



**Facultad de
Ciencias Sociales y Humanísticas**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Tema:

Relación entre la Motivación, el Compromiso y el Desempeño Laboral en el personal del área de enfermería de un Hospital Público.

Previa la obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Presentado por:

Mildred Jennifer Pincay Morán

Ana Gabriela González Proaño

Guayaquil-Ecuador

Agosto, 2023

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a todas las personas que han sido parte de este proceso. En primer lugar, a Dios y a nuestras familias por su constante apoyo, sin los cuales este proyecto no habría sido posible.

A nuestros profesores, quienes nos guiaron con su conocimiento y experiencia, brindándonos las herramientas necesarias para crecer profesionalmente.

Finalmente agradecemos a todas las personas que contribuyeron directa e indirectamente a la realización de esta tesis. Su apoyo y confianza han sido esenciales en este logro.

Mildred Jennifer Pincay Morán

Ana Gabriela González Proaño

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, quienes, con su apoyo incondicional, nos han acompañado en cada paso de nuestras vidas. A nuestros padres, por enseñarnos el valor de la perseverancia y por ser nuestra mayor fuente de inspiración.

Dedicamos este trabajo a todas las personas que creen en la educación como una herramienta para transformar vidas y construir un futuro mejor en el ámbito personal y organizacional.

Mildred Jennifer Pincay Morán

Ana Gabriela González Proaño

COMITÉ DE EVALUACIÓN

Milton Paredes Aguirre

Tutor del Proyecto

Ronald Campoverde Aguirre

Evaluador 1

María Claudia Márquez

Evaluador 2

Declaración Expresa

Nosotros Mildred Jennifer Pincay Morán y Ana Gabriela González Proaño acordamos y reconocemos que: La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores. El o los estudiantes deberán procurar en cualquier caso de cesión de sus derechos patrimoniales incluir una cláusula en la cesión que proteja la vigencia de la licencia aquí concedida a la ESPOL.

La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, secreto empresarial, derechos patrimoniales de autor sobre software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique a los autores que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 10 de diciembre, 2024

Mildred Jennifer Pincay
Morán

Ana Gabriela González
Proaño

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.:
AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	3
COMITÉ DE EVALUACIÓN	4
DECLARACIÓN EXPRESA	5
ÍNDICE GENERAL	6
RESUMEN	8
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	9
ÍNDICE DE TABLAS	10
CAPÍTULO I	12
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Antecedentes del estudio	12
1.2. Definición del problema	13
1.3. Objetivo general	14
1.4. Objetivos específicos	15
1.5. Justificación y/o Importancia	15
1.6. Alcance del estudio.....	16
CAPÍTULO II.....	17
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Teorías de la Motivación laboral	17
2.1.1. Características de la motivación laboral.....	19
2.2. Teorías del Compromiso laboral	20
2.2.1. Características del compromiso laboral	21
2.3. Teorías sobre el Desempeño laboral.....	22

2.3.1.	Características del Desempeño Laboral	22
2.4.	Gestión del desempeño	24
2.5.	Relación entre Motivación laboral, Compromiso y Desempeño laboral..	26
CAPÍTULO III		28
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1.	Enfoque de la investigación.....	28
3.3.	Instrumentos de la investigación	29
3.3.1.	Operacionalización de las variables	29
3.4.	Población y muestra	33
CAPÍTULO IV		34
4.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	34
4.1.	Estadísticos descriptivos.....	34
4.2.	Nivel de confiabilidad del instrumento	50
4.3.	Correlación de escenarios	52
4.4.	Comprobación de la hipótesis	55
4.5.	Estrategias organizacionales.....	58
CAPÍTULO V.....		62
5.	CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS		63

RESUMEN

La motivación y la satisfacción en el trabajo son elementos que determinan el comportamiento del profesional de Enfermería, constituyendo una relación directa. Por lo tanto, es imprescindible un ambiente de trabajo positivo y comunicación para la coordinación de las tareas de atención, garantizando que se alcancen los objetivos a corto y largo plazo propuestos por el centro de salud, para lo cual se procedió a aplicar una metodología de la investigación de tipo cuantitativo, en donde a través de encuestas se consultó argumentos relacionadas con las variables a los colaboradores. Se determinaron las variables fundamentales del estudio, respaldadas por trabajos académicos y científicos que resaltan las particularidades específicas del sector sanitario. La recopilación de información reveló que los factores de motivación en el trabajo y compromiso organizacional sostienen una conexión positiva y relevante con el rendimiento laboral del equipo de enfermería. Este descubrimiento subraya la relevancia de promover un entorno de trabajo que impulse tanto la motivación como el compromiso, con el fin de incrementar el desempeño y la calidad del servicio en el sector hospitalario. Se llega a la conclusión de que la motivación es crucial en el entorno laboral de los profesionales de la salud que llevan a cabo tareas monótonas cada día, dado que la monotonía puede transformarse en rutina, lo que podría resultar en la pérdida de interés de los empleados. Se sugirieron tácticas para la administración de recursos humanos, fundamentadas en una relación positiva ($>0,50$ de Pearson) entre elementos internos y la satisfacción con ventajas económicas y no económicas. Es imprescindible entender las diferentes habilidades y destrezas de cada individuo para aplicar estrategias sobre la motivación, con el fin de potenciar el rendimiento y evolucionar a nivel profesional y personal, elevando los estándares de calidad.

Palabras clave: gestión de personal, motivación, compromiso, desempeño laboral

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	35
Figura 2	38
Figura 3	43
Figura 4	47
Figura 5	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	30
Tabla 2 <i>Población de la investigación</i>	33
Tabla 3 <i>Percepción de valoración profesional del personal</i>	36
Tabla 4 <i>Percepción del crecimiento profesional en la institución</i>	37
Tabla 5 <i>Percepción del aprendizaje y desarrollo en el puesto de trabajo</i>	37
Tabla 6 <i>Percepción de la autonomía en el puesto de trabajo</i>	38
Tabla 7 <i>Percepción de la satisfacción de los beneficios monetarios y no monetarios</i>	39
Tabla 8 <i>Percepción de la seguridad en el trabajo</i>	39
Tabla 9 <i>Percepción de la conformidad de la relación trabajo - recompensa</i>	40
Tabla 10 <i>Percepción de reconocimiento por parte de compañeros y jefes</i>	40
Tabla 11 <i>Percepción del manejo de la comunicación en la compañía</i>	41
Tabla 12 <i>Percepción de la alineación de las tareas a los objetivos empresariales</i> .	41
Tabla 13 <i>Percepción de la sensación de felicidad en el ambiente de trabajo</i>	42
Tabla 14 <i>Percepción del sentimiento de orgullo y pertenencia</i>	43
Tabla 15 <i>Percepción de satisfacción de las necesidades</i>	44
Tabla 16 <i>Percepción del trabajo realizado por la institución</i>	44
Tabla 17 <i>Percepción de la satisfacción de la alta dirección</i>	45
Tabla 18 <i>Percepción del poder de comunicación</i>	45

Tabla 19 <i>Percepción de satisfacción por el deber cumplido</i>	46
Tabla 20 <i>Percepción de cumplimiento de las normas y políticas</i>	47
Tabla 21 <i>Percepción del ambiente de trabajo</i>	48
Tabla 22 <i>Percepción de la hora de jornada laboral</i>	48
Tabla 23 <i>Percepción del cuidado de implementos hospitalarios</i>	49
Tabla 24 <i>Percepción de la resolución de problemas</i>	49
Tabla 25 <i>Percepción de las actividades internas</i>	49
Tabla 26 <i>Percepción de los recursos asignados</i>	50
Tabla 27 <i>Correlación de factores intrínsecos y el desempeño laboral</i>	53
Tabla 28 <i>Correlación de factores extrínsecos y el desempeño laboral</i>	54
Tabla 29 <i>Correlación del compromiso y el desempeño laboral</i>	54
Tabla 30 <i>Análisis estadístico F</i>	58
Tabla 31 <i>Escenario 1 correlacional</i>	59
Tabla 32 <i>Escenario 2 correlacional</i>	59
Tabla 33 <i>Escenario 3 correlacional</i>	60
Tabla 34 <i>Escenario 4 correlacional</i>	60
Tabla 35 <i>Escenario 5 correlacional</i>	60
Tabla 36 <i>Escenario 6 correlacional</i>	61

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes del estudio

En el ámbito organizacional, áreas como la psicología organizacional han ganado una mayor importancia en los últimos años. Los estudios que abordan temas como la motivación, el compromiso y el desempeño laboral son fundamentales para la gestión efectiva del talento humano. Una indagación adecuada determinó que el 58.46% del personal tenía una alta motivación y el desempeño laboral se calificaba como bueno en el 84.62% de los casos. El análisis confirmó que había una correlación positiva moderada entre ambas variables, hallándose la relevancia de la motivación intrínseca y de la afectiva si se quieren mejorar capacidades cognitivas y psicomotoras que son necesarias en el ámbito laboral (Ccalli Cuentas, 2023). A partir de esta comprensión, las empresas han implementado enfoques integrales de gestión que no solo cubren las necesidades básicas de sus empleados, sino que también promueven su crecimiento tanto personal como profesional.

Por otro lado, el compromiso laboral representa el vínculo emocional y psicológico que el trabajador establece con su lugar de trabajo, lo que se traduce en una mayor disposición para contribuir al éxito de la organización. Este compromiso suele estar influenciado por la percepción del empleado sobre cuánto se le valora y apoya dentro de la institución, lo que incrementa su motivación para mantener un alto nivel de rendimiento. Investigaciones han demostrado que un mayor compromiso laboral no solo incrementa la productividad, sino que también disminuye la rotación de personal y mejora el clima organizacional, elevando los niveles de satisfacción general (Rojas, 2021). Estos factores son especialmente importantes en el área de la salud, donde el bienestar y la dedicación de los profesionales tienen un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

El profesional de enfermería se enfrenta a un dilema complejo en los hospitales públicos, ya que las condiciones laborales son demandantes, estresantes y con escasez de recursos. La OMS (2023) señala que más del 40% de los trabajadores de la salud consideran padecer estrés que está asociado al síndrome de burnout en entornos de trabajo demandantes. Esto afecta la forma en la que desarrollan su tarea, la cual repercute en el

servicio. A esto se suma la falta de reconocimiento y de incentivos a nivel personal, lo que reduce la motivación como variable fundamental para la satisfacción en las tareas y eficacia laboral.

Otra de las características relevantes en el personal de enfermería es el compromiso organizacional, que presenta niveles críticos. Según Bayser (2022) un bajo nivel de compromiso afecta la continuidad laboral y el desempeño en las tareas importantes como la atención a pacientes y en la gestión de emergencias; sin embargo, cuando la sensación de compromiso se puede asociar a un vínculo afectivo con la institución, el desempeño mejora de manera significativa.

El desempeño laboral, que resulta del efecto de la combinación de motivación y compromiso, es un indicador muy relevante en el sector salud (Yraula Cruces & Yauri Candiotti, 2022) . Últimamente, se han encontrado indicios que muestran que el personal de enfermería que tiene una alta motivación, así como un alto compromiso tiene un mejor desempeño laboral, ya que disminuyen los errores médicos y aumentan la satisfacción de los pacientes; sin embargo, el contexto de trabajo de los hospitales públicos, donde se presentan altos niveles de rotación y recursos escasos, hace que no se alcancen los niveles de desempeño que se podrían conseguir.

Todo lo expuesto justifica analizar qué relación hay entre motivación, compromiso y desempeño laboral en el personal de enfermería de hospitales públicos. Además, conocer esta relación puede servir para desarrollar intervenciones que mejoren estas tres variables, y de esta forma, contribuir a que se obtengan niveles óptimos de atención sanitaria y bienestar de la parte médica.

1.2. Definición del problema

El enfoque principal de esta investigación es analizar la conexión entre la motivación, el compromiso y el rendimiento de los colaboradores del área de enfermería en una institución de salud pública. La motivación como el compromiso son aspectos cruciales para el funcionamiento eficiente de cualquier organización; sin embargo, la ausencia de estos elementos puede derivar en resultados negativos que afectan tanto la satisfacción de los pacientes como la productividad general. Comprender las dinámicas que se dan entre estas variables es fundamental para desarrollar estrategias que optimicen

el ambiente laboral y, a su vez, mejoren la atención médica proporcionada.

Existen estudios recientes que apoyan la conexión entre motivación, dedicación a la organización y rendimiento laboral en contextos hospitalarios, particularmente en el equipo de enfermería. Estas investigaciones generalmente demuestran que escasos grados de motivación y dedicación impactan directamente en varios elementos del funcionamiento hospitalario, tales como la calidad del cuidado al paciente, el trabajo colaborativo y la satisfacción en el trabajo, además de la eficacia operacional en su totalidad.

