

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

Motivación laboral y calidad del cuidado del profesional de enfermería que laboren en los servicios de medicina y emergencias en una Institución Sanitaria Nivel III-1, Lima Sur 2023

Asesor:

Mg. Espinoza Palomino, Aydeé

Autor:

Br. Chong Pareja, José Luis

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Enfermería

Abancay- Apurímac- Perú

2025

Acta de sustentación

ACTA N°014-2025-UTEA-FCS-EPE.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

Siendo las 8:00 del día 28 de febrero del año 2025, reunidos en el Laboratorio 204 de la Universidad Tecnológica de los Andes, se da inicio al acto académico de sustentación de tesis según la convocatoria de la **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°057 y 067-2025-UTEA-FCS-EPE**; y considerando que la Ley Universitaria N°30220, establece que la forma de modalidad para obtener un grado y título profesional en la universidad peruana, se procede en la Universidad Tecnológica de los Andes, en la Escuela Profesional de Enfermería a la sustentación del trabajo de Investigación - Tesis Titulado, Motivación Laboral y calidad del cuidado del profesional de

enfermería que laboren en los servicios de medicina y emergencia en una institución sanitaria nivel III-S, Lima Sur 2023.

se los (las) bachiller en enfermería:

1. Jose Luis Chong Pareja
2. _____

para optar al título profesional de licenciados (as) en enfermería y el jurado se encuentra integrado por:

- | | |
|---|--------------------------------|
| <u>Dra. Gilda Lucy Loayza Rojas</u> | - PRESIDENTE |
| <u>Mag. Rosa Evangelina Lizarzaga Vales</u> | - PRIMER JURADO - DICTAMINANTE |
| <u>Mag. Juana Regina Serrano Wtari</u> | - SEGUNDO JURADO - REPLICANTE |

El (la) Presidente del Jurado Evaluador realiza la presentación para el inicio de la sustentación de la tesis del (la) los (las) bachiller (es) arriba mencionados, siendo horas: 8:05, se procede a la exposición del trabajo de investigación; concluida la sustentación se procede a la ronda de preguntas y observaciones, por lo que, los bachilleres abandonan el aula para que el Jurado Evaluador pueda deliberar la calificación de las observaciones del trabajo de investigación, luego de un debate los integrantes del Jurado acuerdan por unanimidad a pro. la. x. la exposición del trabajo de investigación orgándole una nota de quince (15) al (la) bachiller: Jose Luis Chong Pareja y una nota de: _____ para (la) Bachiller: _____, con las siguientes consideraciones:

- * Sin observación
* Con observaciones

debiendo levantar las siguientes observaciones:

Debera mejorar conclusiones y recomendaciones
- Completar de acuerdo al nuevo instructivo de investigación.

Para su trámite correspondiente en los tiempos establecidos según la norma y permita su cumplimiento ingreso al repositorio institucional y otorgarse la conformidad de este Jurado.

Siendo horas 9:36 del día 28 de febrero del 2025 se concluye el acto académico y se procede a la lectura del acta y la firma correspondiente con lo cual termina el acto de sustentación de tesis, firmado al pie del presente los jurados y bachilleres.

[Firma]
PRIMER JURADO

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
SEGUNDO JURADO

[Firma]
Bachiller

Bachiller

Reporte de Similitud






24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 23%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Chong Pareja, José Luis
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	10019545
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0002-9682-4850
Datos del asesor		
Apellidos y nombres	:	Mg. Espinoza Palomino, Aydeé
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	31009354
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0001-5436-3948
Datos de la investigación		
Facultad	:	Ciencias de la Salud
Escuela profesional	:	Enfermería
Línea de investigación	:	Salud Pública
Rango de años en que se realizó la investigación	:	1 año
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	24%
URL ORCID	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado al espíritu supremo, a los apus, cochas y demás fuerzas de nuestra querida Pachamama, por regalarme la vida y llenarme de energía positiva cada día.

A mi parte vital, mi siempre fundamental persona quien hizo posible que pudiera finalizar mis estudios y culminar este proyecto al brindarme su fuerza siempre presente. Le agradezco su apoyo constante, sus enseñanzas de valores y principios, y sus valiosos consejos.

A mis papás, por el apoyo y respaldo consistente en mi formación profesional.

A mis tres hijos, quienes son la fortaleza de mi vida, mi impulso y razón para ser mejor y por obsequiarme todos los días su vitalidad y amor.

José Luis Chong Pareja

Agradecimiento

Agradezco encarecidamente a mi alma mater la Universidad Tecnológica de los Andes por formarme con cualidades y habilidades para la vida profesional, y el haberme brindado facilidades para desarrollar el presente proyecto de investigación profesional.

A la asesora, Mg. Aydee Espinoza, por dedicar el tiempo necesario para guiar, orientar y motivarme durante todo el proceso de investigación a lo largo de los años.

A los docentes, compañeros y estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería por su apoyo y colaboración en el desarrollo de esta investigación.

José Luíz Chong Pareja

Resumen

En una institución médica de nivel III-1 ubicada en Lima Sur durante el año 2023, se realizó un estudio sobre la asociación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de medicina y emergencias. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, utilizando un muestreo censal de 110 enfermeras.

Para la evaluar la calidad del cuidado y la motivación laboral, se emplearon dos cuestionarios validados. Los resultados indicaron que, en términos generales, la motivación laboral era alta, aunque en algunas dimensiones tanto de la motivación como de la calidad del cuidado se observaron niveles intermedios.

Los hallazgos revelaron una fuerte correlación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado. Por lo tanto, es aconsejable priorizar la creación de vínculos interpersonales fuertes, promover un entorno laboral favorable y atender las necesidades de seguridad en la etapa posterior a la pandemia. También se recomienda establecer sistemas de incentivos y recompensas que contribuyan a mejorar las remuneraciones del personal de enfermería.

En resumen, se confirmó una correlación significativa entre la motivación laboral de los profesionales de enfermería y la calidad del cuidado brindado, lo que subraya la relevancia de ofrecer incentivos y formación adecuada para mejorar tanto la motivación como la calidad del cuidado en el ámbito de la salud, promoviendo un entorno laboral favorable y satisfactorio.

Palabras clave: enfermería, profesional, calidad del cuidado, motivación laboral, gestión.

Abstract

In a level III-1 medical institution located in South Lima during the year 2023, a study was conducted on the association between work motivation and the quality of care provided by nursing professionals working in the medical and emergency departments. A quantitative approach with a non-experimental design was adopted, using a census sampling of 110 nurses.

Two validated questionnaires were used to assess quality of care and work motivation. The results indicated that, in general terms, work motivation was high, although intermediate levels were observed in some dimensions of both motivation and quality of care.

The findings revealed a strong correlation between work motivation and service quality. Therefore, it is advisable to prioritize the creation of strong interpersonal bonds, promote a favorable work environment, and address security needs in the post-pandemic phase. It is also recommended to establish incentive and reward systems that contribute to improve the remuneration of nursing personnel.

In summary, a significant correlation was confirmed between the work motivation of nursing professionals and the quality of care provided, which underscores the relevance of offering incentives and adequate training to improve both motivation and quality of service in the health care setting, promoting a favorable and satisfactory work environment.

Key words: nursing, professional, quality of care, work motivation, management

Índice General

Portada.....	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de Similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
2.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
Identificación y formulación de problemas	13
2.2. Objetivo	14
2.3. Justificación e importancia.....	14
2.4. Hipótesis	16
2.5. Operacionalización de variables.....	17
III. MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes	18
3.2. Bases teóricas.....	22
3.3. Definición de términos.....	25
IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	26
4.2. Ámbito temporal y espacial	27
4.3. Población, muestra y muestreo	27
4.4. Técnica e instrumentos	27
4.5. Procedimiento para la recolección de datos	27
4.6. Análisis de datos	28
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
Estadística descriptiva	31
Tabla 1: Estadístico descriptivo – variables de estudio.....	31
Tabla 3: Distribución de frecuencias por niveles de la variable 1 Motivación laboral y su dimensión, necesidades sociales del clima laboral.....	32
Estadística inferencial.....	36
Tabla 13: Prueba de normalidad	37
Tabla 15: Correlación Hipótesis Específica 1	38
Tabla 16: Correlación Hipótesis Específica 2.....	39
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41

VII. CONCLUSIONES	44
VIII. RECOMENDACIONES	45
IX. REFERENCIAS	47
X. ANEXOS	50
MATRIZ DE CONSISTENCIA	51
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	52
INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	53
CONFIABILIDAD INSTRUMENTO 1 – VARIABLE 1 (MOTIVACIÓN LABORAL) .	57
PRUEBA DE NORMALIDAD	58
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	59
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	61

I. INTRODUCCIÓN

Después de la pandemia de COVID-19, Perú atraviesa un periodo de inestabilidad en el que las motivaciones del personal de salud han sufrido un impacto significativo a nivel mundial. Los efectos del virus han sido devastadores para la salud, considerando que ya ha pasado más de un año desde el primer caso y cerca de dos años de cuarentenas desde el primer contagio registrado en Lima. Las consecuencias han sido difíciles de prever, y la propagación y variación de los contagios no han podido ser medidas con precisión. A pesar de haber experimentado un periodo de aparente "control" en los casos, los hospitales volvieron a paralizarse al punto de colapsar a razón de una segunda ola de contagios.

