




**GMD** Facultad Cs. Médicas  
Biblioteca  
  
PTE 2869

*Universidad Nacional de Rosario*

*Facultad de Ciencias Médicas*

*Escuela de Enfermería*

**Motivación y desempeño laboral del equipo de salud y la  
satisfacción del usuario que asiste a un centro de salud de  
Granadero Baigorria**

*Asignatura: Taller de Investigación*

*Docente: Lic. Ramírez Celeste*

*Autor: Enf. Ruiz, Claudia*

*Directora: Lic. Vazquez Joana*

Rosario, 11 de febrero de 2026

## Resumen

El siguiente proyecto propone un estudio cuantitativo, sobre la relación entre las variables, motivación laboral, desempeño laboral del equipo de salud en atención primaria y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud de Granadero Baigorria con el propósito de aportar nueva información a los equipos de salud, que puedan ser utilizadas para mejorar y optimizar áreas de trabajo. El objetivo general busca describir qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del equipo de salud y la satisfacción del usuario que asiste a un centro de salud de Granadero Baigorria durante el segundo semestre del año 2026. Se plantea un diseño no experimental, transversal y descriptivo para describir el estado de las variables en dos poblaciones: el equipo de salud y los usuarios alfabetizados mayores de 18 años que asisten al centro durante el segundo semestre de 2026. El diseño establece un muestreo no probabilístico sobre la segunda unidad de análisis. Se utilizaron tres cuestionarios autoadministrados, para medir motivación laboral, desempeño laboral y satisfacción del usuario. Se plantea que en puntajes más altos de motivación y desempeño laboral del equipo mayor será la satisfacción del usuario. Se emplea para su análisis la estadística descriptiva y se realizará un análisis bivariado entre las dimensiones y variables

**Palabras clave:** motivación laboral; desempeño laboral; satisfacción del usuario; atención primaria salud.

## Índice general

	Pág.
<b>Resumen y Palabras Clave</b>	<b>1</b>
<b>Índice general</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>5</b>
Estado actual de conocimiento.	5
Justificación y Planteamiento del problema en estudio	7
Hipótesis Y Objetivos	8
<b>Marco teórico.</b>	<b>10</b>
<b>Material y métodos</b>	<b>22</b>
Tipo de estudio o de diseño	23
Sitio o contexto de la investigación	23
Población y muestra	24
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
<b>Plan de análisis</b>	<b>28</b>
<b>Consideraciones éticas</b>	<b>30</b>
<b>Cronograma de actividades año 2026</b>	<b>32</b>
<b>Infraestructura y equipamiento</b>	<b>33</b>
<b>Referencias Bibliográficas.</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO I:</b> aval institucional	36
<b>ANEXO II:</b> Operacionalización, Instrumento de recolección de datos y consentimiento informado	37

## **Introducción**

En el ámbito de la salud, la satisfacción de la atención es un objetivo prioritario que requiere la integración efectiva de múltiples profesionales a través del trabajo en equipo. La atención sanitaria está estrechamente vinculada a la capacidad de los profesionales para trabajar de manera conjunta y coordinada. La colaboración efectiva entre los miembros del equipo de salud es fundamental para garantizar servicios que sean seguros, oportunos y centrados en las necesidades del paciente. Para poder alcanzar estos ideales de trabajo debemos de considerar los factores influyentes en el personal que afecta la motivación del mismo para el desarrollo de sus actividades, y del mismo modo está relacionada con el desempeño profesional, tanto individual como colectivo. Sin embargo, la atención primaria a la salud (APS) posee características particulares que lo diferencian del resto del sistema de salud, pues, no va solo en la atención del individuo sino de la comunidad en su totalidad, busca prevenir enfermedades y ayudar en toda la comunidad. Trabaja en red con los otros sistemas de salud de diferentes niveles ya sea segundo o tercer nivel de atención para que el paciente pueda ser derivado recibir atención adecuada en los diferentes niveles según su necesidad. Esto influye en la satisfacción del usuario ya que en el área de salud está muy ligado al bienestar del mismo, y buscan muchas veces más que una atención en salud, una escucha activa, un poder resolver algunas cuestiones más allá de las enfermedades, por eso es necesario que el equipo de salud esté motivado y con una buena relación multidisciplinaria. (Baltazar, 2022)

Considerando que el ámbito seleccionado donde el profesional desarrolla sus actividades, está inmerso en el modelo de la atención primaria de la salud (APS), que implica una modalidad de atención donde el trabajador es el primer contacto de la población con el sistema de salud y la posterior referencia a centros de mayor complejidad. Debemos tener en cuenta de cómo define este modelo a la salud, esta es definida como: no solo como la ausencia de la enfermedad sino también el bienestar físico psicológico y social y las intervenciones no van apuntadas sólo al diagnóstico y al tratamiento de la enfermedad sino a promover salud con diferentes estrategias y apoyar la prevención de las enfermedades con la estrategia de detección temprana y la protección específica. (Cáceres, Bello & Neira, 2020)

Por lo antes mencionado y con el fin de delimitar el problema de investigación de este trabajo es que a continuación se presentarán algunos de los antecedentes más relevantes sobre el tema.

En relación a la motivación y desempeño laboral y su influencia sobre la satisfacción de usuario se ha organizado un recorrido cronológico, de los antecedentes más relevantes, para explicar el mismo tanto a nivel internacional como nacional.

Al revisar un estudio correlacional de corte transversal realizado sobre el equipo de Atención Primaria en Salud (APS) de la comuna de San Ignacio en Chile, sobre en una muestra de 71 individuos, cuyo objetivo fue Relacionar las dimensiones de Calidad de Vida Laboral y Satisfacción Laboral en el equipo de APS para el cual aplicaron las escalas “CVT-GOHISALO” y S20/23. Cuyos resultados mostraron que en el 78.9% de los encuestados se percibió un alto soporte institucional, lo que contribuye positivamente a su satisfacción laboral. La seguridad en el trabajo fue valorada positivamente por el 66.2% de los participantes, siendo un factor clave para la satisfacción laboral. Solo el 35% manifestó una percepción favorable sobre la administración del tiempo libre, indicando una importante área de mejora. La satisfacción global con el trabajo se ubicó en una mediana de 5.9/7, reflejando que la mayoría (más del 70%) se siente al menos “algo satisfecha”. La satisfacción con la supervisión y la participación fue alta (medianas superiores a 6/7), mientras que el ambiente físico y las prestaciones sociales fueron evaluados menos favorablemente por aproximadamente el 40% del personal. La correlación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral fue fuerte, destacando que factores como la seguridad laboral y la satisfacción con el puesto explican significativamente la satisfacción global del equipo. Más del 75% del personal valora positivamente aspectos clave de su calidad de vida laboral, lo que se traduce en una satisfacción laboral moderada a alta, aunque existen áreas críticas, como la gestión del tiempo libre y las condiciones físicas, que requieren atención para mejorar el bienestar y desempeño del equipo de salud. (Montoya, 2020)

