diferentes aspectos relacionados al objeto de estudio, conociendo su pensamiento administrativo a cerca de los procesos que desarrollan actualmente.

1.9 Recolección de datos: Se hará a través de encuestas y entrevistas las cuales se realizarán personalmente dirigidas a los propietarios, recurso humano y usuarios de los centros hospitalarios estudiados, recabando de los sujetos muestrales datos para aclarar el fenómeno que se está investigando.

1.10 Procesamiento y análisis de datos: Se realizará considerando las fases de ordenar, clasificar y tabular los datos recolectados durante el trabajo de campo, igualmente se harán graficas estadísticas e interpretación de las mismas.

Capítulo 2

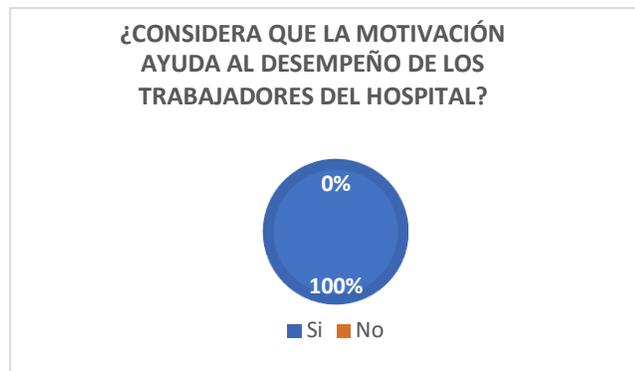
Resultados

2.1 Presentación de resultados

Resultados de encuesta de opinión dirigida a empleados de hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango:

Del cuestionario aplicado se presentan los siguientes resultados:

Gráfica No. 1.



Fuente: investigación de campo, año 2019

Se determinó que toda la población coincide en que la motivación contribuye con el mejor desempeño.

Gráfica No. 2



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 81% de la población considera que recibe capacitaciones o charlas motivacionales con poca frecuencia y el 6% considera que recibe con mucha frecuencia.

Gráfica No. 3



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 94% de la población considera que la motivación de los empleados contribuye a obtener resultados y el 6% considera que no.

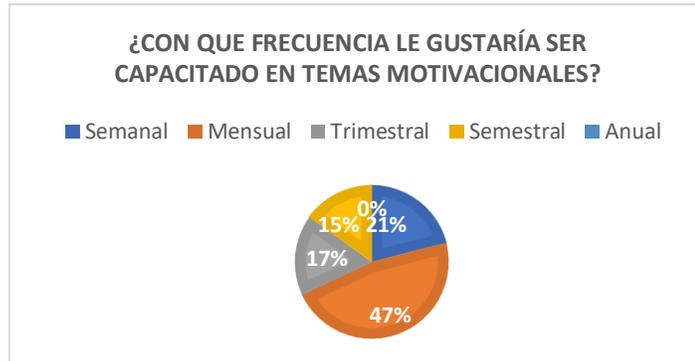
Gráfica No. 4



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 83% de la población considera que mejoraría positivamente el desarrollo de sus funciones si recibiera capacitaciones en temas motivacionales y el 17% considera que sería negativamente.

Gráfica No. 5



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 47% de la población considera mensualmente la frecuencia que le gustaría ser capacitado en temas motivacionales, el 21% de forma anual, el 17% de forma trimestral y el 15% considero como semestral la frecuencia.

Gráfica No. 6



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 70% de la población considera que no ha recibido algún trato inadecuado por parte de sus superiores, y el 30% considera que sí.

Gráfica No. 7.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 57% de la población considera que si ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo y el 43% considera que no.

Gráfica No. 8.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 78% de la población considera que en su área laboral sí cuenta su opinión y el 22% considera que no.

Gráfica No. 9.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 71% de la población que sus supervisores si se preocupa por ellos y el 28% considera que no.

Grafica No. 10.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 51% responde afirmativamente y el 49% responde en sentido negativo.

Resultados de encuesta de opinión dirigida a propietarios de hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango:

Del cuestionario aplicado se presenta los siguientes resultados:

Gráfica No. 11.



Fuente: investigación de campo, año 2019

Se determinó que toda la población investigada considera que el hospital cuenta con el personal suficiente para su funcionamiento.