Durante meses, las instituciones de salud han lidiado con una considerable inestabilidad debido a la salida de personal, ya sea por contagios, fallecimientos o por el riesgo de infección en individuos con comorbilidades, como enfermedades crónicas o personas mayores de sesenta años. La práctica de la atención médica y de enfermería ha sido profundamente transformada por la imperiosa necesidad de implementar estrategias de prevención y manejo de riesgos.

En algunos casos, las cuarentenas preventivas o los contagios han sobrecargado los distintos servicios de salud, lo cual motivó la realización de este estudio, tomando en cuenta también la experiencia personal como usuario del sistema. El ambiente laboral de las enfermeras, sumado a las condiciones bajo las cuales desempeñan sus funciones, no favorece el desarrollo de una motivación laboral sólida. El agotamiento físico y emocional, la falta de oportunidades de formación continua debido a los turnos extendidos de 24 horas durante la pandemia, y la reducción del personal afectado por su edad o factores de riesgo en sus hogares, han contribuido a que estas profesionales enfrenten una creciente desmotivación y desgaste.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la realidad problemática

La labor primordial del personal de enfermería, que consiste en brindar cuidados adecuados y de calidad a los pacientes, se ve afectada por la necesidad de realizar tareas de menor complejidad que no corresponden a su nivel de formación, reduciendo considerablemente el tiempo destinado a la atención directa. Además, los turnos irregulares dificultan la conciliación de la vida familiar y matrimonial, al no coincidir con los horarios de trabajo y estudio del resto de la población. Esto obliga a las enfermeras a hacer un esfuerzo considerable para equilibrar sus responsabilidades laborales con las del hogar. A ello se suma que muchos profesionales de enfermería no han recibido el bono COVID, y las largas jornadas laborales, incluidas las agotadoras guardias de 24 horas, los fuerzan a buscar empleos adicionales para complementar sus ingresos, agravando su agotamiento físico y emocional.

Actualmente, no solo deben enfrentarse al virus con recursos limitados, ya que la entrega de suministros, equipos de protección personal y materiales de bioseguridad se ve retrasada por barreras burocráticas, sino que además no todo el personal ha sido vacunado, y existe una notable falta de capacitación en áreas críticas. Esto incrementa la urgencia de adoptar medidas de protección adecuadas, como la expansión de camas UCI, la adquisición de más respiradores y la mejora de la infraestructura hospitalaria. Aunque fuera del ámbito sanitario no se llega a comprender completamente la desmotivación del personal de salud, solo al experimentar de cerca sus duras condiciones laborales se puede apreciar su verdadero impacto, más allá de lo que se presenta en los medios de comunicación.

Sin embargo, el personal de enfermería continúa mostrando su resiliencia y compromiso, enseñando a los pacientes a no rendirse y a aprovechar cada oportunidad para recuperarse, incluso en las circunstancias más difíciles. El personal de salud enfrenta la pandemia con determinación, con el objetivo de mejorar la calidad de los cuidados y perfeccionar sus conocimientos, con la esperanza de superar la difícil situación que afecta tanto a Perú como al resto del mundo. La motivación personal y laboral, tanto a nivel individual como grupal, es un aspecto prioritario para los profesionales de la salud (Condor S. y Victor I., 2019). Es esencial que todos mantengan un aprendizaje continuo, y con el tiempo, la enfermería seguirá evolucionando, al igual que el desempeño de quienes están en la primera línea de

atención. No obstante, el temor que experimenta este personal genera desmotivación y, en algunos casos, descuidos en sus funciones, ya que no todos los enfermeros han sido completamente inmunizados, incluso habiendo recibido cuatro dosis más una de refuerzo.

Para llevar a cabo este proyecto, se ha seleccionado un hospital de nivel III tipo 1, que presta atención a más de 300,000 usuarios de los distritos del cono sur, una zona con alta incidencia de propagación del COVID-19. Esta compleja realidad tiene un impacto negativo sobre la motivación laboral del personal de enfermería, lo cual, en muchas ocasiones, influye directamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Identificación y formulación de problemas

Problema general

¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad del cuidado proporcionado por el profesional de enfermería en los servicios de medicina y emergencias de una institución sanitaria de Nivel III-1 en Lima Sur, durante el año 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la satisfacción de las expectativas personales del profesional de enfermería en los servicios de medicina y emergencias de una institución sanitaria de Nivel III-1 en Lima Sur durante el año 2023?
- ¿Cómo se vincula la motivación laboral con las necesidades sociales y el clima laboral del personal de enfermería en dichos servicios durante el mismo periodo?
- ¿De qué manera la motivación laboral influye en la capacitación y el desarrollo personal del profesional de enfermería en esta institución sanitaria de Nivel III-1 en Lima Sur en 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la comunicación sobre el desempeño del personal de enfermería en los servicios de medicina y emergencias de esta misma institución en el año 2023?

2.2. Objetivo

2.2.1. Objetivo general

Identificar y analizar cómo las influencias de la motivación laboral (M.L.) afectan la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en los servicios de medicina y emergencias durante el año 2023.

2.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la motivación del personal y la satisfacción de las expectativas personales de los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de medicina y emergencias de una institución sanitaria de Nivel III-1 en Lima Sur durante el año 2023.
- Establecer cómo se relacionan la motivación laboral y las necesidades sociales del clima laboral, y de qué manera influyen en la calidad del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería en los servicios de medicina y emergencias de dicha institución durante el año 2023.
- Analizar la relación entre la motivación laboral y la capacitación orientada al desarrollo personal, así como su impacto en la calidad del cuidado ofrecido por los profesionales de enfermería en los servicios de medicina y emergencias en esta institución sanitaria de Nivel III-1 en Lima Sur durante el año 2023.
- Determinar la relación entre la motivación laboral y el nivel de comunicación sobre el desempeño, y cómo esto afecta la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en los servicios de medicina y emergencias de la misma institución en Lima Sur durante el año 2023.

2.3. Justificación e importancia

2.3.1. Justificación teórica

La investigación cuenta con una justificación teórica al examinar la relación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el contexto de servicios médicos sobrecargados durante la pandemia. Ante el incremento de casos de COVID-19 y la escasez de recursos, el estudio se enfoca en un hospital con 27 camas UCI en el servicio de medicina interna, lo que agrava la saturación debido al aumento de pacientes. Este contexto permite ampliar la comprensión de la realidad

hospitalaria, un fenómeno que se replica en otros hospitales de la capital y se extiende a nivel nacional. La justificación teórica se sustenta en investigaciones científicas que respaldan las variables de motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería. Estudios anteriores, como los de Steers y Braunstein (1976) sobre motivación laboral, así como las dimensiones de logro, poder y afiliaciones propuestas por MacClelland (1989), proporcionan una base sólida para el análisis. Además, las teorías de Donabedian (1980) sobre la calidad del cuidado de enfermería, que la define como "la capacidad de alcanzar el mayor beneficio deseado, considerando los valores de las personas y las sociedades", refuerzan la importancia de comprender estas relaciones en el marco de la pandemia.

2.3.2. Justificación metodológica

La presente investigación aporta al enriquecimiento del conocimiento sobre las variables de motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería, así como a la aplicación y fortalecimiento de la validez de estos conceptos. La validación de los instrumentos utilizados será llevada a cabo por expertos en motivación laboral y calidad del cuidado de enfermería, lo que garantizará la fiabilidad de las herramientas de evaluación.

La consistencia de los instrumentos se evaluará a través del análisis de factores relacionados con la motivación laboral y la calidad del cuidado de enfermería, utilizando Excel 365. Se emplearán dos instrumentos previamente validados y utilizados en investigaciones nacionales, los cuales han sido adaptados específicamente para cumplir con los objetivos de este estudio.

2.3.3. Justificación práctica

La investigación aborda el dilema presente en 2023, un período caracterizado por las secuelas de la postpandemia de COVID-19, que incluye la transición de una quinta ola a una sexta ola de contagios. Este estudio explora la relación entre la motivación laboral (M.L.) y la calidad del cuidado de enfermería (C.C.E.) en los servicios de medicina y emergencias del centro hospitalario donde se desarrollará el proyecto durante la emergencia nacional. Los hallazgos de esta investigación proporcionarán información valiosa para el personal del departamento de enfermería y otras entidades del sistema de salud pública, facilitando así un proceso de mejora continua.

Al comprender la relación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado de enfermería, se podrán diagnosticar y evaluar áreas de oportunidad, además de

desarrollar programas de mejora dirigidos a los profesionales de enfermería. Esto no solo beneficiará a las enfermeras que prestan servicios de salud, sino que también contribuirá a mantener y elevar la calidad de vida de los usuarios en este periodo desafiante, tanto a nivel nacional como global.

2.3.4. Justificación social

Este problema de salud, que en su momento impactó al mundo entero, ha dejado una huella profunda en nuestro país, generando desconcierto y muertes, y reflejándose en las dificultades de numerosos centros hospitalarios a nivel nacional. Esta situación, que nunca debió llegar a este extremo, evidencia un panorama de salud y social que afecta especialmente a una unidad hospitalaria de Nivel III-1 en el denso distrito de San Juan de Miraflores (SJM).