Los factores asociados a este problema pueden ser diversos y, en muchos casos, derivan de las condiciones desafiantes que enfrentan los trabajadores del área de enfermería. Entre estos se incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento y apoyo por parte de la administración, las limitadas oportunidades de desarrollo profesional, y una cultura organizacional que no promueve la participación activa ni el bienestar de sus empleados. Estas condiciones pueden disminuir tanto la motivación intrínseca como la extrínseca, debilitando el compromiso del personal y afectando directamente su desempeño.

Los efectos de bajos niveles de motivación y compromiso se reflejan en múltiples aspectos del funcionamiento hospitalario (Yraula Cruces & Yauri Candiotti, 2022). Un personal desmotivado y poco comprometido es más propenso a cometer errores, a ofrecer una atención de menor calidad y a elevar las tasas de rotación de personal, lo que a su vez impacta en los costos operativos. Además, un clima laboral negativo afecta la reputación del hospital, influyendo en su capacidad para cumplir con los objetivos de salud pública que tiene encomendados.

1.3. Objetivo general

Analizar la relación existente entre la motivación, el compromiso organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras de los hospitales públicos.

1.4. Objetivos específicos

- Determinar los elementos motivadores que impactan al equipo de enfermería en un hospital público.
- Evaluar cuantitativamente la relación entre motivación y compromiso con el desempeño laboral de del personal de enfermería de un hospital público con su rendimiento laboral.
- Establecer cómo la motivación y la dedicación de la organización influyen en el rendimiento laboral del equipo de enfermería.

1.5. Justificación y/o Importancia

La necesidad de optimizar el rendimiento laboral del personal de enfermería, con el fin de elevar la calidad de la atención médica en hospitales públicos, fundamenta este estudio. La motivación y el compromiso son elementos clave que influyen directamente en el desempeño de los empleados, afectando tanto su satisfacción en el trabajo como la calidad del servicio brindado a los pacientes. La base conceptual del estudio incluye teorías que explican las conexiones entre compromiso, motivación y rendimiento laboral, como la Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan, el Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y la Teoría de la Expectativa de Vroom. Estos marcos conceptuales nos ayudan a comprender cómo factores como la autonomía, el compromiso y las expectativas afectan a la motivación de los trabajadores para realizar bien sus tareas.

La incorporación de las teorías de Deci y Ryan sobre la Autodeterminación, el Modelo de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, y la Teoría de la Expectativa de Vroom en tu estudio facilita la formación de un sólido marco teórico para examinar la relación entre la motivación, el compromiso organizacional y el rendimiento laboral de las enfermeras en centros hospitalarios públicos.

El presente trabajo tiene como objetivo principal se centra en explorar y comprender cómo se interrelacionan tres variables clave en el contexto laboral de las enfermeras de hospitales públicos tanto en la motivación, compromiso organización y desempeño laboral.

La investigación será un enfoque cuantitativo, ya que, intenta evaluar de forma imparcial el grado de motivación, dedicación y rendimiento laboral a través de herramientas estandarizadas. Se enfoca en el estudio de datos numéricos recolectados mediante encuesta estructurados, facilitando la aplicación de métodos estadísticos para detectar relación y vínculos relevantes entre las variables.

Por último, dado que se prevé que las tácticas sugeridas mejoren su bienestar en el trabajo, el personal de enfermería será el principal beneficiario directo de este estudio. La prestación de un mejor tratamiento puede beneficiar indirectamente también a los pacientes, lo que puede aumentar la eficacia y la reputación del hospital.

1.6. Alcance del estudio

El alcance de esta investigación se centra en analizar las relaciones entre el compromiso, la motivación y el rendimiento laboral del personal de enfermería del hospital público Guayaquil. El estudio abarca tanto la recolección de datos cuantitativos y cualitativos de los trabajadores, como el análisis de las dinámicas internas que influyen en su desempeño. Asimismo, se evaluarán los factores organizacionales y personales que pueden estar afectando la calidad de la atención brindada a los pacientes, con el fin de proponer estrategias que fortalezcan la gestión del talento humano en este sector.

1.7. Planteamiento de Hipótesis

H1: No se ha apreciado correlación interesante alguna entre la motivación (ya sea intrínseca o extrínseca), el compromiso de la organización y el rendimiento laboral de las enfermeras que prestan sus servicios en centros hospitalarios públicos.

La hipótesis principal intenta analizar la relación de tres elementos fundamentales (motivación intrínseca, extrínseca y compromiso organizativo) y su impacto sobre el rendimiento laboral del grupo de enfermeras. El establecimiento de la hipótesis general da la posibilidad de analizar cómo dichos factores pueden estar correlacionados, de forma positiva o negativa, con el rendimiento en el trabajo, permitiendo ofrecer una visión global de la conexión de los elementos que influyen en la calidad del trabajo de los hospitales públicos.

H2: La dedicación de la organización no influye de manera significativa en la

eficiencia laboral de las enfermeras en centros públicos.

H3: El rendimiento laboral de las enfermeras en hospitales públicos no se ve afectado de manera significativa por la motivación extrínseca.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

La conexión entre motivación, compromiso organizacional y rendimiento laboral ha sido extensamente analizada por su influencia en el funcionamiento de las organizaciones, particularmente en el ámbito sanitario. En el contexto hospitalario, el equipo de enfermería juega un rol crucial en la provisión de servicios de alta calidad, lo que hace esencial entender la interacción entre estos elementos.

2.1. Teorías de la Motivación laboral

La motivación se caracteriza como el conjunto de fuerzas tanto internas como externas que inciden en la conducta de un individuo para alcanzar sus metas. De acuerdo con Herzberg (1968), en su teoría de los dos factores, hay factores que producen satisfacción en el trabajo y otros que, si no se encuentran presentes, provocan insatisfacción. En contraposición, la Teoría de Herzberg hace una distinción entre:

- **Elementos de higiene:** Incluyen el sueldo, las condiciones físicas de trabajo y la seguridad en el trabajo; su falta provoca descontento, pero su presencia no necesariamente incentiva.
- **Elementos motivadores:** Se vinculan con el reconocimiento, la independencia y las posibilidades de desarrollo, las cuales promueven la satisfacción y la dedicación.

Para los enfermeros, la motivación puede verse afectada por factores como el reconocimiento, las condiciones de trabajo, el crecimiento profesional y la percepción de su influencia en los pacientes. “La motivación en el trabajo es la respuesta de los empleados de una compañía ante estímulos atractivos, constantes y que producen un rendimiento óptimo” (Orellana-Niriam, 2019).

La motivación en el trabajo es un elemento que nunca debería ausentarse entre tus trabajadores. Representa una transformación cualitativa al realizar un trabajo, pero también como método para conservar la estabilidad, es un entorno acogedor y proactivo. Una de las ventajas más significativas de la motivación en el trabajo es el compromiso. Tener trabajadores motivados con facilidad se convertirá en empleados comprometidos y deseosos de aportar. Naturalmente, la motivación es un asunto crucial en cada empresa, pero posee sus particularidades. La situación de la motivación en las organizaciones no siempre se encuentra en el nivel esperado.

Esta teoría resulta relevante en el ámbito de la enfermería, donde el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo son fundamentales para lograr una alta satisfacción laboral (Valencia, 2019). Sin embargo, la Teoría de Herzberg ha sido objeto de críticas debido a la ambigüedad en la diferenciación entre factores motivacionales e higiénicos, así como a la variabilidad en las percepciones individuales y culturales.

Maslow (1943), con su teoría de la jerarquía de necesidades, y Deci y Ryan (1985), a través de la Teoría de la Autodeterminación, ofrecen perspectivas complementarias sobre la motivación. Maslow sugiere que las personas buscan satisfacer necesidades en un orden específico, desde las más básicas hasta la autorrealización, mientras que Deci y Ryan enfatizan la importancia de la autonomía, la competencia y las relaciones interpersonales para fomentar una alta motivación intrínseca.

Según Montes & Díaz (2019), la educación en Enfermería debe orientarse hacia un enfoque en el que sea esencial el razonamiento crítico y la generación de conocimientos. De acuerdo con Bustos (2020), la motivación es una táctica esencial para el triunfo de una organización, optimiza el ambiente de trabajo, disminuye la falta de asistencia y potencia la productividad en sus tareas. Los trabajadores son el recurso más preciado para el desarrollo y evolución de cualquier entidad, por lo que es necesario enfocarse especialmente en ellos, ya que subrayan que este es un concepto de gran alcance para entender, incluso los elementos que pueden mantener y orientar la conducta del empleado.

2.1.1. Factores que influyen la motivación laboral

Para mantener una motivación en el trabajo adecuada, se deben aplicar factores

fundamentales que se describen a continuación:

- **Lugar de trabajo:** En ciertas situaciones, los puestos laborales no son los más apropiados para las tareas de los empleados, en función de las tareas que deben llevar a cabo, ya sea por cuestiones de mobiliario o por carencia de las herramientas requeridas para llevarlas a cabo. Por lo tanto, es imprescindible que la compañía cuente con un espacio laboral confortable, donde se puedan realizar las labores de la manera más eficiente posible.
- **Ambiente de trabajo:** Siempre habrá diferencias en las personas, pero lo más recomendable es hallar no solo un alto grado de tolerancia entre los colegas que integran el equipo laboral, sino que también exista respeto y cooperación entre ellos. Además, para conseguirlo, es imprescindible que los líderes aseguren un entorno de trabajo positivo, que promueva el respaldo recíproco entre los miembros.
- **Participación Laboral:** Es crucial involucrar a tus empleados en las decisiones empresariales, dado que facilita la comprensión de sus perspectivas, las cuales permiten hallar soluciones adecuadas a diversos problemas de la compañía.
- **Condiciones de trabajo:** Elementos como: Las comisiones, los horarios adaptables, los bonos, entre otros incentivos que puedan ser incorporados en el salario de un empleado, provocarán un incremento en la satisfacción con su entorno laboral (Jenny, Villao-Reyes, & Pisco-Suarez, 2022).

2.1.2. Características de la motivación laboral

La motivación en el trabajo es un proceso dinámico en el que influyen diversas variables y que evoluciona con el tiempo. Locke y Latham (2004) sostienen que la fijación de metas claras y desafiantes es esencial para mantener la motivación. En el ámbito de la enfermería, factores como el reconocimiento y el sentido de logro son cruciales (Jama, 2018). La Teoría de la Expectativa de Vroom (1964) subraya que la percepción de la relación entre el esfuerzo y la recompensa es vital para mantener la dirección y persistencia en el trabajo. Lawler et al. (1970) destacan que una relación positiva entre desempeño y recompensas incrementa tanto la motivación como el rendimiento. En el contexto hospitalario, donde el desempeño impacta directamente en la salud de los

pacientes, comprender estas características de la motivación resulta fundamental para una adecuada gestión del talento humano (Chaparro, 2018).

2.2. Teorías del Compromiso laboral

El compromiso laboral es un aspecto crítico en la gestión del talento humano, especialmente en el sector sanitario, donde la dedicación del personal impacta directamente en la calidad de la atención (Bellido et al., 2021). Este concepto polifacético se refiere al vínculo emocional, cognitivo y conductual de un empleado con su trabajo, que se traduce en un mayor esfuerzo y rendimiento.

Las tres dimensiones de la teoría del compromiso organizativo de Allen y Meyer (1991) son el compromiso afectivo, que se refiere a la conexión emocional con la organización; el compromiso de continuidad, que implica la percepción de los costos asociados a dejar la organización; y el compromiso normativo, relacionado con el sentimiento de obligación de permanecer en la organización. Estos elementos influyen en cómo las enfermeras perciben su entorno laboral y la calidad de la atención que brindan a los pacientes.

Kahn (1990) describe el compromiso laboral como un estado psicológico relacionado con la motivación intrínseca, que se manifiesta cuando el individuo puede ser auténtico, conectar positivamente con otros y sentirse efectivo en su desempeño. Schaufeli y Bakker (2004) presentan el Modelo de Utrecht, que define el compromiso laboral en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. En el campo de la enfermería, estas dimensiones reflejan la pasión por el trabajo, el entusiasmo y la capacidad para mantener la concentración en situaciones exigentes.

Estudios demuestran que un alto nivel de compromiso en hospitales se asocia con una menor rotación de personal y un mejor desempeño en indicadores de calidad (Chaparro, 2018). El compromiso laboral actúa como mediador entre variables laborales, como la motivación y el desempeño (Saks, 2006). Por ejemplo, la capacitación puede incrementar el compromiso, mejorando así el desempeño general.