Gráfica No. 12.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 100% de la población indica que el hospital si tiene personal capacitado.

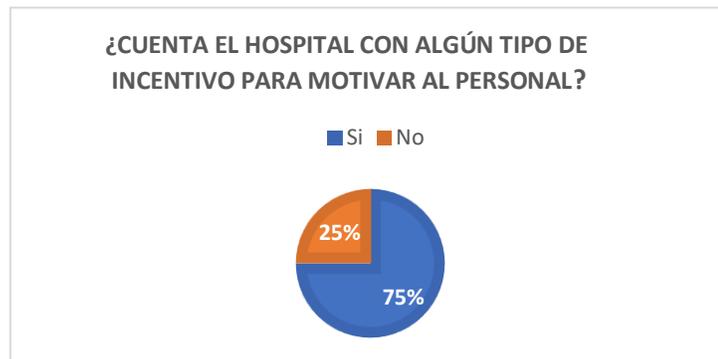
Gráfica No. 13.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 75% de la población responde afirmativamente y el 25% indique que no tienen el referido departamento.

Gráfica No. 14.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 75% de la población del hospital sí cuenta con algún tipo de incentivo para motivar al personal y el 25% responde que no.

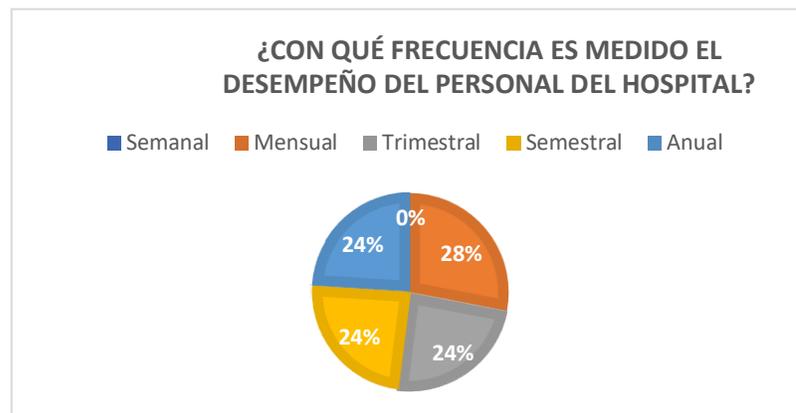
Gráfica No. 15.



Fuente: investigación de campo, año 2019

Se considera que el 76% de la población investigada considera que sí se mide el desempeño del personal del hospital y el 24% considera que no.

Gráfica No. 16.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 28% de la población prefiere que la frecuencia con que se mide el desempeño de los trabajadores de los hospitales sea de manera mensual, y el 24% de manera trimestral, semestral y anual.

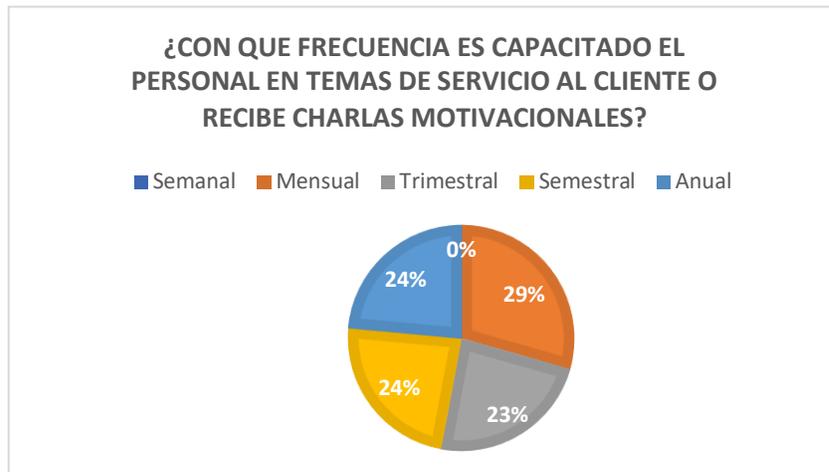
Gráfica No. 17.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 28% de la población considera que la motivación mejora el desempeño de los trabajadores y el 24% indica que ayuda a que se desempeñen de una mejor manera, es importante que el personal este actualizado y un 24% considera que no es importante.