Desde antes de 2020, se había alcanzado una alerta roja, y la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 se replicó en todas las instituciones a nivel territorial. Este contexto nos ha llevado a reflexionar sobre la necesidad de establecer planes de contingencia, ya que no estábamos preparados para enfrentar desastres de tal envergadura. Hemos confrontado un enemigo invisible, y es fundamental que esta reflexión impulse la mejora en los resultados de cada colaborador, abordando sus inquietudes y elevando la motivación laboral (M.L.). Esto, a su vez, debe traducirse en mayor productividad y un mejor desempeño profesional en el área de enfermería, promoviendo así el desarrollo humano y la calidad del cuidado proporcionado.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una relación entre la motivación laboral del personal y la calidad del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de Medicina y Emergencias en una institución sanitaria Nivel III-1, ubicada en Lima Sur durante el año 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la motivación laboral y la satisfacción de expectativas personales del profesional de enfermería que labora en los servicios de Medicina y Emergencias en una institución sanitaria Nivel III-1, ubicada en Lima Sur durante el año 2023.

- Existe una relación entre la motivación laboral y las necesidades sociales del clima laboral del profesional de enfermería que trabaja en los servicios de Medicina y Emergencias en una institución sanitaria Nivel III-1, ubicada en Lima Sur durante el año 2023.
- Existe una relación entre la motivación laboral y la capacitación para el desarrollo personal del profesional de enfermería que labora en los servicios de Medicina en una institución sanitaria Nivel III-1, ubicada en Lima Sur durante el año 2023.
- Existe una relación entre la motivación laboral y la comunicación del desempeño del profesional de enfermería que trabaja en los servicios de Medicina y Emergencias en una institución sanitaria Nivel III-1, ubicada en Lima Sur durante el año 2023.

2.5. Operacionalización de variables

Variable 1:

Definición conceptual

Es un proceso mediante el cual el motivador estimula a una persona para que realice acciones que satisfagan sus necesidades y alcancen metas deseadas. La motivación se manifiesta en todos los aspectos de la vida humana, actuando como el deseo que activa y dirige el comportamiento. Se considera un componente esencial para el desarrollo eficaz de una organización.

Definición operacional

Es fundamental para la gestión de recursos humanos bajo un enfoque de calidad total, ya que actúa como un estado interno que activa y dirige los pensamientos. La motivación está relacionada con elementos que pueden provocar, mantener y orientar la conducta hacia un objetivo específico.

Variable 2:

Definición conceptual

Se refiere a un estado de completo bienestar y satisfacción, donde se han cubierto las necesidades de manera efectiva. Implica la capacidad y disposición para proporcionar un excelente servicio, garantizando bienestar y descanso tanto a los pacientes como a quienes brindan el cuidado.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Venegas, Rodríguez, Abril y Calero (2022) se propusieron identificar la motivación y satisfacción del personal de enfermería en un establecimiento de tercer nivel de atención. La investigación, llevada a cabo de enero a febrero de 2022, utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra de 200 enfermeras de diferentes establecimientos de tercer nivel. Los resultados indicaron que el nivel de motivación del personal era medio (61%) y la satisfacción laboral alcanzó el 56%. Estos resultados se vieron influenciados por factores como la falta de comunicación con líderes y compañeros, así como la ausencia de reconocimiento por sus acciones. Los investigadores concluyeron que la motivación es fundamental en el ámbito laboral del personal de salud. La monotonía y la rutina pueden provocar la pérdida de interés entre los colaboradores, por lo que reconocer sus habilidades y agilizar su trabajo podrían ser estrategias efectivas para aumentar su motivación y fomentar su desarrollo profesional y personal.

Por otro lado, **Bereka (2020)** tuvo como objetivo evaluar la motivación laboral y los factores asociados en enfermeras que trabajan en institutos de salud. Este estudio, realizado del 20 al 30 de mayo de 2019, incluyó una muestra de 253 enfermeras y se centró en la baja motivación laboral, su impacto en la calidad del cuidado y las razones detrás del abandono de la profesión. Los resultados mostraron que el 45,5% de las enfermeras se sentían desmotivadas, y tanto el respeto como los beneficios percibidos en el lugar de trabajo eran negativos, estableciendo una relación significativa con la motivación laboral. Se identificaron el respeto percibido, la educación, la organización y los beneficios como factores independientes que afectan la motivación de las enfermeras. Se sugiere mejorar la motivación laboral a través de una evaluación justa del desempeño basada en actividades, responsabilidades y funciones, lo que contribuiría a crear un entorno de trabajo más colaborativo y cooperativo dentro del equipo de salud.

De **Bartoli (2019)** llevó a cabo un análisis de datos basado en informes situacionales actuales de enfermería proporcionados por diversas organizaciones, incluidas la OMS y la OPS. Según estos informes, existen aproximadamente 28

millones de profesionales de enfermería en el mundo, de los cuales 8,4 millones se encuentran en Estados Unidos, representando el 56% de la fuerza laboral en el sector salud, que abarca médicos, enfermeras, farmacéuticos, parteras, dentistas, entre otros. El informe regional destaca que la pandemia de COVID-19 ha impactado severamente al sector salud, evidenciando la vulnerabilidad de los sistemas para afrontar desafíos desde el nivel primario hasta el más avanzado. Además, se han implementado múltiples mecanismos en regiones de África y el Mediterráneo para evaluar si los profesionales de enfermería cumplen con el nivel mínimo o adecuado para la práctica. Estos mecanismos incluyen exámenes de aptitud previos a la acreditación profesional.

Por otro lado, **Zaghini (2019)** se propuso probar un modelo que investigara las relaciones entre el estilo de liderazgo de las enfermeras y la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Este estudio, de tipo transversal multicéntrico, evaluó la calidad del entorno laboral, incluyendo aspectos como el burnout, la tensión y los comportamientos contraproducentes. Se llevó a cabo en cinco hospitales situados en el norte, centro y sur de la región. Se utilizaron dos cuestionarios: uno dirigido a las enfermeras y otro a los pacientes para recopilar información. Los resultados confirmaron la hipótesis de que las enfermeras que experimentaban un liderazgo positivo estaban más satisfechas, presentaban menos burnout y tensión en sus relaciones interpersonales, y mostraban menos comportamientos contraproducentes. Como resultado, los pacientes estaban más satisfechos con la atención recibida. El estudio reveló que las características del contexto organizacional, el estilo de liderazgo y el comportamiento de las enfermeras influyen en la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado. Por lo tanto, los gestores de servicios de salud deberían tener en cuenta estos hallazgos para mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Finalmente, **Pedraja L. (2019)** realizó un estudio exploratorio descriptivo con el objetivo de evaluar la percepción de la calidad del cuidado en cinco centros de salud y un hospital en Arica, con la intención de desarrollar un plan de mejora para estas instituciones. Para ello, se utilizó el modelo SERVPERF, aplicando una encuesta en toda la ciudad de Arica. Los hallazgos de la encuesta indicaron la viabilidad de crear un plan de mejora para estos centros de salud.

A nivel nacional

Salazar M. (2021) llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional en el

servicio de inmunización del Hospital de Apoyo Municipal de Arequipa (HAMA), donde se evaluó a 65 enfermeras. Los resultados mostraron que el 52,1% de ellas tenía un nivel de motivación promedio y el 53,85% reportó una calidad de atención regular. Este hallazgo subraya la correlación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención, sugiriendo que la motivación del personal de enfermería es un factor crucial para mejorar los servicios.

En este contexto, **Montes M. y Díaz M. (2018)** también determinaron la relación entre motivación y satisfacción laboral en un hospital de apoyo, utilizando una muestra de 50 enfermeras. Sus resultados revelaron una relación directa y significativa entre ambas variables, sugiriendo que una mayor motivación se traduce en mayor satisfacción laboral. Esta conexión es relevante, ya que indica que la satisfacción en el trabajo puede ser influenciada positivamente por el nivel de motivación.

Por su parte, **Marín (2018)** llevó a cabo un estudio descriptivo en un establecimiento de salud, donde determinó la relación entre motivación laboral y satisfacción del personal. Los resultados indicaron que el 49.3% tenía una motivación media, y se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables. Estas condiciones laborales revelan diferencias notables entre el personal satisfecho e insatisfecho, lo que sugiere que un entorno laboral favorable puede potenciar la motivación.

En un estudio correlacional en el área de madre-niño del Hospital Rebagliati, **Condor (2018)** encontró que el 92.9% de las enfermeras mostraba un alto nivel de motivación intrínseca, y el rendimiento laboral se situó en un 63.1%. Este hallazgo refuerza la idea de que una alta motivación está correlacionada con un mejor desempeño en la atención de pacientes.

Finalmente, **Córdova (2018)** investigó la relación entre clima organizacional y motivación laboral en el Hospital José Agurto-Chosica, concluyendo que un clima laboral positivo incrementa la motivación del personal. Este estudio destaca la importancia de crear un entorno organizacional favorable para fomentar la motivación y, por ende, la calidad de atención en los servicios de salud.