Posteriormente se publicó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y el desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica, Perú en 2020. Utilizando un muestreo no probabilístico intencional para la población de personal de salud de diversas especialidades con un total de 13 y el muestreo probabilístico simple para los usuarios, concluyendo en 300 participantes. Se aplicó una encuesta para las dos poblaciones. Los resultados obtenidos, arrojaron el coeficiente de correlación de Spearman ( $r = - 0,556$ ), esto indica que entre los puntajes de la escala de Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal de salud si existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95%. Igualmente se observa

que la muestra del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández tiene en su mayoría con un 72.9% un nivel Medio de Desgaste Laboral, y respecto a los usuarios que fueron atendidos en este establecimiento los resultados son alarmantes al reflejar la insatisfacción en un 92.31%. (Acosta, 2021)

En relación a esto, estudios del trabajo en equipo y calidad de la atención en salud, sobre actitudes hacia el trabajo en equipo en seis unidades de cuidados intensivos (UCI) mostraron que el 97,8% de los profesionales estuvo de acuerdo en que el trabajo en equipo mejora la calidad del cuidado de los pacientes. Asimismo, el 94,1% consideró que las reuniones de equipo fomentan la comunicación interdisciplinaria, y el 97,1% afirmó que los pacientes reciben cuidados más integrales cuando los profesionales trabajan en equipo. Además, el 98,5% coincidió en que el consenso entre los miembros del equipo ayuda a tomar mejores decisiones en el cuidado del paciente. En cuanto a la eficiencia, el 97,8% opinó que el trabajo en equipo hace que la administración de cuidados sea más eficiente. Sin embargo, un 27,2% señaló que los pacientes atendidos por equipos colaborativos están mejor preparados para el alta, mostrando un acuerdo menor en este ítem. Estos datos reflejan una actitud mayoritariamente positiva hacia el trabajo en equipo, destacando su impacto en la calidad, comunicación, eficiencia y satisfacción en la atención sanitaria (n=136). (Paravic & Garrido, 2021)

Continuando con esta temática Baltazar (2022) planteó la relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México, por medio de un estudio correlacional analítico, en 125 trabajadores, seleccionados en un muestreo probabilístico, cuyos resultados arrojaron que la cultura organizacional en trabajadores de salud en Querétaro mostró niveles medios en consistencia (71%) y adaptabilidad (67%). La satisfacción laboral alcanzó niveles medios en motivación (98%) y satisfacción general (96%). El desempeño laboral fue evaluado con niveles altos, destacando calidad (96%) y trabajo en equipo (94%). Estas cifras reflejan una correlación significativa entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en este grupo. (Baltazar, 2022)

De acuerdo con un estudio con enfoque cuantitativo de diseño transversal, con el uso de la estadística descriptiva, que buscó determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector salud en la Ciudad de Tierra Blanca, Veracruz, sobre personal médico, enfermería y paramédico, que conforman todas las áreas del hospital, la población, se compone por 31 personas del área médica seleccionados por medio de una muestra estadística, al ser aleatoria simple, cuyos datos mostraron que el

62.5% presentó un nivel alto de motivación laboral y el 100% un buen desempeño laboral, aunque no se encontró relación estadísticamente significativa entre ambas variables. La motivación laboral es un elemento clave en el desarrollo de todo ser humano, cobrando aún más valor cuando este se encuentra conformando una organización, ya que pasa a formar parte del factor humano, pieza indispensable para el logro de metas y consecución de los objetivos organizacionales. (Dolores, Gómez, Fernando, & Rivera, 2023).

Por otra parte, al revisar otro estudio, “Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud” indican que aproximadamente el 70% de los empleados en el sector salud consideran que un buen clima organizacional influye directamente en su desempeño laboral. Además, se ha encontrado que instituciones con un clima organizacional positivo reportan hasta un 30% menos de rotación de personal y una mejora en la satisfacción laboral de cerca del 65%. Por otro lado, un clima laboral deficiente está asociado con un aumento del 40% en niveles de estrés y agotamiento emocional, afectando negativamente la productividad y calidad del servicio. Estos datos evidencian la importancia de evaluar y mejorar aquellos factores que puedan potenciar el rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en el ámbito sanitario. (Guevara, Benner & Peñalver, 2024)

Otro estudio publicado ese mismo año, comprobó los niveles de motivación y satisfacción de los trabajadores encargados de la limpieza y desinfección de superficies. Se trató de un estudio cuantitativo transversal sobre 69 trabajadores de la salud de una Unidad de Tratamiento del Síndrome Respiratorio Agudo Severo en Mato Grosso do Sul, Brasil. Los datos fueron recolectados entre abril y mayo de 2022, utilizando un cuestionario sociodemográfico y profesional y Escalas de Motivación y Satisfacción en el Trabajo. Entre los participantes el 75 % eran profesionales de enfermería y el 25 % trabajaban en el equipo de limpieza y desinfección. Los niveles medios de motivación laboral oscilaron entre 3,69 y 5,5, y la desviación típica entre 1,09 y 1,89. Los niveles más altos de motivación laboral entre los participantes sólo se identificaron en 3 de los 12 ítems evaluados, y estos ítems pertenecían a las dimensiones intrínseca (Porque realmente me gusta este trabajo), identificada (Porque este trabajo encaja con mis valores personales) e introyectada (Porque mi trabajo es mi vida y no quiero fracasar) de la motivación. Los niveles más bajos de motivación en el trabajo sólo se identificaron en los ítems pertenecientes a la motivación extrínseca, especialmente en relación con la remuneración recibida. Se ha planteado la necesidad de aumentar los conocimientos sobre la vida organizativa cotidiana en los servicios sanitarios, lo que permite planificar acciones que repercutan en las condiciones de trabajo. (Rigonato, 2024)

Ese mismo año se publicó una investigación que buscó demostrar la asociación entre la calidad del trato al paciente con la satisfacción usuaria en el servicio de atención primaria. Por medio de un estudio transversal y multicéntrico, realizado durante septiembre a diciembre del 2023. Participaron 1.246 usuarios externos de centros de atención primaria de Ica-Perú. Se aplicó el instrumento SERVQUAL Modificado. La variable dependiente fue la insatisfacción usuaria e independiente la mala calidad del trato. La prueba inferencial de regresión logística binaria permitió confirmar la asociación entre las variables. Los resultados arrojados mostraron que la diferencia entre percepciones y expectativas fue negativa en 10 ítems (45,4%) del instrumento. La insatisfacción usuaria fue manifestada por el 59,3% de los participantes. Asimismo, en la dimensión de fiabilidad (57,9%); capacidad de respuesta (62,9%); seguridad (57%); empatía (54,3%) y aspectos tangibles (65%). El 93,3% que percibe el trato de mala calidad se encuentra insatisfecho con la atención recibida. Esto permitió concluir que la mala calidad del trato al paciente incrementa la insatisfacción usuaria en el servicio de atención primaria. Urge la necesidad de fortalecer la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud al interior de las organizaciones sanitarias. (Becerra, 2024)