Gráfica No. 18.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 29% de la población considera que la frecuencia para capacitar a los trabajadores debe ser de manera mensual, el 24% indica que debe ser de forma semestral y anual y el 23% de manera trimestral.

Gráfica No. 19.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 100% de la población considera que la motivación si influye en el desempeño del personal del hospital.

Gráfica No. 20.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 50% de la población considera que una buena convivencia e incentivos económico es la mejor forma de motivar a los empleados, mientras que el 25% considera que nombrar al empleado del mes y un ambiente laboral adecuado y empoderamiento.

Resultados de encuesta de opinión dirigida a usuarios de hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

Del cuestionario aplicado se presentan los siguientes resultados:

Gráfica No. 21.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 57% de la población considera que el servicio es bueno, el 28% muy bueno, el 12% Excelente, el 2% regular y el 1% lo considero deficiente.

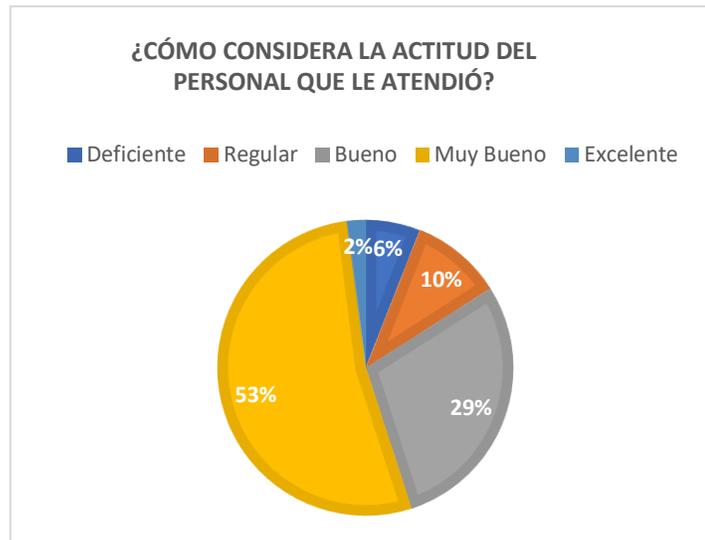
Gráfica No. 22.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 90% de la población considera que el personal si fue amable durante la consulta y el 10% considera que no.

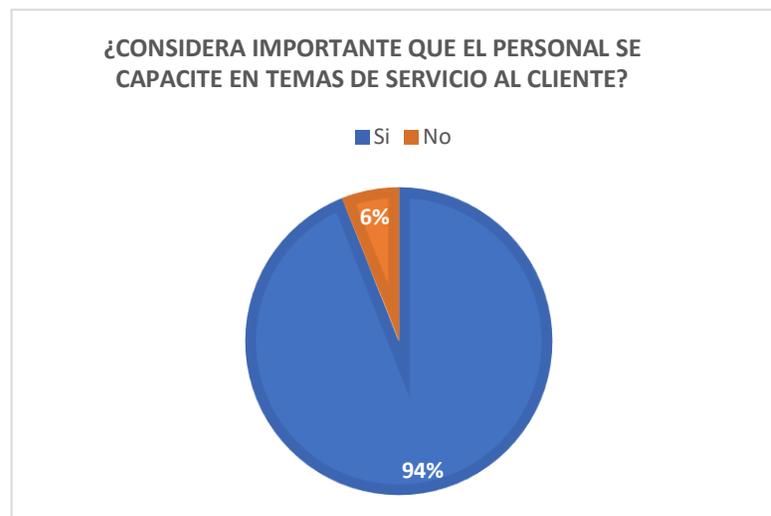
Gráfica No. 23.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 53% de la población considera que la actitud del personal es muy buena, el 29% buena, el 10% regular, el 6% excelente y el 2% es deficiente.