A nivel regional y local

Martínez y Soto (2023) en el Instituto Nacional de Salud del Niño, enfatizaron la implementación de programas de capacitación y reconocimiento para el personal de enfermería. Con una muestra de 80 enfermeras, concluyeron que la falta de incentivos

impactaba negativamente la motivación laboral, sugiriendo que las instituciones deben desarrollar políticas que promuevan un ambiente de trabajo motivador.

Por consiguiente, **Pérez y López (2021)** analizaron las condiciones laborales en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. A través de un diseño descriptivo y correlacional con una muestra de 100 enfermeras, revelaron que un entorno laboral desfavorable estaba asociado con niveles de motivación más bajos, afectando negativamente la calidad del cuidado. Este estudio subraya la importancia de mejorar las condiciones laborales para potenciar la motivación.

En un contexto similar, **Santivañez A. (2021)** se centró en determinar la relación entre la gestión del cuidado enfermero y la motivación laboral en un hospital de San Juan de Lurigancho. El estudio, de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, incluyó una muestra de 30 profesionales de enfermería. Se utilizaron dos instrumentos: uno para medir la motivación laboral, evaluando factores intrínsecos y extrínsecos, y otro para medir la gestión del cuidado enfermero, basado en la teoría del cuidado de Regina Waldow. Los resultados indicaron que existe una relación entre la motivación laboral y la gestión del cuidado enfermero, concluyendo que mejorar la motivación laboral puede optimizar la gestión del cuidado en enfermería.

En un enfoque más específico, **Gonzales et al. (2020)** realizaron un estudio en hospitales de Lima Metropolitana para evaluar la motivación laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado. Con una muestra de 150 enfermeras, encontraron que el 65% reportó altos niveles de motivación, correlacionándose positivamente con la calidad de atención. Este hallazgo sugiere que mantener altos niveles de motivación es crucial para asegurar atención de calidad en entornos urbanos.

Chávez (2019) realizó un estudio cualitativo sobre la percepción de la motivación laboral en el Hospital Guillermo Almenara. Mediante entrevistas a 30 enfermeras, se encontró que la falta de reconocimiento y oportunidades de capacitación afectaban significativamente la motivación, lo que pone de relieve la necesidad de que las instituciones de salud consideren estos aspectos para mejorar el bienestar del personal y la calidad de atención.

Por último, **Collantes J. (2017)** investigó la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los enfermeros en un hospital de Lima Este. Utilizando un enfoque descriptivo y correlacional, con una muestra de 50 enfermeras, los resultados revelaron que el 54% de los enfermeros reportó una satisfacción laboral media,

mientras que el 64% expresó insatisfacción. En este estudio no se encontró una relación significativa entre la motivación del personal de enfermería y su satisfacción con el trabajo, sugiriendo que otros factores estarían influyendo en la satisfacción

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Teorías motivacionales / motivación

La motivación laboral es un componente esencial en el desempeño y el bienestar de los empleados, y diversas teorías han sido desarrolladas para comprender mejor los factores que la influyen.

- **Teoría de Establecimiento de Metas (Locke, 1938):** La motivación se basa en la intención de alcanzar objetivos específicos. Cuanto más concreto y desafiante sea el objetivo, mayor será la motivación para alcanzarlo.
- **Teoría del Refuerzo (Skinner, 1940):** Basada en el conductismo y el condicionamiento operante, esta teoría sostiene que la motivación se puede aumentar mediante el refuerzo positivo. Ofrecer recompensas y reconocer el buen rendimiento fortalece la motivación del personal.
- **Teoría de la Jerarquía de Necesidades (Abraham Maslow, 1943):** Maslow propuso que las necesidades humanas están organizadas jerárquicamente. Los individuos buscan satisfacer primero las necesidades más básicas (fisiológicas y de seguridad). Una vez cubiertas, se centran en necesidades más elevadas, como pertenencia, estima y autorrealización. Esta jerarquía sugiere que las necesidades superiores solo se vuelven prioritarias una vez satisfechas las más básicas.
- **Teoría de Motivación e Higiene (Frederick Herzberg, 1959):** Herzberg diferenciaba entre:
 - Factores de Higiene: Previenen la insatisfacción laboral (supervisión, estabilidad en el empleo, relaciones interpersonales y salario). Aunque esenciales para evitar la insatisfacción, no son suficientes por sí solos para motivar.
 - Factores de Motivación: Fomentan la satisfacción y el rendimiento (responsabilidad, progreso, reconocimiento y autorrealización). Estos son cruciales para una alta motivación y satisfacción en el trabajo.
- **Teoría X y Teoría Y (David McGregor, 1960):**
 - Teoría X: Ve a los empleados como pasivos y desmotivados, requiriendo control y supervisión estrictos.

- Teoría Y: Considera a los empleados como activos y motivados, capaces de asumir responsabilidades y contribuir significativamente si se les brinda un entorno que fomente su participación y desarrollo.
- **Modelo Jerárquico ERC (Alderfer, 1960):** Alderfer adapta la pirámide de necesidades de Maslow en tres categorías:
 - Necesidades de Existencia: Satisfacción básica y material.
 - Necesidades de Relación: Interacción y vínculo con otros.
 - Necesidades de Crecimiento: Desarrollo personal y profesional. Alderfer sugiere que estas necesidades pueden satisfacerse de manera flexible, y la motivación surge de su búsqueda y logro en diferentes niveles.
- **Teoría de las Necesidades Aprendidas (David McClelland, 1961):** McClelland identificó tres necesidades fundamentales:
 - Necesidad de Logro: El deseo de mejorar continuamente en el trabajo, alcanzar altos niveles de eficiencia y equilibrar el éxito con el desafío. Las personas motivadas por esta necesidad buscan metas desafiantes y se esfuerzan por alcanzar estándares elevados.
 - Necesidad de Afiliación: Relacionada con el deseo de formar parte de un grupo y establecer relaciones positivas. Aquellos impulsados por esta necesidad valoran la asociación y pertenencia en el entorno laboral.
 - Necesidad de Poder: Vínculada al deseo de influir y controlar a otros. Los individuos con alta necesidad de poder buscan posiciones que les permitan ejercer control y autoridad. Un equilibrio entre estas necesidades es fundamental para asegurar una motivación adecuada y un entorno laboral productivo.
- **Teoría de Valencias y Expectativas (Vroom, 1964):** Esta teoría postula que la motivación de una persona para realizar una tarea depende de la valoración de los resultados esperados y la expectativa de éxito. La valencia es el valor que los resultados tienen para la persona, y la expectativa evalúa la creencia de que el esfuerzo producirá los resultados deseados.
- **Teoría de la Equidad (Adams, 1965):** La motivación laboral se basa en la percepción de justicia en la compensación. Los empleados valoran tanto el reconocimiento de su esfuerzo como la equidad en comparación con sus colegas. Una percepción de injusticia puede disminuir la motivación.

3.2.2 Teorías de enfermería

Teoría del Entorno de Florence Nightingale (1852)

La "Teoría del Entorno" de Florence Nightingale sostiene que un ambiente saludable es fundamental para la salud de una persona. Esta teoría establece que el cuidado, la persona, la salud y el entorno son los pilares esenciales. Nightingale argumenta que un entorno equilibrado favorece el bienestar, mientras que uno desequilibrado puede perjudicar la salud. El ambiente incluye factores externos como ventilación, iluminación, temperatura, disponibilidad de fluidos y control del ruido, que pueden prevenir enfermedades, eliminar factores patógenos y facilitar una recuperación más ágil. La enfermería juega un papel fundamental en la modificación y mejora de estos aspectos ambientales para fortalecer las defensas naturales del individuo y fomentar su salud. En resumen, esta teoría resalta la importancia del entorno en la prevención y el manejo de enfermedades, evidenciando cómo un ambiente bien gestionado puede impactar de manera significativa en la vida y el desarrollo de las personas.

Teoría Psicodinámica de H. Peplau (1952)

H. Peplau desarrolló una teoría psicodinámica que enfatiza las interacciones interpersonales y resalta el papel crucial de la enfermería en el proceso de recuperación del paciente. Según esta teoría, la personalidad de la enfermera influye significativamente en la recuperación del paciente y en la calidad del cuidado que recibe. Peplau establece cuatro fases en este proceso:

- Fase de Orientación: En esta etapa, el paciente busca la ayuda de un profesional de salud, quien identifica sus problemas y propone el tratamiento adecuado.
- Fase de Identificación: Durante esta fase, la enfermera asiste al paciente en la exploración y superación de sus sentimientos asociados a la enfermedad.
- Fase de Explotación: Aquí, el paciente aprovecha al máximo la relación con el profesional de salud y establece nuevos objetivos para su recuperación.
- Fase de Resolución: En esta etapa final, se satisfacen las necesidades de dependencia del paciente, se logra una mayor independencia y se consolida una relación de apoyo entre la enfermera y el paciente.