2.2.1. Características del compromiso laboral

La productividad, la satisfacción y la retención del talento se ven fuertemente afectadas por el compromiso laboral, lo que sugiere un vínculo estrecho y vital entre la persona y la empresa. Sus características más destacadas son:

- La conexión emocional que existe entre un empleado y la organización se denomina compromiso afectivo. La pasión sincera por su trabajo y el deseo sincero de contribuir al éxito de la organización son características distintivas de un fuerte compromiso afectivo. En el ámbito hospitalario, esto se traduce en una mayor dedicación a la atención al paciente y a la misión del centro (Jama, 2018).
- Coherencia cognitiva: Los trabajadores motivados comparten los ideales y puntos de vista de la organización. Es más probable que un trabajador sanitario demuestre un alto grado de dedicación en un entorno hospitalario si cree que la organización comparte su compromiso con una atención enfocada en el paciente. La lealtad y la devoción se refuerzan cuando las convicciones personales y los procedimientos corporativos coinciden (Reichers, 1985).
- Persistencia y Resiliencia: El compromiso de los empleados también se demuestra por su capacidad para mantener su dedicación ante las dificultades. A pesar de los retos, los trabajadores dedicados están dispuestos a esforzarse más y a permanecer en la empresa. Esto sugiere que los enfermeros mantienen la compostura y el compromiso bajo presión, lo que es esencial para prestar una atención de alta calidad (Mowday et al., 1979).
- La fuerte identificación con la cultura organizacional es una característica de los trabajadores comprometidos. Creen que tienen parte de responsabilidad en la prosperidad y el bienestar de la institución. Para los profesionales de la salud, esto se traduce en un sentido de orgullo y pertenencia hacia el hospital, así como en una conexión profunda con el propósito y objetivos del mismo (Ashforth & Mael, 1989).

Estos rasgos del compromiso laboral demuestran cómo los trabajadores pueden desarrollar un vínculo emocional y cognitivo con su trabajo, lo que mejora el rendimiento y retiene el talento. Para desarrollar con éxito técnicas que fomenten una participación

auténtica y duradera es necesario comprender estas cualidades, sobre todo en contextos cruciales como la sanidad.

2.3. Teorías sobre el Desempeño laboral

Un factor clave para evaluar la eficacia y el calibre del trabajo realizado por los trabajadores es el rendimiento laboral, que se define como la forma en que desempeñan sus funciones y obligaciones. La calidad de la atención al paciente en un hospital depende en gran medida del rendimiento del personal de enfermería (Avilés et al., 2020).

Campbell et al. (1990) definen el desempeño laboral como un conjunto de comportamientos relevantes para los objetivos organizacionales, abarcando tareas específicas, actividades relacionadas y esfuerzos adicionales. En enfermería, esto incluye la realización de procedimientos, la comunicación con pacientes y la colaboración en equipos interdisciplinarios.

Vroom (1964), en su Teoría de la Expectativa, argumenta que el desempeño resulta de la combinación de motivación, habilidades y un entorno laboral adecuado. Armstrong y Baron (1998) destacan que la evaluación del desempeño es un proceso estructurado para medir, evaluar y desarrollar el rendimiento utilizando indicadores como procedimientos médicos, satisfacción del paciente y trabajo en equipo (Chiang & Candia, 2021).

Zeithaml et al. (1990) demuestran que la felicidad de los pacientes y el rendimiento laboral están directamente correlacionados. La percepción de la calidad de los cuidados recibidos mejora con una actuación de enfermería eficaz y eficiente (Álvarez et al., 2018).

2.3.1. Características del Desempeño Laboral

El desempeño laboral se caracteriza por una serie de atributos que son esenciales para la eficacia y calidad del trabajo, especialmente en contextos críticos como el hospitalario. Estas características incluyen:

- **Eficiencia y Eficacia:** Según Drucker (1967), La eficacia y la eficiencia son componentes esenciales del rendimiento. La eficacia es la capacidad de realizar las acciones correctas para alcanzar los objetivos deseados, mientras

que la eficiencia es la capacidad de realizar las actividades con precisión y en el menor tiempo posible. Llevar a cabo con precisión los procedimientos médicos, administrar adecuadamente los fármacos y emitir juicios clínicos bien informados en beneficio del paciente forman parte de la enfermería. La eficacia se asocia con el juicio clínico y la capacidad de resolver problemas difíciles, mientras que la eficiencia se asocia con la competencia técnica y la rapidez en el trabajo.

- **Adaptabilidad:** Spencer y Spencer (1993) subrayan que en un lugar de trabajo dinámico y a menudo imprevisible como el hospital, la flexibilidad es esencial. Los enfermeros deben ser capaces de responder con rapidez a los cambios en el estado del paciente, gestionar con éxito las crisis y reaccionar ante nuevos procedimientos o tecnologías. Prestar cuidados de alta calidad exige la capacidad de adaptarse a diversas circunstancias y seguir actuando con constancia bajo presión.
- **Colaboración y Trabajo en Equipo:** Katzenbach y Smith (1993) Destacan el valor de la cooperación y el trabajo en equipo. Las enfermeras deben colaborar y comunicarse con médicos, especialistas y otros profesionales de la medicina en un entorno hospitalario; no actúan solas. Para garantizar una atención al paciente completa y fiable, son esenciales la comunicación eficaz, el deseo de cooperar y la capacidad de trabajar en equipos interdisciplinarios.
- **Compromiso con el Aprendizaje Continuo:** De acuerdo con Eraut (2000), En un sector tan cambiante como el de la sanidad, la dedicación al aprendizaje permanente es una cualidad fundamental. Además de ayudar a los miembros del personal a progresar profesionalmente, este enfoque proactivo del aprendizaje garantiza que los pacientes reciban una atención basada en los procedimientos más actualizados y eficaces.

Estas características son clave para garantizar un desempeño laboral excelente en el sector salud, permitiendo que el personal de enfermería enfrente efectivamente los desafíos del entorno hospitalario y proporcione atención de alta calidad a los pacientes (Vera & Blanco, 2019).

2.4. Gestión del desempeño

La administración del rendimiento en el contexto hospitalario, particularmente para el equipo de enfermería, es crucial para asegurar la calidad de la atención y la observancia de normas de salud. Este proceso constante intenta balancear los objetivos personales con los de la organización, fomentando un desempeño óptimo a través de la planificación, el monitoreo y la retroalimentación constante (Gaspar, 2021).

Elementos claves para el estudio:

1. **Alineación de objetivos** (Kaphan y Norton, 1996): la relación entre los objetivos del hospital y los objetivos del grupo de trabajo en enfermería ayuda a los profesionales a comprender cómo su trabajo contribuye al éxito general. Esto a su vez genera motivación y optimiza el trabajo en las tareas diarias.
2. **Retroalimentación** (Aguinis 2009): La retroalimentación continua ayuda a identificar las áreas que hay que mejorar y la experiencia que hay que reforzar, apoyando al grupo para eludir los deslices médicos y aplicar la práctica y las normas más adecuadas en los hospitalares
3. **Inversión en capacitación y renovación** (Armstrong y Taylor, 2014 La inversión en capacitación y en renovación profesional ayuda a que el grupo de enfermería esté al día con los avances científicos y tecnológicos. Esta opción, no sólo mejora la capacidad personal sino también frena a la eficacia en la realización. Los programas de renovación bien concebidas mejoran la actuación del grupo para afrontar circunstancias complejas, ajustarse a la nueva normativa y ofrecer una mejor atención a los pacientes.
4. **Reconocimiento y recompensas** (lawer, 2003): Los sistemas de recompensa, que se mezclan las motivaciones internas (elogios, reconocimiento público) y externas (premios, promociones), son determinantes para mantener la moral en lo alto y la dedicación de los trabajadores. En el ámbito de la enfermería, estas opciones no sólo contribuyen a aumentar la satisfacción en el trabajo, sino que crean un entorno que permite a los trabajadores sentirse unos buenos compañeros y donde eso puede llevar a disminuir la rotación de personal y favorecer la permanencia del talento.

5. **Evaluación** (DeNisi y Pritchard, 2006): la evaluación continua y regular del rendimiento garantiza información objetiva que apoya decisiones de gestión de talento. Esta opción favorece la identificación de logros, la elección de áreas en las que mejorar, y la elección de acciones a medida. En los hospitales, estas evaluaciones son imprescindibles para asegurar la coherencia en los servicios, reducir los riesgos en el trabajo y facilitar la creación de un entorno de mejora continua.
6. **Integración Tecnológica:** La implementación de medios de tecnología digital para la administración del rendimiento, como sistemas de evaluación por medio automatizado, sistemas de evaluación virtual, etc. puede facilitar tanto el seguimiento como la formación del personal. Las tecnologías facilitan, por una parte, el acceso a los mismos materiales de formación, y además permiten mayor precisión en la supervisión y el intercambio de opinión de la formación.
7. **Clima Labora y bienestar organizacional:** La administración del rendimiento también es promover un clima de trabajo positivo en donde la gente se sienta respaldada y reconocida. La promoción de políticas del tipo bienestar; es decir, horarios flexibles, atención psicológica, programas de conciliación de vida laboral y personal, etc. son importantes para marcar el bienestar emocional y la eficacia del equipo.

Para que toda empresa funcione eficazmente, es necesaria la teoría de la gestión del rendimiento. Cuando se utiliza correctamente, se convierte en un proceso sistemático que maximiza los recursos humanos. Este concepto es pertinente en varios sentidos y tiene el potencial de elevar enormemente la productividad del personal hospitalario y los niveles de atención al paciente, sobre todo en el departamento de enfermería:

- **Establecer expectativas:** Ante todo, es esencial establecer expectativas y funciones precisas para cada puesto del equipo de enfermería. Esto implica establecer criterios de desempeño específicos que estén alineados con los objetivos del hospital. Las sesiones de orientación y capacitación pueden ser útiles para esto, donde los líderes de enfermería establecen las pautas para el cuidado del paciente, la administración de medicamentos, la documentación y otros aspectos cruciales del rol.

- **Sistemas de Monitoreo:** Una vez establecidas las expectativas, es vital implementar sistemas de monitoreo que permitan evaluar el rendimiento en tiempo real. Esto podría incluir la observación directa, revisiones de la documentación del paciente o la utilización de tecnologías para supervisar la eficiencia y precisión en las tareas. Las plataformas de retroalimentación donde pacientes y otros profesionales de la salud puedan compartir sus observaciones también son valiosas.
- **Feedback y Desarrollo Continuo:** El feedback debe ser proporcionado de manera regular y constructiva. Las sesiones de revisión periódica, donde se discuten los logros y áreas de mejora, pueden ser esenciales. A partir de estas revisiones, los líderes pueden identificar necesidades de formación y desarrollo, garantizando que el personal de enfermería esté siempre al tanto de las últimas prácticas y protocolos en atención médica.
- **Reconocimiento y Sistemas de Incentivos:** Mantener la motivación de los empleados es crucial para mantener altos niveles de rendimiento. Pueden aplicarse con éxito sistemas de recompensa tanto monetarios como no monetarios, como oportunidades de formación adicional o reconocimiento público. Además, fomentar una cultura de apoyo en el lugar de trabajo en la que se reconozcan los logros puede aumentar la dedicación y la satisfacción laboral.
- **Revisión y Ajuste:** La gestión del desempeño es un proceso dinámico que requiere adaptabilidad. Es crucial realizar evaluaciones periódicas del sistema en sí, y no solo del desempeño individual. Esto puede implicar ajustar criterios de desempeño, implementar nuevas tecnologías o adaptarse a cambios en los protocolos médicos. Estar dispuesto a revisar y ajustar el sistema asegura que la gestión del desempeño siga siendo relevante y efectiva en un entorno hospitalario en constante evolución.

2.5. Efecto de la Motivación Laboral en la Responsabilidad Organizacional: Una investigación Relacional"

La Teoría de la Autodeterminación propuesta por Deci y Ryan resalta que cuando las enfermeras perciben autonomía, son capaces en sus labores y mantienen vínculos positivos en su ambiente de trabajo, su motivación suele ser más intensa, lo que potencia el esfuerzo que dedican a su labor y optimiza los resultados de la organización. En este

contexto, el estímulo de las enfermeras puede ser la primera motivación para un rendimiento apropiado y eficaz (Venegas-Mera, Rodríguez-Gamboa, & Abril- Beltrán, 2022). La Teoría de la Expectativa de Vroom refuerza este concepto indicando que las enfermeras se sentirán motivadas si consideran que su trabajo es valioso.