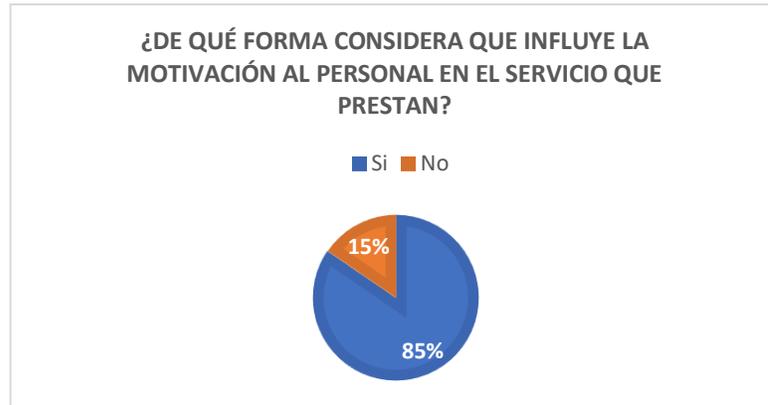
Gráfica No. 24.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 94% de la población cree que si es importante que el personal se capacite en temas de servicio al cliente y el 6% considera que no es importante.

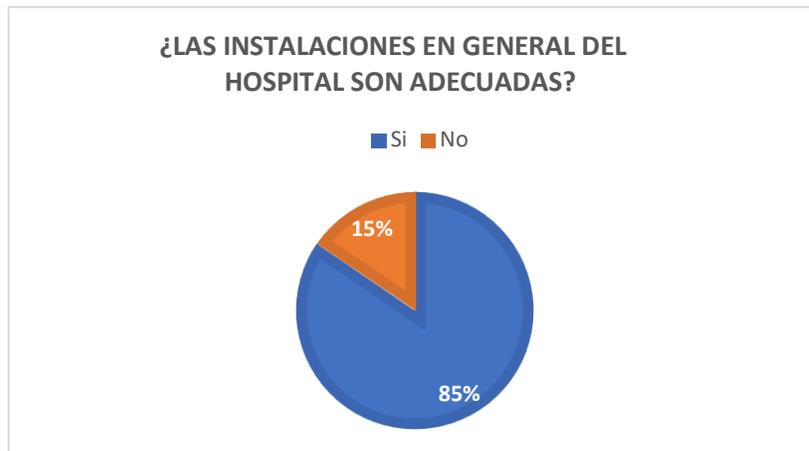
Gráfica No. 25.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 85% de la población piensa que la motivación si influye positivamente en el servicio que prestado por el personal y el 15% considera que no influye.

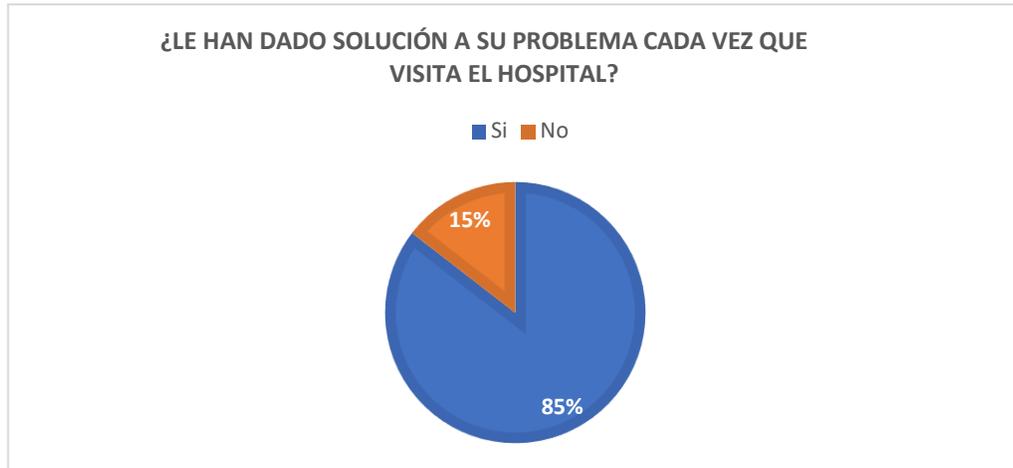
Gráfica No. 26.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 85% de la población cree que las instalaciones en general del hospital si son adecuadas, y el 15% considera que no.