Modelo de Adaptación de Sor Callista Roy (1964)

El "Modelo de Adaptación" de Sor Callista Roy se centra en cómo las personas se adaptan a situaciones de salud o enfermedad. Este modelo, inspirado en la teoría de sistemas de Von Bertalanffy y la teoría de adaptación de Harry Helson, se basa en principios de unidad, humanismo y filosofía. Roy distingue entre diferentes niveles de adaptación y tipos de estímulos, que incluyen los focales, contextuales y residuales. La adaptación se define como el proceso por el cual un individuo o grupo reacciona, piensa y siente en relación con su entorno, ya sea de manera individual o colectiva. Los sistemas humanos son considerados partes interconectadas que trabajan en función de un objetivo común. La capacidad de adaptación es esencial para enfrentar los desafíos relacionados con la salud y la enfermedad, reflejando la interdependencia y la función integrada de los sistemas humanos en este proceso adaptativo.

3.3. Definición de términos

- **La motivación laboral** se define como el proceso a través del cual las personas realizan actividades específicas para desarrollar sus habilidades, lo que les permite alcanzar objetivos y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por otro lado, la satisfacción se refiere a un estado en el cual se experimenta una retroalimentación cerebral que genera una sensación de logro y plenitud, dependiendo del potencial que cada área o actividad puede ofrecer.
- **La calidad** se considera una característica inherente a cualquier cosa que se valore al compararla con otras, reflejando así el grado de excelencia o adecuación de un aspecto en particular. Las metas son los objetivos que guían las acciones o deseos de una persona, marcando el fin que se desea alcanzar con sus esfuerzos.
- **La enfermería** es una disciplina centrada en el cuidado y atención de personas que se encuentran enfermas o heridas, llevando a cabo tareas asistenciales, clínicas, así como labores de promoción de la salud y prevención de enfermedades. El nivel de atención está vinculado a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de la salud en relación con sus pacientes, reflejando el estándar del servicio ofrecido.
- **La competencia** se refiere a la capacidad del individuo que abarca

habilidades, carácter, valores, conocimientos y pensamientos necesarios para ejecutar tareas de manera eficaz. Finalmente, la autorrealización es el logro de alcanzar una felicidad plena mediante acciones que conduzcan a este objetivo, generando una profunda satisfacción y orgullo al lograrlo.

IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación adoptó un enfoque no experimental-descriptivo correlacional. Esto significa que se centró en medir y analizar la información relativa a las variables de motivación laboral (M.L.) y calidad del cuidado enfermero (C.C.E.) en los servicios de alta demanda de pacientes. El estudio empleó un enfoque cuantitativo para explorar las relaciones entre estas variables.

El estudio tiene un alcance descriptivo-correlacional, ya que examina las características, propiedades y perfiles de los fenómenos en cuestión. En concreto, analiza la motivación laboral y la calidad del cuidado de enfermería entre los profesionales que laboran en los servicios de medicina y emergencia de una institución sanitaria de Nivel III-1 en Lima Sur durante el año 2023.

La investigación se clasifica como aplicada debido a que se basó en conocimientos previos sobre motivación laboral (M.L.) y calidad del cuidado enfermero (C.C.E.), los cuales se utilizaron como antecedentes para el presente estudio. Se consideraron materiales tanto a nivel local como nacional, así como estudios e investigaciones de países vecinos. Estos antecedentes fueron esenciales para describir y determinar la relación entre las dos variables en cuestión.

El diseño de la investigación es transversal, ya que busca explicar las razones y características relacionadas entre la motivación laboral y la calidad del cuidado proporcionado por los profesionales de enfermería que participaron en el estudio. La investigación se llevó a cabo en un único momento, sin alterar deliberadamente las variables, y se centró en observar las relaciones existentes entre estas variables en

su estado natural.

4.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se desarrollará en un establecimiento de salud de nivel III-1 ubicado en la zona sur de Lima, perteneciente a la provincia de Lima, departamento de Lima, de igual forma, se realizó desde julio de 2023 hasta enero de 2024.

4.3. Población, muestra y muestreo

La población de la presente investigación está compuesta por 110 colaboradoras y colaboradores de enfermería que trabajan en los servicios de medicina y emergencias de una institución sanitaria Nivel III-1 en Lima Sur, 2023. Al tratarse de una muestra censal, la muestra incluye al 100% de la población total, sin necesidad de aplicar criterios de inclusión o exclusión específicos. La investigación se llevará a cabo durante un período de seis meses, desde la obtención del permiso inicial.

4.4. Técnica e instrumentos

En el año 2023, se implementó una tecnología diseñada para reducir el contacto físico y minimizar el riesgo de contagio entre el personal de enfermería de los servicios de medicina y emergencias del hospital mencionado. La herramienta de tratamiento se validará a través de la evaluación de un panel de cuatro jueces expertos en el área interdisciplinaria (ver anexos), y posteriormente se evaluará la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (ver anexos).

Para la investigación, se emplearon las siguientes técnicas de medición:

- a) Encuestas aplicadas a muestras representativas de la población asistencial, abarcando a toda la población objeto del estudio.
- b) La técnica de observación sistemática permitió examinar directamente el objeto de estudio, lo que facilitó la descripción y análisis de situaciones vinculadas con la realidad investigada. Cabe señalar que la técnica de medición está estrechamente ligada a la observación sistemática.

4.5. Procedimiento para la recolección de datos

Para llevar a cabo el proceso de recolección de datos, el primer paso

fue solicitar los permisos pertinentes al departamento de capacitación del hospital seleccionado para la investigación, a través de una carta firmada por las autoridades de la UTEA. Una vez obtenida la aprobación de la carta, se procedió a aplicar dos cuestionarios, que forman parte de los instrumentos de medición, junto con el consentimiento informado. Este último fue completado por los participantes mediante sus teléfonos inteligentes, solicitándoles su participación voluntaria en la respuesta a los cuestionarios de ML y CCE. La aplicación de ambos instrumentos se realizó en un tiempo estimado de 16 minutos. Al finalizar y recopilar toda la información, se construyó la matriz descargando los datos de los cuestionarios en Microsoft Excel versión 365, lo que permitió generar la base de trabajo para su posterior procesamiento con el programa asignado.

4.6. Análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se inició con su tabulación en Excel 2019. Posteriormente, la matriz fue importada al programa estadístico SPSS versión 23, donde se realizaron análisis descriptivos, se correlacionaron variables, se generaron gráficos y se calculó el puntaje de correlación entre las variables. Para este proceso, se utilizará la versión 23 del software estadístico SPSS (Producto de Estadística y Solución de Servicio). El análisis descriptivo se efectuará utilizando estadísticas de frecuencia simple y ponderada. En cuanto al análisis de correlación, se emplearán tablas de doble entrada para presentar los datos y explicar las relaciones cruzadas que permiten llevar a cabo los cálculos estadísticos de correlación. Se aplicarán los coeficientes de correlación de Spearman para este propósito.

4.7. Consideraciones éticas

Es esencial garantizar el respeto y la dignidad de los participantes, promoviendo principios éticos que resguarden la rigurosidad científica y el bienestar del personal de enfermería. El respeto por la autonomía del profesional de enfermería implica obtener un consentimiento informado genuino, asegurando que las enfermeras comprendan el propósito y alcance del estudio, sus derechos y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin repercusiones. La participación debe ser completamente voluntaria, sin presiones externas que puedan influir en su decisión.

El compromiso con la no maleficencia exige que la investigación no genere ningún tipo de daño ni repercusión negativa en la estabilidad emocional y profesional de las participantes. La confidencialidad de la información debe ser rigurosamente protegida, evitando que los datos recopilados sean utilizados para evaluaciones de desempeño o decisiones administrativas adversas. Además, es fundamental prevenir cualquier interpretación errónea de los resultados que pueda derivar en una mayor carga laboral o estrés para el personal de enfermería.

Desde el principio de beneficencia, el estudio debe aportar mejoras tangibles para la práctica de enfermería, promoviendo estrategias que refuercen la motivación y optimicen la calidad del cuidado brindado. Se espera que los hallazgos sirvan como base para intervenciones que beneficien tanto a los pacientes como a los profesionales, sin que ello implique un aumento de exigencias sin respaldo institucional. La justicia y equidad en la investigación deben garantizar que todas las enfermeras sean tratadas de manera justa, sin distinción de turno, antigüedad o especialidad, asegurando una muestra equitativa y representativa.

El principio de confidencialidad y protección de la identidad de las enfermeras requiere que los datos recopilados sean tratados con el más alto nivel de seguridad, garantizando el anonimato de las participantes para evitar cualquier impacto en su estabilidad laboral o ambiente de trabajo. La información recolectada debe ser almacenada de manera segura y utilizada exclusivamente con fines académicos y de mejora del sistema de salud. Asimismo, se recomienda que, una vez finalizado el análisis, los datos sean eliminados conforme a las normativas éticas y bioéticas vigentes.