En un hospital público, la gestión del talento humano es fundamental, especialmente en el área de enfermería, donde la motivación, el compromiso y el desempeño laboral juegan un papel determinante en la calidad de la atención médica (Palma, 2020). La motivación, que puede ser intrínseca (satisfacción personal) o extrínseca (remuneración y beneficios), es esencial para mantener un alto nivel de desempeño en las tareas diarias del personal de enfermería (Alvarado, 2021).

El compromiso, que refleja la identificación y conexión del empleado con su trabajo y la organización, es crucial para garantizar una atención meticulosa y un buen trabajo en equipo (Velásquez, 2019). Un alto nivel de compromiso se traduce en una mayor disposición para enfrentar situaciones complejas y estresantes, características que son esenciales en el entorno médico.

El desempeño laboral del personal de salud, que es la manifestación concreta de la motivación y el compromiso, se refleja en la calidad de la atención al paciente, la administración de tratamientos y la comunicación efectiva con otros profesionales de la salud (Andrade et al., 2021). La relación positiva entre motivación, compromiso del personal de salud es evidente: un personal motivado y comprometido tiende a ofrecer una atención médica de mayor calidad, lo que es especialmente relevante en hospitales públicos que operan con recursos limitados (Álvarez A., 2021). El rendimiento en el trabajo se ve afectado por elementos personales, como las habilidades técnicas y emocionales del trabajador, y empresariales, como el acceso a recursos, la formación constante y la comunicación interna. Un rendimiento apropiado no solo influye en la satisfacción del paciente, sino que además potencia los indicadores de salud institucional.

La motivación intrínseca en el ámbito de la enfermería, relacionada con la vocación y la satisfacción personal, puede incrementar significativamente el desempeño laboral cuando se fomenta y reconoce (Sánchez & Núñez, 2020). Por otro lado, la motivación extrínseca, vinculada a factores externos como remuneración y condiciones laborales, es

esencial en contextos con recursos limitados para mantener y mejorar el rendimiento (Salazar et al., 2022).

La adecuada gestión de recursos humanos debe ir más allá de la simple remuneración, incluyendo estrategias que valoren y promuevan tanto la motivación intrínseca como el compromiso, lo que a su vez mejoraría el desempeño (Vera et al., 2021).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

Considerando lo indicado por Hernández y Mendoza (2018), mediante metodología cuantitativa, este estudio sobre la gestión del talento humano en un hospital público examinó la conexión entre el rendimiento laboral, la motivación y la devoción de los miembros del personal de enfermería. A través del análisis estadístico de datos amplios y diversos se extraen importantes conocimientos sobre el entorno de la sanidad pública. Dado que observa los acontecimientos sin cambiar las variables, la investigación es no experimental, lo que resulta adecuado en situaciones en las que la intervención directa podría resultar poco práctica o poco ética. Las respuestas exhaustivas y contextualizadas que pueden obtenerse utilizando esta estrategia sirven de base para las iniciativas de gestión de recursos humanos.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de este estudio es transversal y descriptivo. Se opta por un diseño descriptivo transversal para obtener una visión clara y actual del impacto de la motivación y el compromiso en el desempeño laboral, permitiendo describir y analizar variables sin necesidad de un seguimiento temporal (Cvetkovic-Vega, Maguiña, Soto, Lama-Valdivia, & Correa-López, 2021). Este tipo de diseño funciona bien para evaluar las circunstancias y puntos de vista actuales, ofreciendo una base sólida para crear planes de mejora. El uso de un diseño no experimental garantiza que los acontecimientos se vean en su entorno natural, lo cual es esencial para la autenticidad de los datos en un entorno médico. Es más fácil identificar tendencias y áreas de desarrollo cuando se describen los niveles de

motivación, dedicación y rendimiento. Esto facilita la formulación de políticas que den prioridad al personal.

3.3. Instrumentos de la investigación

El estudio emplea una metodología híbrida que incluye revisiones bibliográficas y cuestionarios. Con el fin de ofrecer una visión global, las encuestas recopilan datos cuantitativos sobre el rendimiento, la dedicación y la motivación de los miembros del personal de enfermería de distintos niveles de antigüedad y experiencia. Mientras que las entrevistas cualitativas ofrecen más profundidad y complejidad, este enfoque permite la recogida metódica y eficaz de datos para el análisis estadístico. La combinación de ambos enfoques permite comprender a fondo la dinámica laboral y ofrece sugerencias basadas en evidencia para maximizar la gestión del personal y mejorar el nivel de servicio.

3.3.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Tipo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Escala de medición
Independiente	Motivación (Parrales-Reyes, Villao-Reyes, & Pisco-Suarez, 2022)	Factores intrínsecos	Capacidades	Siento que la institución valora mis capacidades como profesional	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Escala de Likert
			Autorrealización	Saber que puedo avanzar profesionalmente dentro de la organización me inspira.		
			Aprendizaje	Adquiero nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo.		
			Autonomía	Soy capaz de trabajar solo.		
			Remuneración	Estoy contento con las ventajas económicas y no económicas que recibo.		
		Factores extrínsecos	Seguridad	Estoy contento con las ventajas financieras y no financieras que recibo.		
			Ascensos	El hecho de que la compensación por mi trabajo sea adecuada a la tarea que realizo me hace feliz.		
			Reconocimiento	Creo que mis supervisores y compañeros aprecian el trabajo que hago.		
			Buen clima laboral	Creo que la organización hace un gran trabajo gestionando la comunicación en todos sus departamentos, entre compañeros y entre supervisores y supervisados.		
			Objetivos	Estoy seguro de que las funciones que se me han encomendado están en consonancia con los objetivos de la institución.		
		Compañeros	Estoy contento con la relación que mantengo con mis compañeros y la ayuda que me prestan.			

Compromiso (Carmen Fuentes, 2020)	Afectiva	Apego emocional	Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución
	Continua	Satisfacción de necesidades	Creo que mi trabajo me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia
		Reconocimiento del valor institucional	Creo que la institución donde trabajo les permite a los ciudadanos recuperar su salud y me siento orgullosa de ser parte de ello
Normativa	Vinculación institucional	Me siento a gusto con la dirección de la institución y el manejo que ha tenido	
	Lealtad laboral	Mi lealtad es con la institución, por lo tanto, si algo se hace mal con los recursos debo comunicarlo	
		Sentido de reciprocidad	Me siento bien cuando veo que un paciente se recupera con mis cuidados
Dependiente	Factores actitudinales	Responsabilidad en sus labores	Siempre cumplo con las normas y políticas de la institución
		Actitud cooperativa	Genero un buen ambiente de trabajo con mis compañeros
	Eficiencia	Uso adecuado del tiempo y recursos	Llego a tiempo y termino mi turno en el momento indicado
		Capacidad de resolución de problemas	Cuido los implementos que la institución me confía y los utilizo cuando es apropiado
	Logro de objetivos	Participación activa en la empresa	Resuelvo problemas inesperados en mi turno de manera acertada
		Interviene positivamente	Participo en las actividades que se realizan de manera interna en la institución

en el
cumplimiento
de objetivos

Los recursos asignados por la institución me permiten
cumplir con el objetivo de mi trabajo

3.4. Población y muestra

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) el conjunto de elementos o instancias con rasgos comparables se denomina población. La población objetivo de este estudio es el personal de enfermería del hospital, con distintos niveles de antigüedad y experiencia. El número exacto de enfermeras y auxiliares considerados población diana figura en el cuadro siguiente.

Tabla 2

Población de la investigación

Personal	Cantidad
Enfermeros	347
Auxiliares de enfermería	220
Total, personal del departamento de enfermería	567

Al emplear un muestreo probabilístico con una selección aleatoria de 231 enfermeros y auxiliares, se garantiza que los hallazgos del estudio sean fiables, representativos y generalizables a toda la población de empleados en el hospital público. La aplicación adecuada de la fórmula de la población finita contribuye a establecer un tamaño de muestra apropiado para alcanzar un elevado grado de confianza (95%) y un margen de error disminuido, lo que mejora la exactitud de los resultados logrados.

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Estadísticos descriptivos

- **Evaluación verbal:** Hay una correlación evidente entre cómo percibimos la valoración y elementos como la valoración verbal y las posibilidades de promoción. Un ambiente de respeto y valoración promueve relaciones laborales sanas y fortalece el compromiso emocional, lo cual ayuda a potenciar tanto la calidad del cuidado como el desempeño en el trabajo. No obstante, los hallazgos señalan que una porción considerable del personal percibe que su trabajo no es correctamente valorado.
- **Desarrollo profesional:** Las perspectivas acerca de las oportunidades de crecimiento están en oposición. Aunque algunos enfermeros perciben las oportunidades de desarrollo como motivadoras, un porcentaje significativo demuestra desacuerdo, lo que subraya la necesidad de potenciar las oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización.
- **Enseñanza y avance:** A pesar de que algunos trabajadores admiten que existe avance y aprendizaje en su labor, un número significativo no comprende estas oportunidades, lo que podría impactar en su crecimiento profesional y provocar frustración entre los empleados.
- **Autonomía laboral:** Las opiniones acerca de la autonomía son variadas, con un 36% de los participantes en la encuesta concordando, pero un 20% mostrando desacuerdo severo y otro porcentaje mostrando desacuerdo moderado. Esto muestra variaciones importantes en la percepción de independencia, lo que podría afectar la satisfacción y el rendimiento en el trabajo.
- **Incentivos financieros y no financieros:** El descontento con los incentivos, ya sean monetarios o no monetarios, es considerable, dado que menos del 50% se manifestó contento. Un 35% manifestó profundo desacuerdo, lo que indica que los beneficios actuales no se ven como apropiados y podrían estar impactando de manera negativa tanto en el desempeño como en el agotamiento laboral.
- **Seguridad laboral:** La sensación de seguridad en el trabajo es ambigua, con el 50% de los participantes en la encuesta afirmando sentirse seguros en su ambiente

laboral, mientras que un 26% manifestó discrepancia, lo que sugiere que un segmento significativo del personal no se percibe totalmente seguro en su espacio laboral.

- **Relación entre el trabajo y la recompensa:** Finalmente, la conexión entre el trabajo y las gratificaciones también refleja puntos de vista diferentes. A pesar de que un 41% coincide, un 49% manifestó desacuerdo, lo que indica un descontento generalizado con el balance entre el esfuerzo realizado en el trabajo y las gratificaciones obtenidas.

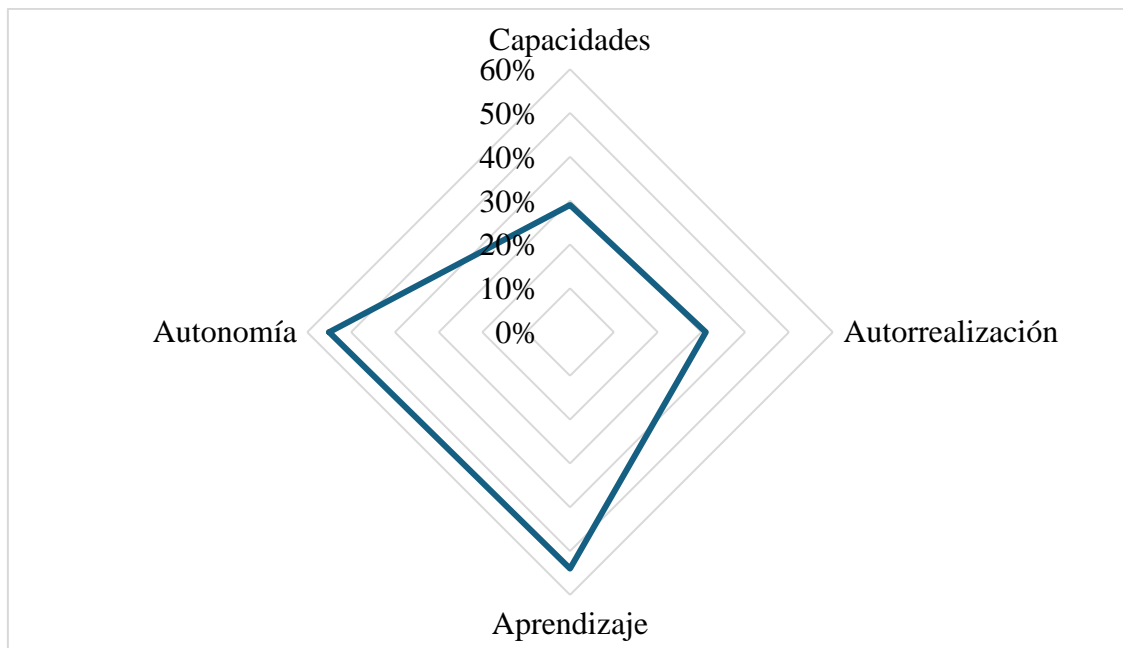
En conclusión, los hallazgos evidencian un descontento generalizado en diversos elementos fundamentales del ambiente de trabajo, tales como el reconocimiento, las posibilidades de crecimiento y las gratificaciones, lo que podría estar impactando tanto en la motivación como en el desempeño del equipo de enfermería.