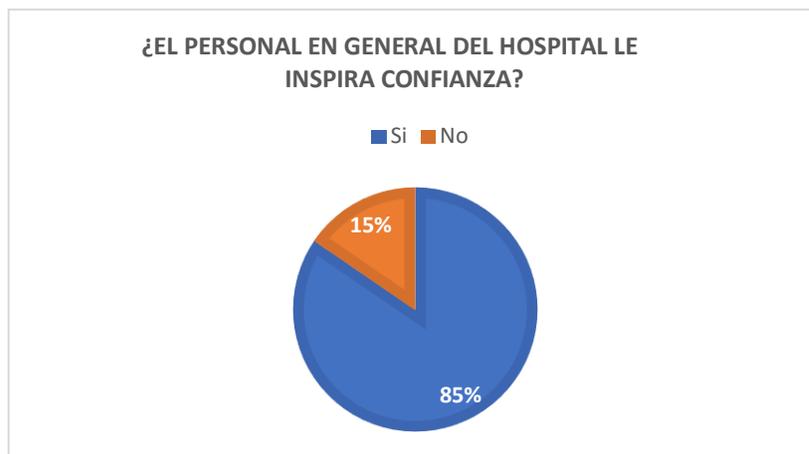
Gráfica No. 27.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 85% de la población considera que si le han dado solución a su problema cada vez que visita el hospital y el 15% considera que no.

Gráfica No. 28.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 85% de la población cree que el personal en general del hospital si le inspira confianza y el 15% considera que no.

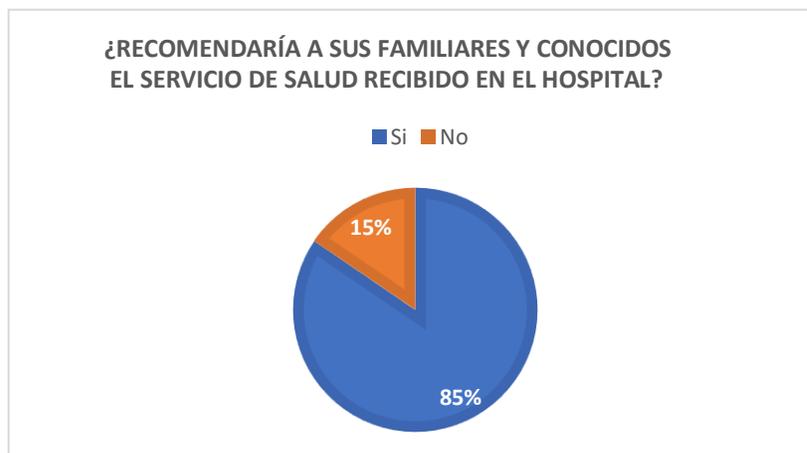
Gráfica No. 29.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 85% de la población considera que sí le resolvieron sus dudas y consultas en un tiempo prudencial y el 15% considera que no.

Gráfica No. 30.



Fuente: investigación de campo, año 2019

El 85% de la población cree que sí recomendaría a sus familiares y conocidos el servicio de salud recibido en el hospital y el 15% considera que no.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

La presente investigación tiene como objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, sujetas de estudio. En total, se realizaron 200 encuestas y 17 entrevistas, para identificar cuáles son los aspectos que incentivan la motivación, como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

Estos resultados son positivos y demuestran que los hospitales sí cuentan con el personal suficiente para su funcionamiento, los mismos se encuentran capacitados; contando con algunas políticas aplicables al personal en cada área de trabajo, influyendo en el desempeño adecuado del personal

La opinión de los empleados en el 94% de las personas encuestadas, consideran como importante la motivación del personal la cual contribuye a la obtención de resultados razón por la cual eleva la eficiencia de los procesos administrativos y actúa como un elemento estratégico. (Ver gráfica 3)

Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de los hospitales, contribuyeron con lograr un mejor conocimiento sobre su punto de vista y opinión sobre los servicios recibidos de parte del personal, por lo que es importante conocer si han quedado satisfechos con la atención recibida.

La opinión del 85% de las personas encuestadas, consideran como bueno el servicio recibido (Ver gráfica 21) también indican que es importante la motivación porque esta influye en la atención que reciben, igualmente el 85% de los encuestados considero lo mismo (Ver gráfica 25), esto evidencia que la motivación es un elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos, igualmente consideran que es importante que se desarrollen capacitaciones periódicamente en temas de servicio al cliente; para mantener el servicio que prestan.