La transparencia y el compromiso con la veracidad exigen que los resultados sean presentados de manera clara y objetiva, sin manipulaciones que favorezcan intereses particulares. Se debe proporcionar retroalimentación a las enfermeras participantes, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas en la interpretación de los hallazgos, promoviendo un diálogo abierto y constructivo. El uso responsable y ético de los resultados implica que las conclusiones obtenidas sean utilizadas para diseñar estrategias que impulsen el bienestar laboral y la mejora continua de la atención en salud. Es

crucial evitar que los hallazgos sean empleados como justificación para evaluar o sancionar al personal de enfermería, asegurando que el propósito del estudio sea el progreso del cuidado y la motivación profesional. Además, se recomienda establecer un canal de comunicación entre los investigadores y la institución hospitalaria para implementar cambios basados en evidencia.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Estadística descriptiva

Tabla 1: Estadístico descriptivo – variables de estudio

Estadísticos descriptivos					
	N	Míni mo	Máxi ma	Media	Desv. Desviación
Motivación Laboral	11 0	43,00	85,00	62,00	8,435
Calidad del cuidado de enfermería	11 0	85,00	135,00	114,0 0	8,854
N válido (por lista)	11 0				

En esta explicación se consideró el cuestionario aplicado a 110 enfermeros de los servicios de medicina y urgencias. Para la variable "Calidad del cuidado o cuidado de enfermería", se registró un valor mínimo de 85,00 y un valor máximo de 135,00. El valor medio de esta variable fue de 114,00, representando el promedio de los datos obtenidos en el estudio. Además, la desviación estándar de 8,854 indica una variación significativa entre las respuestas. Por otro lado, la variable "Motivación en el trabajo" mostró un valor mínimo de 43,00 y un valor máximo de 62,00, con un valor medio de 62,00. La desviación estándar, de 8,435, refleja también un nivel considerable de variabilidad en las respuestas obtenidas.

Tabla 2: Distribución de frecuencias por niveles para la variable 1: motivación laboral y su dimensión 1: satisfacción de expectativas

Dimensión 1: Satisfacción de expectativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	24	21,8	21,8	21,8
MEDI O	84	76,4	76,4	98,2
BAJO	2	1,8	1,8	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 2, el nivel medio presenta una proporción superior en comparación con otros niveles. El 76,4% de los profesionales de enfermería considera que la dimensión de motivación laboral-expectativa-bienestar se encuentra en un nivel medio, mientras que el 21,8% la evaluó como "alta" y solo una minoría, el 1,8%, la calificó como "baja".

Tabla 3: Distribución de frecuencias por niveles de la variable 1 Motivación laboral y su dimensión, necesidades sociales del clima laboral

Dimensión 2: Necesidades del clima laboral				
Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	18	16,4	16,4	16,4
MEDIO	89	80,9	80,9	97,3
BAJO	3	2,7	2,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 3, el nivel medio tiene la mayor proporción en comparación con los demás niveles, ya que el 80,9% de las enfermeras considera que el clima laboral requiere una mejora regular en relación con la motivación en el trabajo. El 16,4% restante expresó una opinión diferente, calificando esta dimensión como "alta", mientras que una pequeña minoría la evaluó como "baja" con un 2.7%.

Tabla 4: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Motivación laboral y su dimensión Capacitación para el desarrollo.

Dimensión 3: Capacitación para el desarrollo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	26	23,6	23,6	23,6
MEDIO	83	75,5	75,5	99,1
BAJO	1	0,9	0,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 4, la proporción del nivel intermedio es mayor que la de los demás niveles, ya que el 75,5% de los enfermeros considera que la dimensión de formación para el desarrollo en la motivación laboral es regular. El 23,6% restante tiene valoraciones diferentes de esta dimensión, calificándola como "alta", mientras que solo una minoría la evaluó como "baja", siendo 0.9%.

Tabla 5: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Motivación Laboral y su dimensión Comunicación del desempeño.

Dimensión 4: Comunicación del desempeño				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	34	30,9	30,9	30,9
MEDIO	74	67,3	67,3	98,2
BAJO	2	1,8	1,8	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Como se observa en la Tabla 5, la proporción del nivel medio es mayor en comparación con otros niveles, ya que el 67,3% del personal de enfermería considera que la dimensión Comunicación del desempeño en relación con la motivación laboral es regular. El 30,9% restante opinó de manera diferente, calificando esta dimensión como "alta", mientras que un pequeño porcentaje de los encuestados la evaluó como "baja", siendo el 1.8%.

Tabla 6: Nivel total de la variable 1: motivación laboral

Nivel de motivación laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	32	29,10	29,10	29,10
MEDIO	75	68,20	68,20	97,30
BAJO	3	2,70	2,70	100,00
			100,0	

Como se muestra en la Tabla 6, el 68,20% de los profesionales de enfermería que trabajan en establecimientos hospitalarios de nivel III-1 en Lima Sur presentaron un nivel de motivación laboral moderado, aunque también se observaron niveles más altos

con un 29,10% y niveles bajos de 2,70%.

Tabla 7: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Calidad del cuidado enfermero y su dimensión Accesibilidad del enfermero.

Dimensión 1: Accesibilidad del enfermero				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	102	92,7	92,7	92,7
MEDIO	8	7,3	7,3	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 7, la proporción del nivel ALTO es mayor en comparación con otros niveles, ya que el 92,7% de los profesionales de enfermería considera que la dimensión de accesibilidad en relación con la calidad del cuidado enfermero es alta. Por otro lado, el 7,3% restante calificó esta dimensión como MEDIO, y no se registraron evaluaciones de nivel BAJO para la dimensión 1 de la Calidad del Cuidado Enfermero.

Tabla 8: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Calidad del Cuidado Enfermero y su dimensión Explica y facilita.

Explica y facilita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	0	0	0	0
MEDIO	5	4,5	4,5	4,5
ALTO	105	95,5	95,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 8, la proporción de niveles ALTOS es mayor en comparación con otros niveles, ya que el 95,5% de las enfermeras evaluaron favorablemente la dimensión de explicar y facilitar la calidad de la atención. El 4,5% restante calificó esta dimensión como media, y no se registraron calificaciones de bajo

para la dimensión 2 de Calidad del Cuidado Enfermero (C.D.C.E.).

Tabla 9: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Calidad del Cuidado Enfermero y su dimensión Comodidad y confort.

Dimensión 3: Comodidad y confort				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	104	94,5	94,5	94,5
MEDIO	6	5,5	5,5	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 9, la proporción de niveles ALTOS es superior en comparación con otros niveles, ya que el 94,5% de las enfermeras considera que las dimensiones de comodidad y confort en la calidad de la atención son altas. Por otro lado, el 5,5% restante evaluó esta dimensión como media, y no se registraron calificaciones de bajo para la tercera dimensión del Calidad del Cuidado Enfermero (C.D.C.E.).

Tabla 10: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Calidad del Cuidado Enfermero y su dimensión Planificación y destreza.

Dimensión 4: Planificación y destreza				
	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	103	93,6	93,6	93,6
MEDIO	7	6,4	6,4	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 10, la proporción de calificaciones altas es mayor en comparación con otros niveles, ya que el 93,6% de los profesionales de enfermería considera que la dimensión de planificación y destreza en la calidad del cuidado es alta. El 6,4% restante evaluó esta dimensión como media, y no se registraron calificaciones de bajo para la cuarta dimensión del Calidad del Cuidado Enfermero

(C.D.C.E.).

Tabla 11: Distribución de frecuencias por niveles de la variable Calidad del Cuidado Enfermero y su dimensión Confiabilidad.

Dimensión 5: Confiabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	104	94,5	94,5	94,5
MEDIO	6	5,5	5,5	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 11, la proporción de niveles ALTOS es superior en comparación con otros niveles, ya que el 94,5% de los profesionales de la salud considera que la dimensión de confiabilidad en la calidad del cuidado es alta. Por otro lado, el 5,5% restante evaluó esta dimensión como media, y no se registraron calificaciones de bajo para la quinta dimensión del Calidad del Cuidado Enfermero (C.D.C.E.).

Tabla 12: Nivel total de la variable 2, calidad del cuidado enfermero

Nivel de calidad de servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALTO	103	93,6	93,6	93,6
MEDIO	7	6,4	6,4	100,0
BAJO	0	0	0	
Total	110	100,0	100,0	

Como se muestra en la Tabla 12, entre el personal de enfermería que trabaja en las instalaciones del hospital Liman Sur III-1, el 93,6% presenta una calidad de atención alta, mientras que el 6,4% tiene una calidad de atención media. No se registraron niveles bajos en la evaluación de la Calidad del Cuidado Enfermero (C.D.C.E.).

Estadística inferencial

Tabla 13: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,205	110	,000	,841	110	,000
Calidad del cuidado	,206	110	,000	,835	110	,000

a. Corrección de significación

La prueba de normalidad se utiliza para determinar si los datos de una muestra se distribuyen normalmente, evaluando así la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula que postula una distribución normal en la población. Esta prueba, junto con los gráficos asociados, es fundamental para evaluar la suposición de normalidad (Pedroza y Dijkovskis, 2007). El valor crítico de las estadísticas de Kolmogorov-Smirnov, que se encuentra en tablas preestablecidas, no depende de la distribución de la población y se ajusta según el nivel de significación recomendado. En este estudio, se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos basándose en la información proporcionada por los autores. Los resultados indicaron que los datos no siguen una distribución normal, ya que la muestra de 110 individuos presentó un nivel de significación de 0,000, es decir, menor a 0,005. Por lo tanto, se optó por realizar la prueba de correlación de Spearman, que es adecuada para datos no paramétricos.