4.2. Análisis de Resultados

Para medir los resultados, en base a la escala de Likert, consideramos una escala donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo:

Figura 1

Factores intrínsecos



Argumento 1. Siento que la institución valora mis capacidades como profesional

Interpretación:

La percepción de valoración está unida a la valoración verbal, a las valoraciones a favor y a las posibilidades de ascenso. El estudio de las habilidades profesionales afecta el espacio laboral; un entorno caracterizado por el respeto y la valoración favorece unas relaciones laborales más saludables que refuerzan el compromiso emocional por parte de la organización. Cuando se valoran las habilidades de los enfermeros, avisan de que su trabajo tiene relevancia, lo que puede dar como resultado un aumento de la calidad de la atención al paciente y de un rendimiento más equilibrado. La proporción de los valores en la investigación de la relación en torno a la declaración.

Tabla 3

Percepción de valoración profesional del personal

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	33	14%
4	35	15%
3	34	15%
2	71	31%
1	58	25%
Total	231	100%

Interpretación:

En relación con la valoración profesional, los resultados muestran que una parte significativa del personal de enfermería percibe que su función no es suficientemente reconocida. Más de la mitad de los encuestados expresaron algún nivel de desacuerdo con la afirmación sobre la conciencia del potencial de su función, lo que sugiere un problema generalizado de falta de reconocimiento.

Argumento 2. "Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la institución."

Tabla 4

Percepción del crecimiento profesional en la institución

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	34	15%
4	60	26%
3	68	29%
2	34	15%
1	35	15%
Total	231	100%

Interpretación:

En cuanto a la percepción del crecimiento profesional dentro de la organización, los resultados reflejan una división en las opiniones del personal de enfermería. Mientras que una minoría lo ve como un factor motivador, una parte considerable de los encuestados expresó desacuerdo, lo que revela un descontento significativo con las oportunidades de desarrollo en la organización. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar las perspectivas de crecimiento profesional en la región.

Argumento 3. "En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades"

Tabla 5

Percepción del aprendizaje y desarrollo en el puesto de trabajo

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	57	25%
4	68	29%
3	38	16%
2	33	14%
1	35	15%
Total	231	100%

Interpretación:

En relación con la percepción sobre el aprendizaje y el progreso durante el trabajo, los resultados muestran una diversidad de opiniones. Si bien una parte significativa de los encuestados está de acuerdo con que existe un progreso adecuado, un grupo considerable expresó desacuerdo. Esto sugiere que, para una fracción importante del personal, las oportunidades de aprendizaje no son percibidas como suficientes, lo que podría impactar

negativamente su desarrollo profesional.

Argumento 4. Puedo realizar mi trabajo de manera autónoma.

Tabla 6

Percepción de la autonomía en el puesto de trabajo

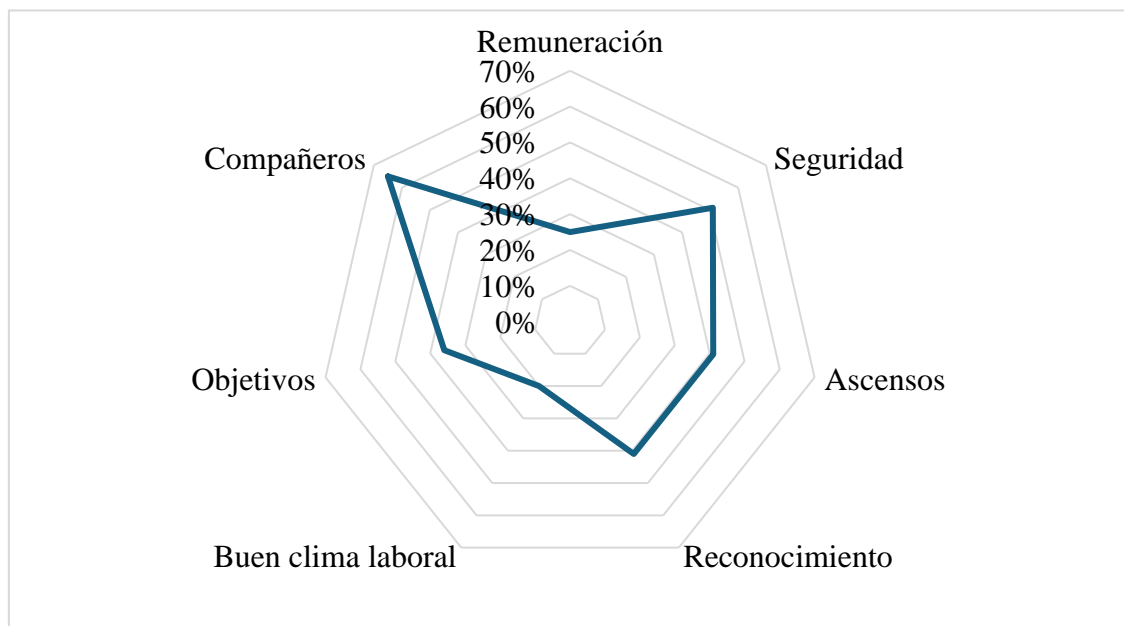
Escala	Encuestados	Porcentaje
5	45	19%
4	82	35%
3	24	10%
2	33	14%
1	47	20%
Total	231	100%

Interpretación:

La afirmación sobre la capacidad de realizar sus tareas de forma autónoma generó respuestas variadas entre los encuestados. Mientras que un 36% estuvo de acuerdo, un 20% expresó desacuerdo extremo, y una proporción similar mostró algún nivel de desacuerdo. Un 10% se mantuvo neutral en su respuesta. Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones en cuanto a la percepción de autonomía en el trabajo.

Figura 2

Factores extrínsecos



La figura 2 demuestra que los factores extrínsecos determinan que el ambiente laboral con los compañeros, el reconocimiento y la seguridad son algunos de los indicadores más relevantes para el personal.

Argumento 5. "Me siento satisfecho con los beneficios que obtengo, tanto monetarios como no monetarios"

Tabla 7

Percepción de la satisfacción de los beneficios monetarios y no monetarios

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	35	15%
4	23	10%
3	60	26%
2	33	14%
1	80	35%
Total	231	100%

Interpretación:

En relación con la satisfacción respecto a los incentivos monetarios y no monetarios, menos del 50% de los encuestados mostró conformidad. Un 35% expresó un fuerte desacuerdo, y un porcentaje significativo se mostró indeciso o insatisfecho con los beneficios que reciben. Estos resultados sugieren una insatisfacción generalizada que podría afectar negativamente el rendimiento laboral y aumentar el desgaste de los empleados.

Argumento 6. "Me siento seguro en mi trabajo ya que me parece un trabajo estable."

Tabla 8

Percepción de la seguridad en el trabajo

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	45	19%
4	72	31%
3	0	0%
2	55	24%
1	59	26%
Total	231	100%

Interpretación:

En cuanto a la percepción de seguridad en el trabajo, los resultados revelan una clara división entre los encuestados. Aunque el 50% mostró cierto grado de acuerdo, un 26% expresó un fuerte desacuerdo, lo que indica que una parte considerable del personal no se siente segura en su entorno laboral.

Argumento 7. Me siento conforme con que la recompensa de mi trabajo es acorde a lo que hago

Tabla 9

Percepción de la conformidad de la relación trabajo - recompensa

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	35	15%
4	60	26%
3	22	10%
2	44	19%
1	70	30%
Total	231	100%

Interpretación:

La percepción sobre la relación entre el trabajo y la recompensa reveló opiniones divididas. Aunque un 41% de los encuestados se mostró de acuerdo con la relación actual, una proporción considerable (49%) expresó desacuerdo, lo que sugiere insatisfacción general con el equilibrio entre el esfuerzo laboral y las recompensas recibidas.

Argumento 8. Siento que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes.

Tabla 10

Percepción de reconocimiento por parte de compañeros y jefes

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	22	10%
4	73	32%
3	45	19%
2	33	14%
1	58	25%
Total	231	100%

Interpretación:

En cuanto a la percepción del reconocimiento por parte de compañeros y jefes, los resultados muestran una clara insatisfacción. Aunque un 42% de los encuestados se mostró de acuerdo con el nivel de reconocimiento, un 39% expresó desacuerdo, lo que indica que una parte significativa del personal no se siente valorada en su entorno laboral.

Argumento 9. "Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares."

Tabla 11

Percepción del manejo de la comunicación en la compañía

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	11	5%
4	34	15%
3	37	16%
2	67	29%
1	82	35%
Total	231	100%

Interpretación:

La percepción sobre la gestión de la comunicación en la organización refleja una notable insatisfacción. Más del 60% de los encuestados expresó desacuerdo, mientras que solo un pequeño porcentaje, el 5%, mostró conformidad con la gestión comunicacional. Esto evidencia la necesidad de mejorar los canales y procesos de comunicación dentro de la organización.

Tabla 12

Percepción de la alineación de las tareas a los objetivos empresariales

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	22	10%
4	60	26%
3	58	25%
2	57	25%
1	34	15%
Total	231	100%

Interpretación:

En cuanto a la percepción sobre la alineación de las tareas con los objetivos empresariales, los resultados muestran una distribución variada de opiniones. Solo un 10% de los encuestados está completamente de acuerdo, mientras que más del 40% expresó algún grado de desacuerdo. Esto sugiere que una parte significativa del personal no percibe que sus tareas estén alineadas con los objetivos de la organización, lo que podría impactar negativamente en la coherencia y eficiencia operativa.

Argumento 11. Me siento feliz de la relación que existe con mis compañeros y el apoyo que me brindan.

Tabla 13

Percepción de la sensación de felicidad en el ambiente de trabajo

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	45	19%
4	106	46%
3	11	5%
2	34	15%
1	35	15%
Total	231	100%

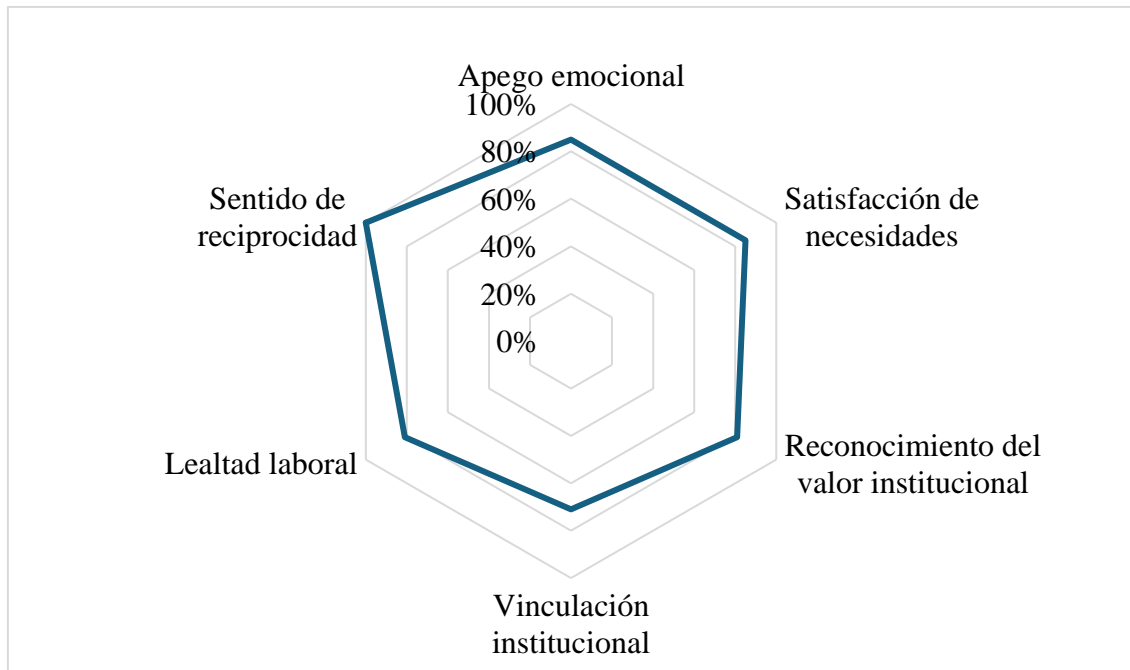
Interpretación:

En relación con la percepción de la alineación de las tareas con los objetivos empresariales, un 65% de los encuestados mostró acuerdo, mientras que un 30% expresó algún nivel de desacuerdo. Aunque la mayoría ve alineación en sus tareas, todavía hay una proporción significativa de trabajadores que no percibe esta coherencia, lo que podría afectar su compromiso con los objetivos organizacionales.