Determino también que la motivación influye de manera positiva en el personal, en los servicios prestados reflejando confianza, resolviéndole sus dudas y consultas en un tiempo prudencial. Indicaron también que las instalaciones en general de los hospitales son adecuadas y si recomendarían a sus familiares y conocidos el servicio de salud recibido.

3.1 Extrapolación

Se pudieron establecer varios hallazgos referentes a la motivación como elemento estratégico que contribuye a elevar la eficiencia administrativa en los hospitales que fueron objeto de estudio, determinando como uno de los aspectos más relevantes que carecen de un departamento de Recursos Humanos, y por lo mismo no existen planes, políticas, o procesos administrativos adecuados en cuanto a la gestión del personal. Por ende, no se implementan conocimientos de capacitación de ninguna índole para el personal que labora en los mismos, por lo que los métodos laborales, hasta cierto punto tienen algún grado de empirismo en su área de trabajo. Cabe destacar que también se observa que no existen políticas preestablecidas, en cuanto a programas motivacionales de ninguna índole aplicables para dichas instituciones, se logra identificar también que carecen de manuales y planes administrativos de índole laboral, por ejemplo: plan anual de capacitaciones, plan de incentivos y programa de crecimiento laboral. Sin lo anterior no se pueden lograr objetivos y metas en cuanto al desarrollo y por lo mismo es imposible lograr que en el personal exista motivación laboral.

3.2 Hallazgos y análisis general

La investigación realizada proporciona resultados importantes de analizar; ayuda a identificar los factores que incentivan la motivación del personal como elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos, en cuanto a la información obtenida de las entrevistas a gerentes o propietarios, siendo los primeros interesados en conocer los aspectos positivos o negativos, que sus trabajadores necesitan para ser más productivos y desempeñarse de una mejor manera en sus áreas de trabajo.

Los datos obtenidos indican que los propietarios están conscientes que es relevante implementar una dirección o departamento de recursos humanos, el 25% de los hospitales no cuenta con el

mismo, por lo que algunos procesos administrativos se realizan de forma empírica, un departamento de recursos humanos puede contribuir al mejoramiento del desempeño de los trabajadores debido a que se podrían mejorar los procesos de reclutamiento, selección, contratación integración y medición del desempeño, así como también es función del referido departamento desarrollar planes, programas o políticas motivacionales de acuerdo a su área de trabajo. Según la opinión del 100% de los gerentes o propietarios consideran que la motivación influye en el desempeño del personal de los hospitales, por lo que se evidencia como un elemento estratégico para elevar la eficiencia de los procesos administrativos.

Los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los hospitales indican que existe una percepción por parte de los clientes que la atención, el servicio y los productos que se les brinda a través de los empleados es aceptable, aunque puede ser mejorada.

En cuanto a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los empleados, se tiene información que hace referencia de la motivación y que es de mucha importancia como elemento estratégico y fundamental; en la generación de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango. La efectividad y el crecimiento que toda empresa espera, depende en gran medida de la correcta administración que en ella se ejerza, y gran parte de ésta, debe ser implementada con el recurso humano, el cual debe estar adecuadamente motivado, desarrollando en ellos habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y capacidades acordes a cada puesto; con esto según los empleados se obtendrá como resultado una empresa competitiva, capaz de ofrecer a sus clientes mejores servicios.

3.3 Conclusiones

Se conoció a través de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, la importancia de la motivación del personal como elemento estratégico y fundamental para elevar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango. Esto ayudará a conocer diversos puntos de vista, ya que refleja aspectos positivos para ser más productivos y desempeñar su trabajo de una mejor manera.

Se estableció de los resultados logrados en el trabajo de campo que no existen políticas preestablecidas en cuanto a programas motivacionales afectando el desempeño del personal en cada una de las áreas donde se desenvuelven-

Según los resultados obtenidos en el trabajo de campo, que los clientes reciben una atención y servicio aceptable brindada a través de los empleados de los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

A través de los resultados conseguidos en el trabajo de campo, que no existen programas de ninguna índole, aplicables al personal en cada área de trabajo, por lo que el grado de motivación recibida es insuficiente.

4. Referencias

4.1 Bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente. **Constitución Política de la República de Guatemala.**

Congreso de la República de Guatemala, **Código de Salud Decreto No. 90-97.**

Del Carmen, Ma. (2003). *Gestión Empresarial*. México: Editorial Díaz Santos.