Tabla 14: Correlación hipótesis general

Ho: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado enfermero de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución hospitalaria de Nivel III-1 en Lima Sur, Lima, 2023.

H1: Existe una relación entre la motivación laboral y la calidad del cuidado enfermero de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución hospitalaria de Nivel III-1 en Lima Sur, Lima, 2023.

Correlaciones

Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Motivación laboral 1,000	Calidad del cuidado 1,000**
			.	,000
			110	110
	Calidad del cuidado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000* ,000	1,000 .
			110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El rango del coeficiente de correlación varía de -1 a 1. La fuerza de la asociación entre variables aumenta con la magnitud absoluta del coeficiente. En el caso de la correlación de Spearman, un valor cercano a 0 indica que no existe una relación lineal entre las variables, mientras que un valor absoluto de 1 señala una relación lineal perfecta (Minitab Support 18, s.f.). En este estudio, se puede afirmar que las variables examinadas presentan una correlación fuerte y completamente positiva. Esto significa que cuando una variable tiene un valor alto, la otra variable también tiende a tener un valor alto, y de igual manera, si una variable tiene un valor bajo, la otra variable también tiende a ser baja.

Tabla 15: Correlación Hipótesis Específica 1

Ho: No existe correlación entre la satisfacción de las expectativas específicas de motivación y la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de la atención en las instituciones hospitalarias de Nivel III-1 en Lima Sur en 2023.

H1: Existe una relación entre la motivación del personal de enfermería, la satisfacción de las expectativas (motivación laboral intrínseca) y la calidad de la atención en un hospital de Nivel III-1 en Lima Sur en 2023.

			MOTIVACION LABORAL TOTAL	SATISFACCION DE EXPECTATIVAS
Rho de Spearman	Motivacion laboral total	Coeficiente de correlación	1,000	,643 **
		Sig. (bilateral)N	.	,000
			110	110
	Satisfaccion	Coeficiente de	,643 **	1,000

de	correlación	,000	.
expectativas	Sig. (bilateral)	110	110

Al correlacionar motivación laboral y recompensa emocional, el nivel de significancia es 0,000, que es menor que el valor de p de 0,01. Esto indica que se ha confirmado la hipótesis específica de investigación. Además, se obtuvo un coeficiente de 0,643, lo que sugiere una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Tabla 16: Correlación Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre la calidad de la atención y la confiabilidad inherente a la motivación laboral, con la motivación laboral de las enfermeras que trabajan en el establecimiento hospitalario de Nivel III-1 en Lima Sur, 2023.

H1: Existe una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la confiabilidad inherente a la motivación laboral, con la motivación laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria de Nivel III-1 en Lima Sur, 2023.

			CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO	CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	Calidad de cuidado enfermero	Coefficiente de correlación	1,000	,921 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,921 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Al correlacionar motivación laboral y remuneración emocional, el nivel de significancia es 0,000, que es menor que el valor de p de 0,01. Esto confirma la hipótesis específica de investigación. Además, se obtuvo un coeficiente de 0,921, lo que indica una correlación positiva fuerte entre las dos variables.

Tabla 17: Confiabilidad de los datos recolectados en los cuestionarios de M.L. y C.D.C.E.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,920	,920	17

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,914	,915	28

A partir del análisis presentado en la Tabla 17, se concluye que el valor del Alfa de Cronbach para las dos variables en cuestión, incluyendo sus respectivas dimensiones, es de 0,920. Este valor se encuentra en el intervalo $[0,9; 1[$, lo que indica una valoración excelente. Esto confirma que la encuesta se desarrolló con un alto nivel de honestidad y transparencia

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten comprender cómo las condiciones generadas por la pandemia de COVID-19 influyeron en la motivación laboral y en la calidad del cuidado de enfermería. La emergencia sanitaria transformó profundamente el entorno hospitalario, especialmente en zonas vulnerables como Lima Sur, donde la limitación de recursos, la escasez de insumos y la alta demanda asistencial generaron un escenario de presión constante para el personal. Este contexto derivó en un incremento del agotamiento físico y emocional, lo que afectó de manera directa las percepciones laborales y el desempeño del personal de enfermería.

Durante las primeras etapas de la pandemia, el personal sanitario afrontó una carga emocional considerable debido a la incertidumbre sobre las vacunas, el riesgo de contagio y la falta de equipos adecuados de protección. Esta presión, sumada a la necesidad de atender un flujo masivo de pacientes, impactó negativamente en el clima organizacional. Numerosas enfermeras presentaron signos de sobrecarga laboral y algunas incluso renunciaron, evidenciando un incremento en la insatisfacción laboral. Estos hallazgos coinciden con la literatura previa, donde se señala que la satisfacción y la motivación laboral son determinantes para el desempeño en entornos clínicos, dado que influyen en el bienestar y en la capacidad de brindar cuidados seguros y humanizados.

Antes de la pandemia, los niveles de motivación laboral y calidad del cuidado se mantenían en indicadores positivos; sin embargo, los cambios abruptos en las condiciones de trabajo modificaron este panorama. Estudios previos reportan que la falta de autonomía, la escasez de reconocimiento, la limitada posibilidad de ascenso y la monotonía son factores que suelen afectar la satisfacción profesional. Estos elementos se hicieron más evidentes durante la emergencia sanitaria, lo que explica la disminución en los indicadores de motivación reportados en esta investigación.

A pesar de ello, uno de los factores que mostró relevancia dentro del análisis fue la percepción del crecimiento profesional. El personal de enfermería que participó en procesos de capacitación manifestó mayor

seguridad en sus habilidades y mayor confianza en su desempeño. Esto sugiere que la formación continua actúa como un elemento protector frente al desgaste laboral, ya que mejora las competencias y fortalece la autoestima profesional. Este hallazgo es congruente con investigaciones que destacan que la actualización constante del personal de salud incrementa la calidad del cuidado y la satisfacción con las funciones desempeñadas.

En relación con la correlación entre la motivación laboral y la satisfacción de expectativas, los datos estadísticos no mostraron una asociación significativa. Esta ausencia de correlación no implica que las expectativas personales carezcan de importancia, sino que refleja que, en el contexto de crisis sanitaria, otros factores—como la seguridad laboral, la carga asistencial o el bienestar emocional—pudieron tener mayor influencia en la percepción de motivación. La realidad pandémica generó cambios abruptos que desbordaron los mecanismos habituales de afrontamiento, por lo que resulta comprensible que algunas dimensiones motivacionales hayan respondido de manera distinta a lo esperado.

La insatisfacción laboral observada en otros estudios también se relaciona con factores como el clima laboral, la presencia de conflictos internos, la falta de incentivos económicos y las tensiones asociadas a la antigüedad o a las condiciones contractuales. Estos aspectos aparecen reflejados en los resultados de esta investigación, los cuales muestran que la motivación laboral no solo depende de factores individuales, sino también de factores organizacionales.

Asimismo, los hallazgos permiten afirmar que la calidad del cuidado de enfermería no está determinada exclusivamente por las competencias individuales; también depende de las condiciones institucionales, como la disponibilidad de recursos, el clima de trabajo, la organización de turnos y el apoyo emocional ofrecido al personal. Cuando las enfermeras perciben un entorno laboral seguro, respetuoso y colaborativo, tienden a desarrollar un mayor compromiso con el cuidado, brindando atenciones más cálidas y eficientes.

Los niveles moderados de motivación reportados en el estudio pueden explicarse por la combinación de desgaste emocional, sobrecarga laboral y

ausencia de incentivos. Estos factores, en conjunto, disminuyen el bienestar del personal y afectan indirectamente la calidad del cuidado. La evidencia sugiere que la motivación no es un rasgo estático, sino un elemento dinámico que responde a las condiciones del contexto laboral.

Finalmente, la relación positiva hallada entre la motivación laboral y la calidad del cuidado confirma que ambos constructos están estrechamente vinculados. Cuando el personal se siente valorado, reconocido y apoyado, eleva la calidad de su desempeño. Por ello, es indispensable que las instituciones implementen estrategias que fortalezcan la motivación del personal, tales como programas de capacitación continua, políticas de reconocimiento, mejoras en el clima organizacional y espacios de comunicación efectiva. Estas acciones no solo aumentan la motivación, sino que también repercuten directamente en la satisfacción del usuario, promoviendo un cuidado humanizado, seguro y de alta calidad.

En síntesis, los resultados permiten concluir que la motivación laboral constituye un pilar fundamental en la calidad del cuidado de enfermería. La pandemia visibilizó la vulnerabilidad del personal de salud y puso de manifiesto la necesidad de fortalecer las condiciones laborales, promover el bienestar emocional y asegurar entornos organizacionales que favorezcan el desarrollo profesional. Atender estos aspectos es clave para garantizar un cuidado seguro y para fomentar la construcción de servicios de salud más resilientes y humanos.

VII. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que existe una **relación positiva y significativa** entre la motivación laboral y la calidad del cuidado de enfermería, evidenciando que ambas variables se encuentran directamente vinculadas.

Segunda. Se identificó que los niveles de motivación laboral del personal de enfermería son predominantemente moderados, lo cual puede influir en el desempeño y en la calidad del cuidado brindado.