### **Justificación y Planteamiento del problema**

Para brindar atención integral de calidad, se requiere de múltiples trabajadores, con características individuales, que deben realizar un trabajo en equipo coordinado, que logren dar respuesta oportuna a las demandas de salud de la población; la calidad del cuidado está estrechamente vinculada a la capacidad de los profesionales para colaborar y comunicarse eficientemente, elementos fundamentales para ofrecer servicios seguros, oportunos y centrados en las necesidades del paciente. El propósito de este estudio es aportar nueva información a los equipos de salud, que puedan ser utilizadas para mejorar y optimizar áreas de trabajo. Por lo tanto, se propone entregar los resultados del estudio al encargado de gestionar el centro de salud.

### **Formulación del problema de investigación**

Se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del equipo de salud y la satisfacción del usuario que asiste a un centro de salud de Granadero Baigorria durante el segundo semestre del año 2026?

### **Hipótesis.**

En puntajes más altos de motivación y desempeño laboral del equipo mayor será la satisfacción del usuario.

### **Objetivo general.**

Describir qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del equipo de salud y la satisfacción del usuario que asiste a un centro de salud de Granadero Baigorria durante el segundo semestre del año 2026

### **Objetivos específicos.**

Describir la Motivación laboral y sus dimensiones Intrínseca, Extrínseca, y Trascendental.

Caracterizar el Desempeño laboral del personal, según la calidad de trabajo, la responsabilidad, el trabajo en equipo y el compromiso institucional.

Determinar la satisfacción del usuario, la accesibilidad al servicio, el estado de las instalaciones y la satisfacción de los cuidados recibidos por el equipo.

Identificar la relación entre la motivación laboral y desempeño laboral.

Describir cómo influyen la calidad de trabajo, la responsabilidad, el trabajo en equipo y el compromiso institucional sobre la satisfacción del usuario.

## **Marco teórico.**

El presente marco teórico tiene como propósito fundamentar conceptualmente las variables motivación, desempeño y satisfacción del usuario, consideradas ejes centrales para la evaluación de la calidad de los servicios de salud. En primer lugar, se revisan los principales enfoques teóricos sobre la motivación laboral, enfatizando aquellos modelos que explican la relación entre los factores intrínsecos y extrínsecos y la conducta del profesional. En segundo término, se abordan las teorías y evidencias empíricas que vinculan la motivación con el desempeño, entendiendo este último como el grado de cumplimiento de funciones, estándares de calidad y resultados observables en la práctica cotidiana. Finalmente, se desarrolla el constructo satisfacción del usuario como indicador clave de calidad percibida, analizando sus dimensiones, determinantes y la forma en que se ve influida por el desempeño del personal y las condiciones del contexto organizacional. De este modo, el marco teórico integra estas tres variables en un modelo explicativo que servirá de base para la formulación de hipótesis y la interpretación de los resultados del estudio.

La Atención Primaria de la Salud (APS) se define como una estrategia integral que aborda los problemas de salud-enfermedad de las personas y comunidades mediante la integración de la asistencia, prevención de enfermedades, promoción de la salud y rehabilitación. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y UNICEF, la APS es un enfoque que busca garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar con distribución equitativa, brindando atención centrada en las necesidades de las personas desde la promoción y prevención hasta el tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, lo más cerca posible del entorno cotidiano de la población. La APS comprende tres componentes esenciales: un conjunto integrado de servicios de salud (atención primaria y salud pública), políticas multisectoriales que abordan los determinantes sociales de la salud y el empoderamiento de las personas y comunidades para mejorar su participación y autosuficiencia en salud. En Argentina, la APS se implementa como una política pública que enfatiza la participación comunitaria, la calidad, la continuidad y la integralidad de la atención, con un sistema descentralizado donde municipios y provincias gestionan la mayor parte de los servicios. La APS permite que hospitales se enfoquen en atenciones de mayor complejidad y garantiza prestaciones accesibles y de alta calidad para toda la población, especialmente quienes no cuentan con cobertura médica privada o de seguridad social. En resumen, la APS es la base del sistema de salud pública que promueve la equidad, accesibilidad y un abordaje integral del

proceso salud-enfermedad, articulando la acción sanitaria con el contexto social y comunitario. (Ministerio de Salud de la Nación, 2023)

A nivel local el trabajo de APS comprende el primer contacto de la población con el sistema sanitario. Esto implica el trabajo en conjunto y en red, de diversos profesionales y técnicos que deben dar atención en prevención, promoción y tratamiento a una gran población, pero también al ser el primer contacto con el sistema de salud para a la población, funcionan como el nexo conector entre estos y otras instituciones de mayor nivel complejidad. Es por ello que al considerar las múltiples personalidades y características individuales que deben establecer una comunicación efectiva que permita dar respuestas a las diferentes demandas de atención, y es en este proceso que se ponen en juego las diferentes variables de la conducta humana, como lo es la motivación.

La motivación laboral ha sido abordada desde diversas teorías que explican su origen y mantenimiento, siendo reconocida como un catalizador para el compromiso, la productividad y la calidad del trabajo. En entornos sanitarios, múltiples factores —desde la autonomía y el reconocimiento hasta las condiciones de trabajo y la cultura organizacional— pueden fortalecer o debilitar la motivación del personal. A su vez, el desempeño laboral está compuesto por diferentes dimensiones que incluyen aspectos técnicos, interpersonales y actitudinales, que contribuyen a la eficacia del servicio y a la seguridad del cuidado. Por otro lado, la satisfacción del usuario es una dimensión fundamental para evaluar la calidad y eficiencia del sistema de salud, reflejando la percepción subjetiva de la atención recibida y afectando la adherencia a tratamientos y la continuidad en el cuidado. Es por ello que en atención primaria se ha señalado que la satisfacción del usuario se ve influenciada tanto por la competencia técnica de los profesionales, como por la calidad de la comunicación y la relación humana establecida (Gobierno de Aragón, 2010).