Como se observa en la figura 3, el sentido de reciprocidad, el reconocimiento, el apego emocional y la satisfacción de necesidades son los factores que inciden principalmente en el compromiso del personal sanitario.

Figura 3

Factor compromiso



Argumento 12. Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución

Tabla 14

Percepción del sentimiento de orgullo y pertenencia

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	48	21%
4	149	65%
3	0	0%
2	34	15%
1	0	0%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados muestran que el 86% de los encuestados se siente orgulloso y con sentido de pertenencia dentro de la organización, mientras que solo el 15% expresó desacuerdo. Esto indica que la gran mayoría de los empleados percibe positivamente su relación con la empresa, aunque todavía existe una pequeña fracción que no se siente plenamente identificada.

Argumento 13. Creo que mi trabajo me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia

Tabla 15

Percepción de satisfacción de las necesidades

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	70	30%
4	127	55%
3	22	10%
2	0	0%
1	12	5%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados indican que el 85% de los encuestados está satisfecho con la satisfacción de sus necesidades, mientras que solo un 5% expresó desacuerdo. Esto sugiere que la mayoría de los empleados percibe que la organización responde adecuadamente a sus necesidades, con una minoría que todavía tiene inquietudes al respecto.

Argumento 14. Creo que la institución donde trabajo les permite a los ciudadanos recuperar su salud y me siento orgullosa de ser parte de ello

Tabla 16

Percepción del trabajo realizado por la institución

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	92	40%
4	94	41%
3	45	19%
2	0	0%
1	0	0%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados muestran que el 81% de los encuestados está de acuerdo con el trabajo realizado por la institución, mientras que un 19% mantiene una postura neutral. No se

registraron respuestas en desacuerdo, lo que sugiere una percepción general positiva sobre el desempeño institucional.

Argumento 15. Me siento a gusto con la dirección de la institución y el manejo que ha tenido.

Tabla 17

Percepción de la satisfacción de la alta dirección

	Escala	Encuestados	Porcentaje
	5	33	14%
	4	130	56%
	3	45	19%
	2	0	0%
	1	23	10%
Total		231	100%

Interpretación:

Los resultados indican que el 70% de los encuestados está satisfecho con la alta dirección, mientras que un 20% se mantiene neutral y solo un 10% expresó desacuerdo. Esto sugiere una percepción mayoritariamente positiva, aunque hay un grupo minoritario que muestra insatisfacción.

Argumento 16. Mi lealtad es con la institución, por lo tanto, si algo se hace mal con los recursos debo comunicarlo.

Tabla 18

Percepción del poder de comunicación

	Escala	Encuestados	Porcentaje
	5	71	31%
	4	126	55%
	3	34	15%
	2	0	0%
	1	0	0%
Total		231	100%

Interpretación:

Las respuestas al ítem sobre la percepción de placer con la responsabilidad cumplida

muestran un acuerdo total entre los encuestados, con el 100% expresando algún grado de conformidad, lo que indica una fuerte satisfacción con el cumplimiento de sus responsabilidades.

Argumento 17. Me siento bien cuando veo que un paciente se recupera con mis cuidados

Tabla 19

Percepción de satisfacción por el deber cumplido

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	160	69%
4	71	31%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%
Total	231	100%

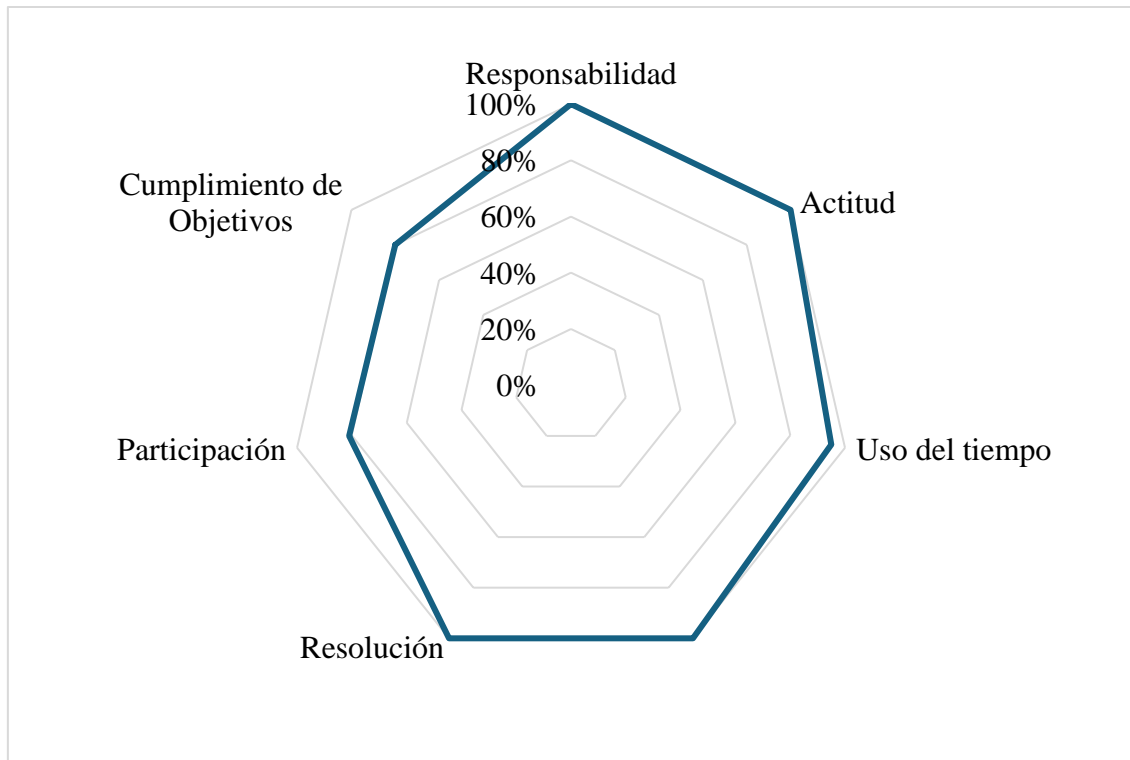
Interpretación:

De acuerdo con el argumento 17, Percepción de satisfacción por el deber cumplido El 69% está muy de acuerdo, el 31% de acuerdo, el 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0% en desacuerdo y el 0% muy en desacuerdo, según las respuestas de los encuestados.

Como se muestra en la figura 4, se define que los indicadores que inciden en el desempeño laboral tales como la responsabilidad, la actitud y la resolución de conflictos.

Figura 4

Factores del desempeño laboral



Argumento 18. Siempre cumpla con las normas y políticas de la institución

Tabla 20

Percepción de cumplimiento de las normas y políticas

	Escala	Encuestados	Porcentaje
	5	130	56%
	4	101	44%
	3	0	0%
	2	0	0%
	1	0	0%
Total		231	100%

Interpretación:

Los resultados muestran que el 100% de los encuestados está de acuerdo en algún grado con el cumplimiento de las normas y políticas, sin respuestas en desacuerdo. Esto refleja una percepción generalizada de conformidad en cuanto al cumplimiento de las directrices organizacionales.

Argumento 19. Genero un buen ambiente de trabajo con mis compañeros

Tabla 21

Percepción del ambiente de trabajo

	Escala	Encuestados	Porcentaje
	5	105	45%
	4	126	55%
	3	0	0%
	2	0	0%
	1	0	0%
Total		231	100%

Interpretación:

Los resultados indican que el 100% de los encuestados está satisfecho con su entorno de trabajo, sin respuestas en desacuerdo o inseguridad. Esto refleja un consenso positivo sobre las condiciones laborales en la organización.

Argumento 20. Llego a tiempo y termino mi turno en el momento indicado

Tabla 22

Percepción de la hora de jornada laboral

	Escala	Encuestados	Porcentaje
	5	119	52%
	4	101	44%
	3	11	5%
	2	0	0%
	1	0	0%
Total		231	100%

Interpretación:

Los resultados reflejan una alta satisfacción con el horario laboral, ya que el 95% de los encuestados está de acuerdo, y no se registraron respuestas en desacuerdo. Esto sugiere que los empleados valoran positivamente las condiciones relacionadas con su jornada de trabajo.

Argumento 21. Cuido los implementos que la institución me confía y los utilizo cuando es apropiado

Tabla 23

Percepción del cuidado de implementos hospitalarios

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	153	66%
4	78	34%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados reflejan una percepción dividida sobre el cuidado de los implementos hospitalarios. Mientras que el 54% de los encuestados está de acuerdo, un 45% expresó algún nivel de desacuerdo, lo que indica que existe una preocupación significativa respecto al manejo de estos recursos.

Argumento 22. Resuelvo problemas inesperados en mi turno de manera acertada.

Tabla 24

Percepción de la resolución de problemas

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	142	61%
4	89	39%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados sobre la resolución de problemas muestran que el 100% de los encuestados está de acuerdo, con un 61% expresando un fuerte acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo, lo que indica una percepción muy positiva en esta área.

Argumento 23. Participo en las actividades que se realizan de manera interna en la institución

Tabla 25

Percepción de las actividades internas

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	130	56%
4	57	25%
3	44	19%
2	0	0%
1	0	0%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados muestran que el 81% de los encuestados tiene una percepción positiva de la actividad interna, con un 56% expresando un fuerte acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo, lo que indica un consenso favorable en esta área.

Argumento 24. Los recursos asignados por la institución me permiten cumplir con el objetivo de mi trabajo

Tabla 26

Percepción de los recursos asignados

Escala	Encuestados	Porcentaje
5	72	31%
4	113	49%
3	11	5%
2	24	10%
1	11	5%
Total	231	100%

Interpretación:

Los resultados indican que el 80% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre las actividades internas, aunque un 15% expresó algún nivel de desacuerdo. Esto sugiere que, aunque la mayoría está satisfecha, existe una pequeña fracción que considera que hay aspectos a mejorar.

4.3. Nivel de confiabilidad del instrumento

Para Rodríguez y Reguant (2020) uno de los criterios estadísticos que se aplica para evaluar la confiabilidad del cuestionario es el alfa de Cronbach. Dentro de la aplicación

de un alfa, es posible argumentar cuánto es el nivel de dispersión de los datos de cada respuesta con respecto a un promedio de valores que conlleven a determinar o asegurar un conceso.

En este escenario, se puede desglosar el análisis por factor bajo el alfa de Cronbach tomando en cuenta las dimensiones evaluadas en la investigación, tales como motivación, compromiso con la organización y rendimiento en el trabajo. A continuación, se especifica el estudio para cada uno de estos elementos.

Motivación

La motivación comprende tanto factores internos, como el deseo personal de superación, como factores externos, que incluyen la identificación y los estímulos. Es crucial que los elementos relacionados con este aspecto establezcan una conexión sólida entre sí, de manera que se evalúe efectivamente un mismo objetivo a partir de los datos presentados. Un valor de alfa igual o superior a 0.7 es considerado aceptable, mientras que un valor que excede 0.8 indica una buena consistencia interna.

Compromiso Organizacional

El compromiso dentro de la organización se expresa a través de componentes emocionales, normativos, es decir, el sentido de lealtad, y de continuidad. Para llevar a cabo la evaluación de esta dimensión, se espera que los elementos correlacionados con cada subdimensión del compromiso exhiban coherencia interna. Un alfa inferior a 0.7 podría señalar que ciertos ítems no están midiendo este factor de manera uniforme, lo que indicaría la necesidad de revisar o eliminar los ítems problemáticos.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se centra en la evaluación de aspectos como la productividad, la calidad del trabajo y la capacidad para resolver problemas en el entorno laboral. Este factor debe abarcar componentes que reflejen consistentemente las percepciones del rendimiento, tanto en términos objetivos (resultados que pueden cuantificarse) como subjetivos (autoevaluaciones o valoraciones por parte de compañeros). Un alfa de Cronbach superior a 0.8 indicaría una coherencia interna excepcional en los ítems que analizan este aspecto.

Los resultados obtenidos muestran un valor de 0.9275, lo que sugiere un nivel elevado de confiabilidad. Este resultado nos permite concluir que los datos obtenidos a través del cuestionario presentan una excelente consistencia interna, lo cual los convierte en herramientas adecuadas para analizar y presentar la relación entre las variables estudiadas.