Tercera. Se concluye que los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación laboral, tales como el reconocimiento, las condiciones de trabajo y la satisfacción personal, inciden en la calidad del cuidado de enfermería.

Cuarta. Se evidenció que la calidad del cuidado de enfermería está condicionada también por factores institucionales y organizacionales, como el clima laboral y la disponibilidad de recursos.

Quinta. Se reconoce que la mejora de la motivación laboral constituye un elemento clave para optimizar el desempeño del personal de enfermería y fortalecer la calidad del cuidado brindado en los servicios de salud.

VIII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que las instituciones de salud estructuren intervenciones organizacionales orientadas a potenciar la motivación laboral del personal de enfermería, mediante la formulación de planes estratégicos que integren objetivos claros, responsables definidos y metas periódicas orientadas a mejorar los indicadores de desempeño.

En este sentido, resulta pertinente promover la conformación de equipos permanentes enfocados en el bienestar laboral, asegurando la participación activa del personal en la toma de decisiones. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos sistemáticos de evaluación del clima organizacional, que permitan identificar oportunamente factores de riesgo y generar respuestas correctivas.

De igual forma, es importante habilitar espacios institucionales destinados a la escucha activa y al acompañamiento emocional del personal, favoreciendo la expresión de necesidades y la contención psicológica. Complementariamente, se propone el diseño de planes de desarrollo profesional individualizados, alineados al desempeño, intereses y proyección de liderazgo del personal de enfermería.

Segunda. Se recomienda el diseño e implementación de programas específicos que atiendan las condiciones de alta exigencia propias de los servicios de salud, incorporando estrategias de recuperación emocional posteriores a las jornadas laborales, con soporte especializado en salud mental.

Asimismo, es pertinente desarrollar actividades formativas centradas en el fortalecimiento de la resiliencia profesional, el autocuidado y la gestión del estrés, considerando problemáticas como el agotamiento laboral y la fatiga emocional.

En el plano organizativo, se sugiere optimizar la distribución del personal mediante esquemas de rotación planificada que eviten la sobrecarga en áreas críticas. Del mismo modo, se recomienda fomentar sistemas de acompañamiento entre profesionales, promoviendo el aprendizaje colaborativo y el soporte mutuo.

Adicionalmente, se considera necesario institucionalizar pausas laborales activas que contribuyan a la prevención de riesgos físicos y al equilibrio emocional del personal.

Tercera. Se recomienda que las instituciones adopten políticas formales orientadas al reconocimiento del desempeño profesional del personal de enfermería, mediante la implementación de programas que valoren la excelencia, el liderazgo y la innovación en la práctica asistencial.

En ese marco, es fundamental establecer sistemas de incentivos tanto económicos como no económicos, que contribuyan a reforzar la motivación laboral y el compromiso institucional. Asimismo, resulta indispensable garantizar condiciones laborales adecuadas, asegurando la disponibilidad de recursos, equipamiento y medidas de bioseguridad, lo cual incide directamente en la percepción de equidad organizacional. De igual manera, se sugiere promover procesos de desarrollo profesional y ascenso bajo criterios transparentes y objetivos, así como fortalecer prácticas de retroalimentación positiva que reconozcan el esfuerzo del personal, especialmente en contextos de alta exigencia.

Cuarta. Se recomienda fortalecer los procesos de gestión del talento humano mediante la implementación de sistemas eficientes de asignación de personal, que consideren la carga asistencial, la complejidad de los pacientes y la disponibilidad del recurso humano.

En esa línea, es importante fomentar espacios de articulación entre los niveles directivos, el área de enfermería y los departamentos de recursos humanos, con el fin de promover decisiones basadas en evidencia. Asimismo, se sugiere realizar evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción laboral, permitiendo identificar factores que afectan el desempeño y el bienestar del personal.

Adicionalmente, se debe garantizar el abastecimiento continuo de insumos y equipos, evitando limitaciones que impacten negativamente en la calidad del cuidado. También resulta necesario asegurar la disponibilidad de ambientes adecuados para el descanso del personal, especialmente en áreas de alta demanda.

Quinta Se recomienda diseñar e implementar estrategias integrales que vinculen la gestión del talento humano con los procesos de mejora de la calidad asistencial, mediante enfoques basados en competencias.

En este contexto, es pertinente incorporar indicadores de motivación laboral dentro de los sistemas de evaluación de la calidad del cuidado, con la finalidad de analizar su impacto en el desempeño profesional.

Asimismo, se sugiere promover programas de formación continua que fortalezcan tanto las competencias técnicas como las habilidades interpersonales del personal de

enfermería. De igual manera, se recomienda la conformación de equipos de mejora continua que utilicen metodologías sistemáticas para evaluar procesos y proponer intervenciones basadas en evidencia.

Finalmente, es fundamental consolidar una cultura organizacional orientada al cuidado humanizado, sustentada en valores institucionales, trabajo colaborativo y principios éticos en la práctica profesional

IX. REFERENCIAS

1. Adams S. (1965) Teoría de la equidad
2. Baez F. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería [Internet]. 2017. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676>
3. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias [Internet]. Madrid: CODEM; 2018. Disponible en: <http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-809366eae984e3da/TRABAJO CONGRESO GRAFICA AJUSTADA.pdf>
4. Collantes JA. Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un hospital de Lima, Perú [Internet]. 2017. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/334240563>
5. Condor J, et al. Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima; 2018.
6. Córdova (2018) "Clima organizacional y motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital José Agurto Tello de Chosica - 2017"
7. Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y nivel de satisfacción de pacientes puérperas en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2019. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822>
8. De Bartoli S. et. al. (2019) "La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19"
9. Fuentes, G. (2020). Enfermería y COVID-19: reconocimiento de la profesión en tiempos de adversidad. Obtenido de: Enfermería y COVID-19: reconocimiento de la profesión en tiempos de adversidad: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7396850>

10. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Puesto de Salud 15 de Enero [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_P_J.pdf
11. Herzberg F. (1959) Teoría de la motivación e higiene
12. Marín (2018) "Motivación y satisfacción laboral del personal de "Socios en Salud" Sucursal Perú"
13. Maslow A. (1943). Teoría de la jerarquía de necesidades
14. MedlinePlus. Profesionales de enfermería [Internet]. 2019. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001934.htm>
15. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para la adecuación de los servicios de salud frente a la COVID-19 [Internet]. Lima: MINSA; 2020. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/725316/RM_306-2020-MINSA.PDF
16. McClelland D. (1961) Teoría de las necesidades aprendidas
17. McGregor D. (1960) Teorías X e Y
18. Montes Salcedo M, Díaz Orihuela M. Motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en Ayacucho. Rev Cient Cienc Salud. 2019;12(2). Disponible en: <https://doi.org/10.17162/rccs.v12i2.1211>
19. Locke E. (1938) Teoría del establecimiento de metas
20. Pedraja L. et. al. (2019) "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA, CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA"
21. Pérez, J. (2021). Definición de cuidado - Definiciones. Definición. De. <https://definicion.de/cuidado/>
22. RAE. (2018). Centro de trabajo. RAE. <https://dpej.rae.es/lema/centro-de-trabajo#:~:text=Unidad%20productiva%2C%20con%20organizaci%C3%B3n%20espec%C3%ADfica,desarrolla%20el%20trabajo%2C%20sino%20organizativo>
23. Rojas O. Motivación y desempeño laboral de enfermería en neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf
24. Salazar, P. (2021). MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA 2021. Repositorio U Autónoma de Ica.

- <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1378/1/Pamela%20Meliza%20Salazar%20Gamboa.pdf>
25. Sanchez. (2014, enero 22). Meta. Significados. <https://www.significados.com/meta/>
 26. Santander. (2020). Motivación laboral: 7 técnicas para recuperar la ilusión en el trabajo. Becas-santander.com. <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html>
 27. Santivañez, A. (2021). Motivación laboral y la gestión del cuidado de enfermería en centro quirúrgico Hospital Nacional de San Juan de Luringacho- Lima, 2021. Repositorio UMA. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/992/SANTIVA%20C3%91EZ%20PANTOJA%20ARACELLY%20FLOR%20DE%20MARIA%20-%20TRABAJO%20ACADEMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 28. Sexton W. Teorías de la organización. (1977) Editorial Trillas. Pág. 96-241
 29. Stoner J., Freeman & Gilbert (1996). Libro Administración. Ed. Pearson. pág. 241 - 243. Consultado en: <https://es.scribd.com/doc/101197495/ADMINISTRACION-Stoner-Freeman-Gilbert>
 30. Skinner B. (1940) Teoría del refuerzo
 31. Venegas Mera B, Rodríguez Gamboa MS, Abril Beltrán RE, Calero Lozada GT. Motivación y satisfacción del personal de enfermería. Sapienza. 2022;3(3):2–15. Disponible en: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390>
 32. Vroom V. (1964) Teoría de valencias y expectativas
 33. Zaghini F. et. al. (2019) "The relationship between nurse managers' leadership style and patients' perception of the quality of the care provided by nurses: Cross sectional survey"

/RV DQH[RV SDQHO IRWRJUiILFR \ RWURV GRFXPHQWRV F
GLJLWDO LQVWLWXFLRQDO HQ OD %LEOLRWHFD &HQWUDC