Debido a lo expuesto anteriormente es que este estudio representa una contribución significativa al aportar una visión holística, contextual y centrada en las voces del equipo de salud y de los usuarios del Centro de Salud de Granadero Baigorria. Este enfoque posibilita identificar no solo las fortalezas del sistema, sino también las barreras y posibilidades de mejora. Además, el trabajo se enmarca en un contexto específico, caracterizado por condiciones socioeconómicas y organizativas particulares que requieren soluciones adaptadas a la realidad local. La falta de investigación detallada en entornos similares subraya la importancia y necesidad de este estudio para generar evidencia relevante que aporte a la

planificación, políticas públicas y gestión institucional de salud. Por último, los resultados esperados tienen el potencial de guiar la implementación de estrategias integrales que promuevan el bienestar laboral del equipo de salud y la mejora continua de la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, contribuyendo así a un sistema sanitario más eficiente, humano y centrado en la persona.

Es así que se toma la teoría de cuidado humano planteado por Jean Watson, como teoría de enfermería que guía la construcción de este trabajo. Esta teoría se centra principalmente en cómo los enfermeros/as cuidan a sus pacientes y cómo ese cuidado se traduce en mejores planes para promover la salud y el bienestar, prevenir enfermedades y restaurar la salud, mismos planes que deben impulsar las actividades abordadas por el sistema de APS y sus trabajadores. Es importante en este momento reconocernos en un momento histórico globalizado atravesado por la tecnología, donde toda la información se encuentra disponibles y los cuidados se fundamentan en el funcionamiento de los equipos biomédicos, es por ello que la enfermería parece responder a las diversas demandas de la maquinaria, prestando menos atención a las necesidades de la persona sujeta a ella. En la perspectiva de Watson, la enfermedad podría curarse, pero la dolencia persistirá porque, sin cuidado, no se alcanza la salud. El cuidado es la esencia de la enfermería y connota receptividad entre la enfermera y la persona; la enfermera participa con la persona. Watson sostiene que el cuidado puede ayudar a la persona a tomar control, adquirir conocimiento y promover cambios saludables. Esta teoría se centra en la promoción de la salud, así como en el tratamiento de las enfermedades. Este modelo de enfermería también establece que el cuidado puede ser demostrado y practicado. Por lo tanto, cuidar a los pacientes promueve el crecimiento; al mismo tiempo un entorno de cuidado acepta a la persona tal como es y se preocupa por lo que puede llegar a ser. El modelo de Watson parte de siete supuestos: “(1) El cuidado sólo puede demostrarse y practicarse eficazmente en el ámbito interpersonal. (2) El cuidado consiste en factores de cuidado que resultan en la satisfacción de ciertas necesidades humanas. (3) El cuidado eficaz promueve la salud y el crecimiento individual o familiar. (4) Las respuestas de cuidado aceptan al paciente tal como es ahora, así como en lo que pueda llegar a ser. (5) Un entorno de cuidado permite el desarrollo del potencial del paciente, al tiempo que le permite elegir la mejor acción para sí mismo en un momento dado. (6) La ciencia del cuidado complementa la ciencia de la curación. (7) La práctica del cuidado es fundamental para la enfermería.” La teoría planteada tiene cuatro conceptos principales: ser humano, salud, medio ambiente o sociedad y enfermería. La sociedad proporciona los valores que determinan cómo

debemos comportarnos y qué objetivos debemos perseguir. Watson afirma: “La actitud de cuidado no se transmite de generación en generación por los genes. La cultura de la profesión la transmite como una forma única de afrontar su entorno.” El ser humano es una persona valiosa que debe ser cuidada, respetada, nutrida, comprendida y asistida; en general, una visión filosófica de la persona como un ser plenamente funcional e integrado. El ser humano se considera superior y diferente a la suma de sus partes. La salud es la unidad y armonía entre la mente, el cuerpo y el alma; se asocia con el grado de congruencia entre el yo y la experiencia personal. Se define como un alto nivel de funcionamiento físico, mental y social general; un nivel general de adaptación y mantenimiento del funcionamiento diario; y la ausencia de enfermedad, o la realización de esfuerzos que conduzcan a la ausencia de enfermedad. La enfermería es una ciencia humana de las personas y de las experiencias de salud-enfermedad humana mediadas por transacciones de cuidado humano profesionales, personales, científicas, estéticas y éticas. Otros aspectos que esta teoría plantea son la ocasión de cuidado, que implica acciones y decisiones por parte de la enfermera y la persona. El encuentro en una ocasión de cuidado brinda a ambas personas la oportunidad de decidir cómo ser parte de la relación: qué hacer con el momento. Y el concepto transpersonal, que es una relación intersubjetiva entre personas en la que la enfermera afecta y es afectada por la otra persona. Ambas están plenamente presentes en el momento y sienten una unión mutua; comparten un campo fenoménico que se convierte en parte de la historia de vida de ambas. Es en este sentido que al pensar en la aplicación práctica de esta teoría podemos mejorar la satisfacción del usuario a través de un cuidado más personalizado y empático. Fomentar un ambiente de trabajo positivo y de apoyo, que favorezca la motivación laboral. Y proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y reconociendo el esfuerzo individual que impulsen al mejor desempeño laboral. (Gonzalo, 2024)

Retomando lo planteado inicialmente se encuentra que la palabra motivación deriva del latín “motus”, que significa movido, o de “motio” que significa movimiento. La motivación puede definirse como el interés o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ella el impulso necesario para que se realice esa acción o bien para que deje de hacerlo. La psicología y la filosofía, definen la motivación como los estímulos que llevan a las personas a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. (Red Summa, s.f.)

En el estudio del comportamiento humano, es la motivación uno de los elementos más estudiados, ha sido comprendido como un fenómeno impulsor en cualquier ámbito de la actividad humana. La motivación, abordada desde diferentes disciplinas, es utilizada en diferentes contextos y múltiples sentidos pues, como fenómeno complejo puede abordarse desde múltiples perspectivas. Si pensamos en la motivación laboral o el estudio del comportamiento humano en el trabajo podemos definirla como la fuerza impulsora en cualquier ámbito de la actividad humana, siendo en el trabajo donde cobra mayor relevancia debido a que allí pasamos la mayor parte de nuestro tiempo. (Caravallo, 2008)

Es esencial comprender el concepto motivación (en el nivel individual) ya que este conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional). Debemos comprender que los seres humanos deben adaptarse continuamente a múltiples situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Este proceso adaptativo continuo refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. En este punto se pone en juego el nivel de motivación laboral, cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (casos de huelgas, mítines, etc.). (Chiavenato, 2009)