Instituto Nacional de Estadística (2017) **Estadística hospitalaria en servicios externos e internos de los distintos hospitales y sanatorios del año 2017, de la Republica de Guatemala.** Guatemala, INE. Recuperado de <https://www.ine.gob.gt/index.php/estadisticas-continuas/hospitalarias>.

Maxwell, J. (2000). *El Lado Positivo del Fracaso*. Miami: Editorial Caribe.

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2015) **VI Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil 2014-2015, de la Republica de Guatemala. Guatemala, MSPAS.** Recuperado de <https://www.mspas.gob.gt/index.php/noticias/noticias-mspas/item/107-vi-encuesta-nacional-materno-infantil-2014-2015>.

Registro Mercantil (2018) **Inscripción de Comerciante Individual y Empresa Mercantil Individual o de Sociedad 2018, de la Republica de Guatemala.** Guatemala Registro Mercantil. Recuperado de http://www.registromercantil.gob.gt/tramites_registrales/13.

Richard, I. (2012). *Estadística para Administradores*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Tamayo M. (2010). *El Proceso de Investigación Científica*. México: Editorial Limusa, Grupo Noriega Editores, S.A. de C.V.

5. Anexos

Anexo 1.

- Tabla de Variables

Objetivo General: Conocer la importancia de la motivación como elemento estratégico y fundamental en la generación de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.				
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador
Propietarios, Empleados y usuarios de hospitales	Identificar cuáles son los aspectos que incentivan la motivación como elemento estratégico elevar la eficiencia de los procesos administrativos en los hospitales de la cabecera de Huehuetenango	Nos referimos a cualquier empleado que pueda necesitar ayuda adicional en motivación para desempeñarse de mejor manera en su área de trabajo	Motivación a través de temas de servicio al cliente y motivacionales	
Servicios prestados	Evaluar la calidad el desempeño de los empleados en relación a los servicios prestado a los usuarios	Nos referimos	Las instalaciones en general del hospital.	Motivación. Desarrollo. Comunicación. Valores. Dialogo. Conocimientos. Liderazgo

Anexo 2.

- Directorio Hospitales de la Cabecera Departamental de Huehuetenango.

Hospitales de la cabecera departamental de Huehuetenango.

No.	Nombre del Hospital	Dirección	Teléfono
1	Centro Médico Chimusinique	Chimusinique zona 12, Huehuetenango	77648177
2	Hospital Los Manantiales	Chimusinique zona 12, Huehuetenango	77627658
3	Hospital Privado Hebrón	Sector 6 zona 11 Cambote, Huehuetenango	30165673, 53705508
4	Hospital Privado Altuve	Calzada Kaibil Balam, zona 5 Huehuetenango, Huehuetenango	77641486, 77646516
5	Centro Médico Las Flores	Colonia las Flores, zona 5, Huehuetenango	46311774
6	Hospital Privado Cepromedic	Zona 5, Huehuetenango	58655370
7	Hospital Materno Infantil	12 avenida 12-00 zona 5, Huehuetenango	77647635
8	Hospital Salus	5 avenida, 6-83 zona 1 Huehuetenango	77643980, 82 y 83
9	Sanatorio Privado Hermano Pedro	5ta avenida, 6-76 zona 1, Huehuetenango.	77642221
10	Centro Médico Rojas Guerrero	4ta avenida, 6-61 zona 1, Huehuetenango.	77641203, 77641082
11	Hospital Privado López	1 calle, 0-67 zona 1 Huehuetenango.	77641843, 77343281
12	Hospital San Martin	8va. Avenida y 3a. Calle Zona 4, Huehuetenango	77909090
13	Centro Médico San Rafael	4ta calle, 6-61 zona 1, Huehuetenango	77642022
14	Hospital Privado Huehuetenango	Zona 5, Huehuetenango	77627204 y 05
15	Hospital Privado Orozco	Zona 5, Huehuetenango	77691107
16	Hospital Privado La fe	Zona 1, Huehuetenango	77643980
17	Hospital Privado San José	Zona 8, Huehuetenango	52132530
18	Hospital de Emergencias Médicas Cimed	3ra. calle Hipódromo Zona 8, Huehuetenango	77643829
19	Hospital Privado Mazariegos	Zona 8, Huehuetenango	77644215
20	Hospital Regional de Huehuetenango DR. Jorge Vides Molina	Las Lagunas, Zona 10, Huehuetenango	77314646

Anexo 3.