4.4. Relación de escenarios

Escenario de reconocimiento y valoración del personal

Este análisis presenta la manera en que los profesionales de enfermería perciben el nivel de reconocimiento que reciben por parte de la institución, lo cual abarca la valoración de sus habilidades y esfuerzos. Los resultados de la investigación sugieren que la percepción de reconocimiento actúa como un factor extrínseco fundamental para mantener altos niveles de motivación entre los empleados. Cuando los trabajadores se sienten valorados, esto refuerza su compromiso emocional, lo que se traduce en una mayor lealtad hacia la organización. Un alto nivel de reconocimiento alienta a los empleados a esforzarse más en sus actividades y mejora la calidad de su trabajo, incluso en situaciones adversas.

Escenario del desarrollo personal y oportunidades de crecimiento

Este análisis se centra en las oportunidades que ofrece la institución para el fortalecimiento de competencias, la educación continua y las promociones internas. Las organizaciones que invierten en el desarrollo profesional de sus empleados fomentan un compromiso emocional y regulatorio más robusto. La disponibilidad de oportunidades de crecimiento no solo refuerza las habilidades y competencias de los trabajadores, sino que también impacta positivamente en la calidad de su desempeño.

Escenario de trabajo en Equipo

Este análisis aborda el ambiente laboral y las interacciones entre colegas, incluyendo la colaboración, el apoyo mutuo y las estrategias para resolver conflictos. Las relaciones personales saludables contribuyen a la motivación intrínseca al establecer un entorno de trabajo favorable y solidario. Un ambiente positivo dentro del equipo refuerza el sentido de pertenencia, aumentando así la dedicación emocional de los integrantes. Los equipos bien cohesionados tienden a operar de manera más eficiente, lo que mejora tanto los

resultados grupales como la calidad de atención al paciente.

Al seleccionar dos variables independientes que conforman el modelo estructura frente a una sola variable dependiente, se muestran dos cuadros: una que muestre los factores intrínsecos, otra con factores extrínsecos y una final descrita como compromiso, en comparación con una dimensión única que es el desempeño laboral. Estos cálculos se presentan a continuación:

Tabla 27

Correlación de factores intrínsecos y el desempeño laboral

		Factores intrínsecos			
		Capacidades	Autorrealización	Aprendizaje	Autonomía
Desempeño laboral	Responsabilidad en sus labores	0,0532	-0,0104	0,0854	-0,0812
	Actitud cooperativa	0,1584	0,2419	0,4343	0,2217
	Uso adecuado del tiempo y recursos	-0,1168	-0,0598	-0,0637	-0,2165
	Capacidad de resolución de problemas	0,0056	0,1498	0,1379	0,0518
	Participación activa en la empresa	-0,0320	-0,1310	-0,0615	-0,1879
	Interviene positivamente en el cumplimiento de objetivos	-0,0013	-0,0249	-0,0720	-0,1384

Interpretación

De acuerdo con la tabla mostrada, las relaciones entre los factores intrínsecos y el rendimiento laboral varían entre -0,2165 y 0,4343, lo que señala una correlación de escasa intensidad, tanto en términos negativos como positivos.

El estudio se fundamenta en el coeficiente de relación de Pearson, que evalúa la intensidad y orientación de la conexión entre dos variables. El índice -0,2165 señala una relación negativa baja. Esto implica que, para algunos factores internos, un aumento en estos puede tener un vínculo leve con una reducción en el rendimiento laboral, aunque este impacto sea mínimo. El espectro de correlaciones detectado (-0,2165 a 0,4343) muestra que la conexión entre los factores internos y el rendimiento laboral es mínima, tanto en sentido positivo como negativo.

Esto implica que los elementos intrínsecos no son los determinantes principales del rendimiento, y su impacto puede variar dependiendo de otros contextos o de interacciones con variables extrínsecas. Así pues, sería aconsejable incorporar análisis adicionales que tomen en cuenta estos factores para conseguir una comprensión más integral del fenómeno.

Tabla 28
Correlación de factores extrínsecos y el desempeño laboral

		Factores extrínsecos						
Desempeño laboral		Remuneración	Seguridad	Ascensos	Reconocimiento	Buen clima laboral	Objetivos	Compañeros
		Responsabilidad	0,3372	0,1036	0,2486	0,3424	0,1760	0,3372
	Actitud	0,5619	0,2837	0,4122	0,4604	0,2116	0,3914	0,2516
	Uso del tiempo y recursos	0,2360	0,0296	0,1302	0,1527	0,0475	0,1390	0,0272
	Resolución de problemas	0,4302	0,0555	0,3062	0,3130	0,1501	0,2033	-0,0063
	Participación	0,5253	0,1786	0,4137	0,4390	0,2460	0,3517	0,1672
	Cumplimiento de objetivos	0,3946	-0,0213	0,2008	0,2817	0,0598	0,2954	-0,0337
		0,3884	0,3953	0,4877	0,3670	0,3582	0,1868	-0,0586

Con relación a la combinación de los factores extrínsecos y el desempeño laboral, se muestra que, existen rangos entre -0,0586 y 0,5619 entre los argumentos comparativos entre las dos variables. Se puede argumentar que existen dos escenarios para establecer una relación estratégica de variables donde: la combinación entre la remuneración y la actitud cooperativa se ubicó en un nivel de 0,5619 y la remuneración con la capacidad de resolución de problemas con un nivel de 0,5253.

Tabla 29
Correlación del compromiso y el desempeño laboral

Compromiso

Desempeño laboral	Satisfacción de necesidades	Reconocimiento del valor institucional	Apego emocional	Vinculación institucional	Lealtad laboral	Sentido de reciprocidad
Responsabilidad	-0,1056	-0,0540	0,1122	-0,2022	0,3622	0,2640
Actitud	0,2064	-0,0698	0,3001	-0,2737	0,0821	0,6081
Uso del tiempo y recursos	-0,1051	-0,1240	0,0301	-0,1479	0,2220	0,2910
Resolución de problemas	0,0335	0,0399	0,1956	-0,0465	0,3284	0,4171
Participación	0,0230	-0,0611	0,0851	-0,1706	0,3430	0,3402
Cumplimiento de objetivos	0,0463	0,0448	0,3829	0,1947	0,5668	0,1368
	0,5538	0,6052	0,3788	0,1765	0,3699	-0,1814

En cuanto a la relación del compromiso y el desempeño laboral, el estadístico de correlación de Pearson, mostro un rango entre -0,2737 y 0,6081. Este resultado argumenta que se encuentra en un nivel de correlación negativa baja y de correlación positiva moderada, identificando 4 tipos de escenarios:

- Sentido de reciprocidad y actitud cooperativa con 0,6081.
- Lealtad laboral y Participación en la empresa con 0,5668.
- Satisfacción de necesidades e interviene positivamente en el cumplimiento de objetivos con 0,5538.
- Reconocimiento del valor institucional e interviene positivamente en el cumplimiento de objetivos con 0,6052.

Con estos resultados es posible aumentar las probabilidades que a nivel general las variables propuestas conlleven a una correlación positivas e incidentes entre el comportamiento en caso de aplicar estrategias basadas en los escenarios correlaciones identificados. A continuación, se procede a describir el grado de incidencia o cambios con el proceso de comprobación de la hipótesis.

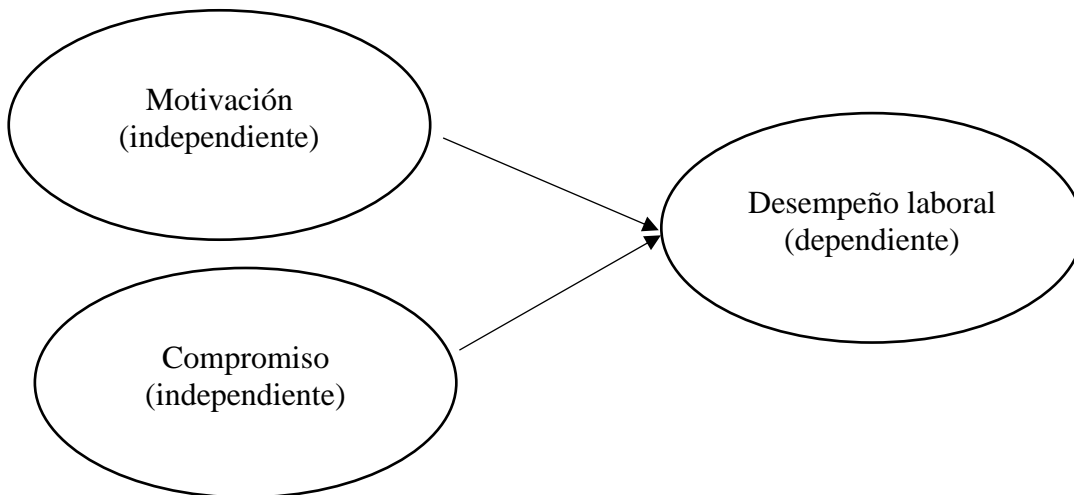
4.5. Comprobación de la hipótesis

Según el análisis estadístico de la interacción entre las dimensiones de cada una de las variables, se puede recapitular que, hay un consenso entre las respuestas de los encuestados, por ende, la estructura del cuestionario está exponiendo la realidad

argumentativa de la problemática en análisis y la relación de ciertas combinaciones que pueden ser sujetas a la creación de un informe estratégico para el departamento de talento humano. A nivel general, la correlación de las variables de primer nivel, mantienen los siguientes niveles de relación:

Figura 5

Relación de variables



Según los hallazgos expuestos, se han estudiado las conexiones entre las variables independientes (motivación y dedicación) y la variable dependiente (rendimiento en el trabajo). A continuación, se proporciona un entendimiento más preciso y optimizado de los resultados:

- La relación entre la motivación y el rendimiento en el trabajo es de 0,2390. Este indicado muestra una relación positiva baja entre las dos variables. A pesar de que el valor es relativamente bajo, podría interpretarse como que hay una relación, pero no tan sólida como para asegurar que las variaciones en la motivación se reflejen de forma instantánea o proporcional en incrementos notables en el rendimiento laboral. No obstante, si otros elementos impactan de forma positiva en la motivación, se anticipa que el rendimiento laboral también mejore en el mismo sentido. En otras palabras, si la motivación se incrementa, es probable que el rendimiento en el trabajo también se vea impactado de manera positiva.
- El vínculo entre el compromiso de la organización y el rendimiento laboral se sitúa en 0.3047. Este valor señala una correlación mínima positiva entre la dedicación y el rendimiento en el trabajo. La relación es más sólida que la

motivacional, lo que indica que las modificaciones en la dedicación organizacional influyen directamente y de manera moderadamente positiva en el rendimiento laboral de las enfermeras. En resumen, un aumento en la dedicación de los trabajadores suele potenciar su rendimiento, dado que ambos elementos suelen desplazarse en la misma dirección.

Los hallazgos indican que tanto la motivación como el compromiso ejercen un impacto positivo en el rendimiento en el trabajo, aunque la intensidad de dicha relación fluctúa. Aunque la motivación ejerce un efecto más limitado, parece que el compromiso organizacional tiene un impacto un poco más intenso en el rendimiento laboral de las enfermeras en centros públicos.

En el presente estudio se plantea los siguientes escenarios de hipótesis comprobables:

- Ho: La motivación intrínseca no incide en el desempeño laboral
H1: La motivación intrínseca si incide en el desempeño laboral

- Ho: La motivación extrínseca no incide en el desempeño laboral
H2: La motivación extrínseca si incide en el desempeño laboral

- Ho: El compromiso no incide en el desempeño laboral
H3: El compromiso si incide en el desempeño laboral

Para verificar las hipótesis propuestas en la investigación, se emplea el método de regresión en conjunto con el estadístico F, lo cual facilita la valoración de la relevancia del modelo. Este procedimiento se fundamenta en el método de mínimos cuadrados, que persigue hallar la línea de ajuste más adecuada para los datos y reducir los errores entre los valores observados y estimados.

El estadístico F se emplea para contrastar la variabilidad explicada por el modelo con la variabilidad no explicada, y se emplea para establecer si las variables, ejercen un efecto relevante en el rendimiento en el trabajo. El valor P, extraído de las tablas F, se emplea para realizar un análisis crítico. Si P es inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se determina que hay una correlación relevante entre las variables. Si P supera los 0.05, no

se descarta la hipótesis nula, lo que señala que no existe suficiente evidencia para sostener que las variables independientes tienen un impacto significativo en el rendimiento laboral.