Por otro lado, la motivación laboral puede ser definida como el conjunto de procesos internos y externos que incentivan el comportamiento y rendimiento en el trabajo. En enfermería y áreas sanitarias, la motivación influye en el compromiso, la productividad y el bienestar del profesional. Y factores como reconocimiento, condiciones laborales, autonomía y valor social del trabajo emergen como claves para su comprensión. Por otra parte, el concepto de motivación laboral engloba múltiples dimensiones, intrínsecas, extrínsecas y trascendental que engloban los múltiples factores que influyen en la motivación. Los factores motivacionales intrínsecos son factores relacionados con el grado motivacional de los trabajadores y nace de situaciones internas o que dependen de la labor propiamente dicha. La satisfacción de sus necesidades, las oportunidades de crecimiento y el reconocimiento de su labor, conforman los puntos principales que promueven la motivación intrínseca. En estos aspectos se debe reconocer que la satisfacción en el trabajo debe resultar de significancia, de interés y desafiante,

de modo que el trabajador que muestre su potencial se sienta motivado, responsable de su labor y comprometido. De esta manera los trabajadores se sienten más contentos con un entorno laboral, lo cual hace que se sientan realizados con regularidad y se sientan reconocidos por su entrega. (Chiavenato, 2014)

Por su parte, Fischman (2014) realiza una aclaración respecto al concepto de motivación intrínseca, de no confundirlo con motivadores internos, pues la motivación siempre está en interna y radica en nuestro cerebro. En cambio, los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad en sí misma. También resaltó que la motivación intrínseca es más provechosa en comparación con la motivación extrínseca ya que coadyuva con el aprendizaje, la creatividad y constancia entre los individuos.

En relación a estos factores de la motivación, el análisis de García (2024) sobre la teoría de Herzberg, “Teoría de los dos factores” señalan que las personas, cuando se sienten bien en el trabajo, lo atribuyen a circunstancias muy distintas de las referidas cuando se sienten mal. Los factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo, mientras que los factores extrínsecos y las condiciones de trabajo parecen ser los que explican la insatisfacción. Sostiene que la satisfacción en el puesto de trabajo depende de su contenido o de las actividades desafiantes o estimulantes, los llamados “factores motivadores”. La satisfacción en el puesto de trabajo tiene mucho que ver con el ambiente, el control, las relaciones con los compañeros y el contexto general, es decir, de los denominados “factores higiénicos”. (García, 2024).

Estos “factores higiénicos” o motivadores extrínsecos, fueron expuestos en la teoría de Herzberg como factores de “higiene” y detalla los aspectos causantes de la insatisfacción en el campo laboral. Estos resultan ser extrínsecos o independientes de la labor propiamente dicha, y se relacionan con otros factores tales como la seguridad y la estabilidad laboral, por medio de la aplicación de las políticas de la organización, las condiciones laborales, la disposición del líder y las interrelaciones entre gerentes, empleados y compañeros. Si bien estos aspectos de manera individual no son motivacionales para los trabajadores, su ausencia o su inadecuada aplicación, puedan resultar causantes de una fuerte insatisfacción. Es por esto que aspectos como políticas de la compañía y políticas administrativas: deben ser equitativas y claras, y deben considerar horas de labor flexibles, código de vestimenta, vacaciones, entre

algunos aspectos. Además, se plantea la necesidad de beneficios adicionales para los trabajadores como planes de atención de salud. (Caravallo, 2008)

Otra dimensión que se analiza es en relación al aspecto trascendental de la motivación, tal como lo indica es una fuente de motivación que trasciende en las personas. Lo que motiva y moviliza la energía de la persona, no suele ser primordialmente la tarea (intrínseca), ni lo que ganará u obtendrá ella (extrínseca), sino algo que trasciende a ella, la autorrealización y la satisfacción, que genera ayudar a otros y contribuir en una causa que le parece más importante que lo que ella pueda ganar. Fischman (2014) señaló que: “Una motivación es trascendente cuando lo que atrae es la satisfacción de necesidades ajenas. La motivación trascendente satisface necesidades ajenas, pero no caprichos ajenos, por lo que una persona puede ser muy trascendente y, simultáneamente, muy exigente”.

A lo largo de los años y desde múltiples disciplinas de las ciencias humanas se han expuesto fundamentos en relación a la motivación. Las teorías clásicas proporcionan fundamentos distintos para abordar la motivación laboral. La jerarquía de necesidades de Maslow (1943) plantea una progresión desde necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) hasta necesidades superiores (autoestima y autorrealización), indicando que los profesionales de salud necesitan sentirse seguros y valorados para desarrollar un compromiso pleno. Por otro lado, la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) diferencia los factores higiénicos (salario, condiciones laborales) que previenen la insatisfacción, de los factores motivadores (reconocimiento, logro) que promueven la satisfacción y el crecimiento profesional. (Carvalho,2008)

En años recientes, la teoría de la autodeterminación (TAD) ha aportado una visión más dinámica, resaltando la importancia de la motivación intrínseca basada en la autonomía, competencia y pertenencia social. Este modelo es especialmente relevante en enfermería y atención primaria, donde el sentido vocacional y la contribución al bienestar del paciente son fundamentales. La TAD, puede considerarse una macroteoría de la motivación humana, relacionada con el desarrollo y funcionamiento de la personalidad bajo el contexto social. Analiza el grado en que las conductas son volitivas o autodeterminadas, o el grado en que las personas realizan sus acciones considerando un nivel de reflexión y se comprometen en las acciones a partir de una elección. La TAD evolucionó tomando como punto de partida cuatro modelos teóricos: La teoría de la Evaluación Cognitiva, que tiene como objetivo especificar los factores que explican la variabilidad de la motivación intrínseca; La teoría de la

Integración Orgánica (que pretende detallar las formas de motivación extrínseca y los factores contextuales que promueven o impiden la interiorización e integración de éstos en la regulación de las conductas; La teoría de las Necesidades Básicas, que aborda el impacto de las necesidades psicológicas básicas de autonomía, de competencia y de relación, en el funcionamiento general de la persona y su desarrollo saludable; La teoría de la Orientación de Causalidad, que conceptualiza las orientaciones de causalidad como aspectos relativamente duraderos de las personas, que caracterizan el origen de la regulación y el grado de libre determinación de su conducta. Las personas autodeterminadas se ven a sí mismas como las iniciadoras de su propia conducta, seleccionan los resultados y eligen una línea de actuación que las lleve a lograr esos resultados. La competencia y la autodeterminación están unidas en el sentido de que la competencia se tiene que dar en el contexto de la autodeterminación para poder influir en los procesos motivacionales intrínsecos. (Vargas, 2013)

En la teoría de dos factores de Herzberg antes mencionada, la motivación se relaciona específicamente con el entorno laboral y distingue claramente entre dos factores que generan satisfacción y factores que evitan la insatisfacción. La Teoría X y teoría Y, la cual sostiene que los empleados son inherentemente perezosos y necesita supervisión estricta, mientras que la teoría Y sostiene que los empleados son auto-motivados y buscan responsabilidad. La Teoría de la equidad formulada por Adams, plantea que los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de los otros y buscan equilibrio. Mientras que esta teoría destaca la importancia de la justicia y la equidad, la teoría de Frederick Herzberg pone mayor énfasis en los aspectos intrínsecos y extrínsecos que afectan la satisfacción y la motivación laboral. La teoría de la expectativa de Vroom sugiere que la motivación de los empleados depende de tres factores: la expectativa de que el esfuerzo llevará un buen desempeño, la instrumentalizado yo creencia de que el desempeño será recompensado, y la valencia o valor de la recompensa. Cada persona tiene una escala de preferencias internas y busca la satisfacción de sus necesidades en las percepciones que recibe dentro del conjunto de interacciones posibles. Definida los tres tipos de motivaciones. Motivación extrínsecas: incentivos que esperamos del entorno al actuar (dinero, el coche, una buena casa ) Motivación intrínseca: cualquier resultado que esperamos experimentar internamente al actuar ( aprendizaje, sentirse responsable de algo, el reconocimiento). Motivación trascendente: aquellos resultados que la acción que uno realiza provoca en los demás (ayudar a un compañero). (Red Summa, s.f.)