Instrumentos de Investigación.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CAMPUS HUEHUETENANGO
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A EMPLEADOS DE HOSPITALES DE LA CABECERA DEPARTAMNETAL DE HUEHUETENANGO.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de cuestionamientos relativos al servicio de salud prestado en los hospitales de la cabecera de Huehuetenango. Se le solicita por favor responder oportunamente de acuerdo a su criterio.

1. ¿Considera que la motivación ayuda al desempeño de los trabajadores del hospital?
 Si
 No

2. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones o charlas motivacionales?
 Mucho
 Poco
 Nada

3. ¿Considera que la motivación de los empleados contribuye a obtener resultados?
 Positivos
 Negativos
 No sabe

4. ¿Considera que mejoraría el desarrollo de sus funciones si recibiera capacitaciones en temas motivacionales?
 Mucho
 Poco
 Nada

5. ¿Con que frecuencia le gustaría ser capacitado en temas motivacionales?
 Semanal
 Mensual
 Trimestral
 Semestral
 Anual

6. ¿Ha recibido algún trato inadecuado por parte de sus superiores?
- Si
 No
7. ¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?
- Si
 No
8. ¿En su área laboral, cuenta su opinión?
- Si
 No
9. ¿Sus supervisores se preocupa por usted como persona?
- Si
 No
10. ¿Existen evaluaciones del desempeño en el Hospital?
- Si
 No

Anexo 4.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CAMPUS HUEHUETENANGO
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A PROPIETARIOS DE HOSPITALES DE LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de cuestionamientos relativos al servicio de salud prestado en los hospitales de la cabecera de Huehuetenango. Se le solicita por favor responder oportunamente de acuerdo a su criterio.

1. ¿El Hospital cuenta el personal suficiente para su funcionamiento?
2. ¿El personal con el que cuenta el hospital está capacitado?
3. ¿Cuenta el hospital con departamento de Recursos Humanos?
4. ¿Cuenta el hospital con algún tipo de incentivo para motivar al personal?
5. ¿Se mide el desempeño del personal del hospital?
6. ¿Con qué frecuencia es medido el desempeño del personal del hospital?
7. ¿Considera que las capacitaciones para el personal son importantes? ¿Por qué?
8. ¿Con que frecuencia es capacitado el personal en temas de servicio al cliente o recibe charlas motivacionales

9. ¿Cree que la motivación influye en el desempeño del personal del hospital?

10. ¿Desde su experiencia, ¿cuál cree que es la mejor forma de motivar a los empleados?

Anexo 5.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CAMPUS HUEHUETENANGO
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A USUARIOS DE HOSPITALES DE LA CABECERA DEPARTAMNETAL DE HUEHUETENANGO.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de cuestionamientos relativos al servicio de salud prestado en los hospitales de la cabecera de Huehuetenango. Se le solicita por favor responder oportunamente de acuerdo a su criterio.

1. ¿Como considera el servicio prestado por el personal?
 - Deficiente
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Excelente

2. ¿Durante el tiempo de la consulta el personal fue amable?
 - Si
 - No

3. ¿Cómo considera la actitud del personal que le atendió?
 - Deficiente
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno
 - Excelente

4. ¿Considera importante que el personal se capacite en temas de servicio al cliente?
 - Si
 - No

5. ¿De qué forma considera que influye la motivación al personal en el servicio que prestan?
 - Positivamente
 - Negativamente
 - No sabe

6. ¿Las Instalaciones en general del hospital son adecuadas?

- Si
- No

7. ¿Le han dado solución a su problema cada vez que visita el hospital?

- Si
- No

8. ¿El personal en general del hospital le inspira confianza?

- Si
- No

9. ¿Le resolvieron sus dudas y consultas en un tiempo prudencial?

- Si
- No

10. ¿Recomendaría a sus familiares y conocidos el servicio de salud recibido en el hospital?

- Si
- No