Tabla 30

Análisis estadístico F

<i>Factores</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Intrínsecos	3,16	0,0767
Extrínsecos	29,47	0,00
Compromiso	23,44	0,00

Para la interpretación de los resultados de la tabla 31, el crítico de F presenta un nivel cercano a cero; si este valor es comparable con el supuesto de un margen de error de 0.05, al no superar este mínimo de aceptación, se puede argumentar que se rechaza la hipótesis nula en el presente estudio, es decir:

Las estrategias aplicadas de motivación y compromiso sobre el talento humano de la organización inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de instituto hospitalario.

Por lo tanto, la administración de la organización puede aplicar estrategias que se enfoquen en la medición de la motivación y el compromiso, asegurando efectos directos sobre el desempeño laboral de los colaboradores. Sin embargo, para garantizar el cumplimiento de los criterios efectivos sobre el uso eficiente de los recursos, es relevante que las combinaciones correlacionales estratégicas se ubiquen sobre los escenarios con mayor índice de correlación, de lo posible que se mantengan dentro del rango de correlación moderada positiva.

4.6. Estrategias organizacionales

La investigación en cuestión se centra en examinar los elementos que influyen en el rendimiento laboral del equipo de enfermería en centros públicos. Mediante el uso de escenarios concretos, se intenta entender cómo diferentes elementos del ambiente de trabajo impactan en el rendimiento y, en consecuencia, en la calidad del servicio proporcionado. Los contextos que se detallan en la investigación son esenciales para situar cómo la motivación, la dedicación y la satisfacción en el trabajo afectan a las enfermeras.

Los contextos mencionados (reconocimiento y apreciación del personal, crecimiento personal y posibilidades de desarrollo, y colaboración en equipo) resaltan elementos esenciales que influyen en la motivación, la dedicación y el rendimiento laboral del personal de enfermería en centros públicos. Cada uno de estos contextos ayuda a consolidar la conexión entre la motivación intrínseca y extrínseca, la dedicación a la organización y un rendimiento laboral óptimo.

Al estudiar la interacción de estos elementos, se puede deducir que un ambiente laboral que aprecie a los trabajadores, brinde posibilidades de desarrollo y fomente un óptimo trabajo colaborativo influye positivamente en la calidad del servicio, la satisfacción en el trabajo y la eficacia de la organización. Estos hallazgos son fundamentales para optimizar las condiciones de trabajo y fomentar un entorno más eficaz y saludable en los hospitales públicos. Por lo tanto, estas estrategias se muestran a continuación:

Según la tabla 31, si la organización aplica una estrategia basada el factor intrínseco de la remuneración que convergen en la satisfacción de beneficios tanto monetarios como no monetarios, puede aportar con una actitud cooperativa en su desempeño laboral a través de la aportación de un buen ambiente de trabajo con los compañeros de la organización.

Tabla 31

Escenario 1 de relación

Escenario 1	Remuneración
Actitud cooperativa	0,5619

De acuerdo con la tabla 32, si la organización a través de aplicación de estrategias basadas en el factor intrínseco de la remuneración enfocado en la satisfacción de sus empleados tanto a través de beneficios monetarios como no monetarios permitirá la resolución de los problemas de forma acertada.

Tabla 32

Escenario 2 Relación

Escenario 2	Remuneración
Capacidad de resolución de problemas	0,5253

En función a los resultados de presentar escenarios de motivación como la recuperación de un paciente a través de los resultados obtenidos del tratamiento aplicado por parte del colaborador, influencia directamente en el desempeño laboral de aportar con un buen ambiente de trabajo en la institución hospitalaria de análisis.

Tabla 33

Escenario 3 relación

Escenario 3	Sentido de reciprocidad
Actitud cooperativa	0,6081

En función a la estrategia de relación de mostrar lealtad hacia la institución influenciado a la comunicación sobre el mal uso de recursos por parte de otros colaboradores, genera un desempeño laboral positivo en la participación del colaborador en la organización hospitalaria.

Tabla 34

Escenario 4 de relación

Escenario 4	Lealtad laboral
Participación en la empresa	0,6081

Para la tabla 35, se muestra que, una estrategia de relación, basada en la motivación de satisfacer necesidades tanto a nivel personal como familiar, produce un efecto positivo sobre el uso de los recursos asignados para el cumplimiento de los objetivos que se propongan en cada uno de los cargos asignados en la organización.

Tabla 35

Escenario 5 relación

Escenario 5	Satisfacción de necesidades
Interviene positivamente en el cumplimiento de objetivos	0,5538

Finalmente, para la tabla 36 sugiere que, una estrategia enfocada en formar parte de colaboradores que ayudan a la recuperación de la salud en los pacientes, obteniendo con ello el reconocimiento de valor dentro de la institución, contribuye a promover el uso de recursos para el cumplimiento de objetivos identificados en cada cargo.

Tabla 36

Escenario 6 relación

Escenario 6	Reconocimiento del valor institucional
Interviene positivamente en el cumplimiento de objetivos	0,6052

4.6 Análisis de Datos

La estrategia clave es el reconocimiento y aprecio al equipo de enfermería dentro de la institución. Este reconocimiento afecta positivamente tanto la motivación intrínseca como la extrínseca del personal. Al sentir que su trabajo contribuye a la rehabilitación de los pacientes y es valorado, aumenta su satisfacción personal y laboral. Las enfermeras motivadas intrínsecamente tienden a desempeñar su labor con mayor dedicación, lo que mejora su rendimiento. El reconocimiento formal o material, como premios o incentivos, también es crucial en este proceso.

La utilización eficaz de los recursos es esencial para alcanzar las metas organizacionales. Un entorno que valore al personal fomenta que las enfermeras utilicen los recursos de manera eficiente, mejorando la productividad y la eficiencia operativa. Las enfermeras motivadas y comprometidas son más responsables en la gestión de los recursos hospitalarios. Además, cuando comprenden los objetivos institucionales y se sienten parte clave del proceso de recuperación de los pacientes, su desempeño mejora, alineándose con los objetivos organizacionales y aumentando la eficiencia general.

El enfoque colaborativo de la estrategia sugiere que la implicación directa de las enfermeras en el proceso de recuperación de los pacientes es esencial. Esto puede impactar directamente en la motivación y el rendimiento en el trabajo y Cuando las

enfermeras participan de manera esencial en el proceso de rehabilitación de los pacientes, experimentan un mayor compromiso con la misión hospitalaria. Este compromiso trasciende los elementos económicos o las gratificaciones materiales, e implica una sensación de responsabilidad hacia la institución y los pacientes, incluyendo el trabajo en equipo.

La identificación y evaluación del personal es clave para el rendimiento laboral de las enfermeras en hospitales públicos. Fomentar su implicación en la rehabilitación de pacientes y su reconocimiento mejora la motivación, el compromiso y la eficiencia en el uso de recursos. Este enfoque contribuye a un mejor desempeño laboral y al logro de los objetivos del hospital, beneficiando tanto a los empleados como a los pacientes. El estudio sugiere que una organización que valore a su equipo y ofrezca oportunidades de desarrollo logrará mejores resultados en productividad y satisfacción laboral.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

Este estudio analizó la influencia de la motivación y el compromiso en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital público, con el objetivo de identificar los factores que contribuyen a mejorar la calidad de la atención médica.

Teóricamente, se destacó la importancia de la motivación y el compromiso, enfocándose en los factores específicos del sector que influyen en el desempeño del personal. Esto permitió determinar los indicadores clave de ambas variables y sus interrelaciones.

A partir de la revisión de la literatura y los datos obtenidos, se concluyó que la motivación y el compromiso tienen una correlación positiva con el desempeño del personal, mostrando un impacto significativo en los resultados obtenidos, en línea con estudios previos del sector salud.

Finalmente, se observó que las estrategias propuestas son efectivas a corto y mediano

plazo para mejorar la motivación y el compromiso del personal de enfermería. Los resultados mostraron correlaciones superiores a 0,50, destacando la importancia tanto de los beneficios monetarios como de los no monetarios en la satisfacción del personal.

REFERENCIAS

Aguinis, H. (2009). *Performance Management, Second Edition*. Nueva York: Pearson Education; Prentice-Hall.

Alvarado, H. (2021). *El Clima Laboral y el Desempeño Laboral del Personal Operativo de la Empresa SEDALIB S.A, 2015*. Unitru.

Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, 7(2).

Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Figueroa, M., & Yoza, N. (2018). Gestión del talento humano orientado al modelo de evaluación de desempeño de los servidores públicos. *Polo Del Conocimiento*, 3(1).

Andrade, M., Chong, M., & Cobos, E. (2021). Importancia de la motivación en los entornos laborales de las empresas. *Revista Tecnológica Ciencia y Educación Edwards Deming*, 5(2).

Armstrong, A., & Taylor, S. (2014). *Manual de Armstrong sobre prácticas de gestión de*

recursos humanos. Kogan Page Limited.

- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Manual de gestión del rendimiento*. Londres: IPM.
- Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *The Academy of Management Review*, *14*(1), 20 – 39.
- Avilés, A., De la Hoz, I., & Bautista, A. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *E- Idea Journal of Business Sciences*, *2*.
- Bellido, R., Morales, B., Gamarra, M., & Calizaya, J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, *25*(108).
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., & Weick, K. (1970). *Managerial performance and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Campbell, J., Mc Henry, J., & Wise, L. (1990). Modelado del desempeño laboral en una población de puestos de trabajo. *Psicología del personal*, *43* (2), 313-333.
- Chaparro, L. (2018). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar*, *16*(28).
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de La UCSA*, *8*(1).
- De Nisi, A., & Pritchard, R. (2006). Evaluación del desempeño, gestión del desempeño y mejora del desempeño individual: un marco motivacional. *Management and Organization Review*, *Volumen 2* , *Número 2*, 253 - 277.
- Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Drucker, P. (1967). *Las fronteras del porvenir* . Buenos Aires, Argentina: Editorial

Hobbs-Sudamericana.

Eraut, M. (2000). Non-formal learning and tacit knowledge in professional work. *British Journal of Educational Psychology*; 70, 113 - 136.

Gaspar, F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo Del Conocimiento*, 6 (8).

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores de S. A.

Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13 - 22.

Jama, V. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC Polo de Capacitación , Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3 (8).

Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement At Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692 – 724.

Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona, España: Gestión 2000.

Katzenbach, J., & Smith, D. (1993). *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organisation*. Boston.: Harvard Business School.

Lawler, E. (2003). *Pay practices in Fortune 1000 corporations*. Los Ángeles, CA.: Center for Effective Organizations.

Leal, A., & Carmona, A. (2018). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 4(1).

Locke, E., & Latham, G. (2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century. *Academy of Management Review*, 29 (3), 388 - 403.

Madero, S. (2019). Actores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la

- satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370 - 396.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61 - 89.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61 - 89.
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, 2.
- Mowday, R., Novillos, R., & Porter, L. (1979). La medición del compromiso organizacional. *Revista de comportamiento vocacional, Volumen 14, número 2*, 224 - 247.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Organizational linkage: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, CA: Academic Press.
- Palma, S. (2020). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación En Psicología*, 3(1). .
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1990). Directrices para la realización de investigaciones sobre la calidad del servicio. *Investigación de marketing* 2.4.
- Reichers, A. (1985). Una revisión y reconceptualización del compromiso organizacional. *Academia de Revisión de Gestión, Vol. 10, No. 3 (julio)*, 465 - 476.
- Robbins, T., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 1-13.
- Rojas, M. (2021). *Relación entre el Compromiso y el desempeño laboral en la empresa Andoriña Tours SRL Arequipa, 2019*. Arequipa, Colombia: Universidad Tecnológica del Perú.

- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600 – 619.
- Salazar, L., Velasteguí, E., & Carrasco, T. (2022). Contribución de la seguridad y salud ocupacional en el desarrollo del sector agroindustrial. *Visionario Digital*, 2(3).
- Sánchez, J., & Núñez, L. (2020). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. *Revista Científica de Enfermería*, 9(2).
- Santabárbara, J. (2021). Cálculo del tamaño de muestra necesario para estimar el coeficiente de correlación de Pearson mediante sintaxis en SPSS. *Revista de Innovación Educativa*, 1-7.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293 – 315.
- Soliz, N. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador. *Revista Publicando*, 2(4).
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence and Work*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 234 - 261.
- Taborda, H. (2019). *Efecto de la motivación en el ambiente laboral*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7).
- Valencia, P. (2019). Estilos gerenciales y la satisfacción laboral. *Gestión En El Tercer Milenio*, 17(34).
- Vallejos, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

- Velásquez, N. (2019). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. *In Crescendo*, 6(2). .
- Vera, A., & Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29 (74).
- Vera, F., Camacho, J., Jaya, I., & Sánchez, L. (2021). Validez de contenidos por expertos en gestión del talento humano: Estrategias frente a la pandemia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6).
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. Wiley.