La influencia de la motivación en el desempeño laboral es clara, cuando la motivación es adecuada las personas dan lo mejor de sí misma cualquiera sea el motivo. Si el jefe de enfermería tiene conciencia de ello, y comprende que los seres humanos que intervienen en el proceso de trabajo están atravesados por estos factores tan complejo, podrá tomar decisiones adecuadas que deberían de tener en cuenta los siguientes aspectos: conocer las necesidades de cada integrante del grupo, hacer conocer su fuerza de voluntad para alcanzar prestigio y reconocimiento, ser humilde, sentir necesidad de proteger al ser humano, incentivar actividades sociales de participación recreativa y reconocer su influencia recíproca en la jefatura de enfermería, de esta manera logrará la transformación de la necesidad en un deseo específico, tras identificación del incentivo que satisface el deseo, el curso de acción debe dirigirse al incentivo para lograr el mantenimiento de la conducta orientada a alcanzar los objetivos deseados. Cuando el individuo toma conciencia de algunas carencias o vacíos que debe llenar se motiva, de lo contrario aun cuando la necesidad sea verdadera el deseo específico por satisfacer dicha necesidad no se produce, no hay motivación, sin embargo, debemos considerar que el deseo por sí solo no produce ninguna conducta. En la disciplina de enfermería, los talentos de los distintos miembros del personal de enfermería deben ser utilizados por el jefe para crear una gran fuerza cuyo objetivo consiste en alcanzar las metas establecidas en el grupo de trabajo. Los factores de motivación influyen determinando la conducta y rendimiento laboral en enfermería y se deben considerar variables como el esfuerzo la actitud de las expectativas y las experiencias dando también que la motivación forma parte del sistema de relaciones, pero este condiciona y es condicionado por los planeamientos institucionales o por la estructura organizacional presente. (Caravallo, 2008)

Si se analiza el estudio del desempeño laboral en sus inicios, por el siglo XVI, se conceptualizaba como un registro de tareas de personas con alguna labor importante, posteriormente evolucionó atravesando una sucesión de etapas las cuales en un principio consistía en un control de los trabajadores, supervisa ándolos en el rol que cumplen en su lugar de trabajo, posteriormente en una segunda etapa se transforma a un concepto de evaluación del desempeño, el cual toma en consideración el aporte de cada trabajador frente al logro de objetivos, y en una tercera y última etapa, la evolución del desempeño laboral deja de tener un solo fin, y se convierte en un concepto de múltiples enfoques, el cual conlleva al beneficio tanto de trabajadores como jefes. Es el modelo teórico de Campbell que tiene como principio el estudio de las conductas o acciones orientadas a tareas específicas de un puesto de trabajo, que dejan de lado los resultados, y cuya finalidad o propósito es identificar y analizar dichas

conductas a través de los predictores que determina su desempeño y se establece mediante 3 componentes, el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos y las destrezas, y la motivación. Es luego de este recorrido temporal que el desempeño laboral puede ser definido como el conjunto de características que interactúan con la naturaleza del trabajo y el logro de metas a fin de poder establecer patrones de comportamientos con base en competencias y fijación de sus metas, de tal manera que se puedan alcanzar las metas esperadas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. El desempeño posee tres aspectos que se deben considerar. El desempeño en la tarea, que son los comportamientos que contribuyen a la producción, los cuales se relaciona al núcleo técnico de las empresas para poder así generar bienes o servicios bajo un mejor desempeño propio de sí mismo. Los comportamientos contraproducentes, toda acción que dañe el bienestar de la empresa los cuales obstaculizan la efectividad de los demás. Y por último el desempeño en el contexto, son comportamientos respaldados por un determinado entorno laboral el cual contribuye al éxito de la empresa ya que parte de la idea de ayudarse mutuamente de manera voluntaria. (Quispe, 2021)

Por lo tanto el desempeño laboral es entendido como la manera como los integrantes de una organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Esta definición plantea que el desempeño laboral está ligado a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones, con el fin de alcanzar las metas propuestas. El desempeño varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la inteligencia de que éstos dependen del interés personal, determinar la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer y es una relación perfecta de costo y beneficio, donde la evaluación del desempeño es una apreciación metodología de cómo se desempeña una persona en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo. Es por ello que el desempeño se basa en un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. En lo relacionado al desempeño laboral se debe reconocer que este depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. (Rosales, 2019)

Chiavenato expuso que el desempeño de las personas se evidencia mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan como factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos:

conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Chiavenato, 2014)

Es importante aclarar que evaluar el desempeño no consiste en aplicar métodos individuales para medir el desempeño, lo que importa es diseñar un proyecto educativo integral basado en competencias, siendo la evaluación el motor del aprendizaje, la garantía de seguridad del paciente y, en definitiva, un acto moral. Requiere obtener información cualitativa del desempeño, lo que implica un juicio profesional y un consenso de expertos. El desempeño se evalúa en situación real y no simulada. Los métodos se basan en la observación, la autoevaluación, la supervisión y la actividad asistencial, deben promover la evaluación formativa y ser de fácil aplicación. (Morán-Barrios, 2016)

Cuando se plantea la evaluación de desempeño laboral esta incluye la calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional. La calidad de trabajo, entendido como proceso dinámico y extendido en el tiempo por el que los profesionales emplean sus conocimientos, habilidades y destrezas, para ofrecer una buena atención. Se basa en las relaciones con las capacidades cognitivas, capacidades afectivas y capacidades psicomotoras que posibilitan en los profesionales en función pública el cumplimiento de sus diarias actividades. La responsabilidad entendida como el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea, se vincula con el buen desempeño, que incluye un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El trabajo en equipo hace referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender las cualidades y los conocimientos. Trabajar en equipo llevará a una buena gestión y satisfacción del paciente. Por último, el compromiso institucional, es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios. Es importante reconocer que las personas que integran el grupo de trabajo poseen caracteres personales a veces apáticos, callados, egoístas, estresados, autoritarios que subestiman a sus compañeros, pero aun así tienen un desempeño laboral favorable ya que existe un compromiso dentro de la institución. Es fundamental la comunicación para promover los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar, ideas e intercambiar información para poder tomar decisiones, así mismo la comunicación debe también darse a los familiares de los pacientes en forma clara y concisa. (Rosales, 2019)

En síntesis, la motivación y el desempeño laboral es multidimensional e influyen directamente en la capacidad del equipo de salud para brindar atención efectiva y satisfactoria, siendo un eje central para mejorar los sistemas sanitarios y la satisfacción del usuario.

La Real Academia Española define a un usuario como “Que usa algo. Consumidor, beneficiario, cliente, usufructuario. Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

El concepto “satisfacción del usuario” adquiere relevancia en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a dos términos que han entrado con una fuerza similar la calidad y la evaluación. Estas nuevas definiciones incluyen cuatro elementos, el primero las necesidades consideradas como aquellas que un individuo debería tener, el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener, el tercero, la demanda efectuada, y por último, la utilización. La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema está directamente relacionada con el uso del mismo, supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el servicio. Es un indicador con un marcado componente subjetivo porque está enfocado más hacia las percepciones y las actitudes que hace el criterio concreto y objetivo. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad del servicio de su característica o de la información que le proporciona y contribuye una información muy importante acerca del éxito o el fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que este así lo perciba. La transformación de la exigencia de la calidad, en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas en gran parte de los elementos cognitivos del usuario. Cuando el usuario determina su nivel de satisfacción, se centra en cuatro factores: la cantidad y la calidad, la interacción con el sistema o con los intermediarios ( los profesionales), así como por la política del servicio. El método por medio del cual se mide la satisfacción del usuario puede ser el cuestionario. Para ello se utilizan formularios específicos, diseñados con este objetivo y que pueden aplicarse en forma de cuestionarios autoadministrados, la encuesta o mediante entrevistas. (Rey Martin, 2000)

La satisfacción del usuario entendida como “la sensación personal de placer o decepción como resultado de comparar la percepción del desempeño de un producto en relación con sus expectativas del mismo”, implica al mismo tiempo que “si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho. Si el desempeño iguala las expectativas, el

cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho “. Estableciendo una relación entre desempeño laboral y satisfacción de los usuarios. En este sentido, las instituciones deben tener como características básicas la cortesía, buena atención, respeto, paciencia, rapidez, efectividad y protección de la privacidad. De la misma forma, existen factores intrínsecos de la personalidad que se deben tener presente al momento de relacionarse con las personas y poder medir su grado de percepción y de satisfacción, entre los que se encuentran los culturales (clase social, valores, género, influencia familiar) y psicológicos (motivación, percepción, atención, entendimiento, actitud, memoria). Se debe considerar que los usuarios tienden a guiarse más por los resultados de atención y experiencias vividas de otros usuarios en la institución de salud, que por las vivencias que ellos mismos han tenido. Es por ello que el agrado con la atención de enfermería, se basa en la forma en que se relaciona, la accesibilidad, como explica, facilita, conforta, se anticipa y mantiene relación de confianza, el modo en que monitorea y hace seguimiento al usuario. La satisfacción del usuario está ligado a la percepción de cada sujeto sobre el servicio que recibe y la satisfacción de sus necesidades, el concepto de satisfacción del usuario se desprende de la definición de calidad en un servicio, y definirla es una tarea compleja. La medición de la calidad y eficiencia del servicio de salud impulsa la mejora en las prestaciones, y un mayor nivel de calidad. Por lo tanto, la optimización de los procesos de gestión para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como mejorar las competencias profesionales para desempeñar de manera correcta sus actividades son necesarios para elevar la calidad de salud de la población a la que se le brinda cobertura. La atención de calidad, “es aquella que tiende a maximizarse en medida comprensible, basándose exclusivamente en el bienestar del paciente”, esto implica una atención basada principalmente en los pacientes, respondiendo a sus necesidades sin importar su estrato social o ideología religiosa, política o sexual. Pero esta definición se extiende e incluye las diversas facetas que encierran el concepto de calidad, entre las que se encuentran: calidad profesional del personal colaborativo, calidad social, calidad individual, calidad técnica y de infraestructura, parámetros significativos que determinan los riesgos y beneficios que genera el servicio de salud e impactan en la percepción y satisfacción del usuario. Entonces cuando consideramos sólo a subsector público, se realiza un planteo que considera que la calidad en los centros hospitalarios de este sector se fijan en el “grado con el cual los procesos internos de atención médica logran elevar la probabilidad de resultados deseados en los usuarios y reduce la posibilidad de los resultados no deseados” basándose especialmente en la calidad y profesionalismo de los médicos, que vendría a relacionarse con la calidad profesional del personal colaborativo. La calidad hace referencia a los procesos para lograr un fin, los que

van ligados con el producto o servicios que tienen como destino final el usuario. En este sentido la calidad en el servicio se fundamenta en la calidad técnica y la calidad funcional, la primera hace referencia a los componentes de carácter material, la que puede ser evaluada objetivamente según los atributos que tendrán cada uno de ellos, mientras que la calidad funcional basada en el juicio del consumidor representa la forma en la que el servicio es presentado por los empleados. Es entonces cuando la calidad recae en las percepciones de las personas que son atendidas, y es allí donde todas las acciones que se realizan, deben ser orientadas a mejorar la calidad, a organizar personas y recursos para obtener los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social. (Fariño, 2018)

## **Material y métodos**

### **Tipo de estudio o de diseño**

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que sigue un proceso secuencial y probatorio en el que cada etapa deriva de la anterior sin omitir pasos, siguiendo un orden riguroso.

El tipo de estudio es no experimental, dado que no se manipularon las variables independientes “motivación laboral” y “desempeño laboral”, para medir su efecto sobre la variable dependiente “satisfacción del usuario”. Los fenómenos se analizarán en su contexto natural, sin intervención del investigador.

El alcance es descriptivo, ya que busca determinar cómo se manifiestan las variables de estudio en la población analizada. El diseño es transversal porque los datos se recopilaron en un único momento. Además, es prospectivo, puesto que la información se registrará conforme ocurran los hechos, partiendo de la causa para analizar su efecto. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y C. & BatistaLucio, 2014)

### **Sitio o contexto de la investigación**

Para garantizar la idoneidad del contexto de estudio, se diseñó y aplicó una guía de convalidación de sitio en el Centro de Salud de Granadero Baigorria, dependiente del Nodo Rosario, esta convalidación de sitio corresponde al primer control de validez interna. Esta elección se fundamenta en tres aspectos clave: primero, la evidente presencia de la problemática investigada en este contexto de atención primaria; segundo, el cumplimiento de todos los requisitos institucionales y criterios de elegibilidad (población objetivo accesible,

variables medibles y adecuación muestral); y tercero, la disponibilidad de espacios físicos para la aplicación de los instrumentos.

El centro, que atiende a una población referente de aproximadamente 10,000 habitantes sin cobertura de obra social, funciona como unidad referencial para los barrios Monte Celuloso, Espinillo, Litoral y Santa Rita. Su estructura física de 150 m<sup>2</sup> incluye 7 consultorios, áreas de espera y descanso, además de espacios exteriores para actividades de vacunación y prácticas comunitarias. Las prestaciones más frecuentes abarcan vacunación, atención pediátrica, salud mental, anticoncepción y tratamiento de enfermedades infectocontagiosas, con horario de atención de lunes a viernes de 7 a 18 horas. El centro de salud cuenta con un equipo de 25 profesionales y personal permanente, distribuidos en áreas asistenciales (enfermería, médicos de pediatría, psicología, medicina general, clínica médica, ginecología, odontología y psiquiatría), administrativas, farmacia, trabajo social, limpieza y seguridad. Todos los integrantes tienen una carga horaria semanal de 24 a 30 horas y una antigüedad institucional que oscila entre 5 y 20 años, predominando aquellos con más de 10 años de servicio. La coordinación está a cargo de una responsable de gestión. El centro de salud cuenta con protocolos de trabajo en el funcionamiento diario y situaciones de emergencia, donde cada miembro del staff incluyendo limpieza y seguridad cumple roles designados para facilitar la circulación y atención de los usuarios.

Mensualmente se realizan reuniones de equipo con un 80% de asistencia, durante la mismas participan todos los empleados, incluyendo mantenimiento y seguridad, mientras que la interacción con otros centros se limita a las reuniones periódicas que el coordinador mantiene con el jefe de distrito.

La mayoría de los usuarios pertenecen a estratos socioeconómicos medios y bajos, con predominio de mujeres, niños y trabajadores informales. Se observa baja frecuentación de adultos mayores (debido a regímenes jubilatorios especiales) y menor proporción de personas con discapacidad o trastornos de salud mental. Se estima que el 80% de la población asistente tiene competencias básicas de lectoescritura. Cabe destacar que la institución no dispone de buzón ni libro de quejas, lo que dificulta el registro formal de conflictos. El centro registra un promedio mensual de 2,200 consultas (aproximadamente 100 diarias), cifra que se duplica en los días destinados a extracciones para laboratorio.

## **Población y muestra**

La población de estudio está conformada por dos grupos principales, el equipo de salud que presta servicios, incluye a profesionales de diversas disciplinas y roles (médicos, enfermeros, técnicos, administrativos) que intervienen en la atención directa e indirecta a los pacientes, y los usuarios que acceden a los servicios del centro de salud durante los meses de agosto y septiembre del 2026.

Se determinaron dos poblaciones para el presente estudio.

Población 1: La misma se estima estará constituida por 25 trabajadores, de acuerdo a la información aportada por la aplicación de la guía del estudio exploratorio. Debido al número reducido de participantes en este primer grupo de población se trabajará con la totalidad de la población disponible representa a la totalidad al incluir todos los casos posibles, y controlar la amenaza de mortalidad experimental, minimizando el impacto potencial de abandonos durante la investigación.

La unidad de análisis estará conformada por cada miembro del equipo de salud que preste servicio activo en el Centro de salud de la ciudad de Granadero Baigorria, durante los meses de septiembre del año 2026. Quedando excluidos aquellos trabajadores que se encuentren bajo algún régimen de licencias en el momento del estudio.

La validez externa sólo alcanzará a la población total de estudio.

Población 2: Estará conformada por todos los usuarios que asistan al centro de salud de la ciudad de Granadero Baigorria. Según datos del estudio exploratorio, que tomó como referencia el mismo periodo del año 2024, al no disponerse aún de reportes del año en curso (2025), se estima una población aproximada de 2.200 pacientes mensuales.

La unidad de análisis estará conformada por cada usuario mayor de 18 años que asista al centro de salud de la ciudad de Granadero Baigorria durante el segundo semestre del año 2026. Como criterio de exclusión no participaran aquellos usuarios con patologías o trastornos cognitivos severos que comprometen su capacidad de participación.

Dada la naturaleza del estudio, se optó por un muestreo no probabilístico accidental, seleccionando los casos disponibles durante los días de recolección de datos dentro del período planificado. En relación a la validez externa los resultados podrán extrapolarse a la muestra de estudio.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la medición de las variables en estudio se utilizará la técnica de encuesta para que la recolección de datos sea objetiva y precisa, utilizando como instrumentos tres cuestionarios auto administrados. Al utilizar esta técnica permitirá la recolección directa de datos objetivos y precisos de las unidades de análisis, a bajo costo, y mayor cobertura de la población, disminuyendo el tiempo de recolección de datos, disminuyendo el riesgo de distorsiones que podrían producirse por parte del investigador, al ser anónimas permite mayor libertad en las respuestas, y mayor tiempo de reflexión al responder. Como desventaja, puede aumentar el porcentaje de formularios incompletos, y dificultad de verificación de la veracidad de los datos. Se plantea una revisión luego de completado cada cuestionario para detectar formularios incompletos, qué deberán ser descartados.

El instrumento utilizado para la medición de las variables motivación, fue adaptado para su aplicación en este contexto, y se encuentran basados en los utilizados por Rosales (2019); el cuestionario quedó conformado por 15 preguntas, donde se evalúan 3 dimensiones con 7 indicadores. Intrínseca: necesidades satisfechas, oportunidades, reconocimiento. Extrínseca: seguridad, estabilidad. Y Trascendental: autorrealización, satisfacción personal. Cuyas categorías de respuesta son nunca, pocas veces, algunas veces, casi siempre, siempre, bajo la escala de Likert.

El instrumento para medir desempeño laboral, fue propuesto por Chafloque (2017), y fue adaptado por Rosales (2019). El cuestionario posee 31 preguntas donde se evaluarán 4 dimensiones, con 9 indicadores. Calidad de trabajo: capacidad minuciosa, iniciativa, metodología coherente. Responsabilidad: eficiencia, autonomía, solución de problemas. Trabajo en equipo: integración y liderazgo. Compromiso institucional: nivel de compromiso y asunción de responsabilidades. Cuyas categorías de respuesta son nunca, pocas veces, algunas veces, casi siempre, siempre, bajo la escala de Likert.

El cuestionario para medir satisfacción del usuario se basa en los realizados por el ministerio de salud de Aragón. Gobierno de Aragón (2010). El cuestionario mide 3 dimensiones y 9 indicadores. Accesibilidad al servicio: facilitada para conseguir cita. posibilidad de elección de día y hora, tiempo de espera para entrar en consulta. Estado de las instalaciones: limpieza, apariencia, comodidad. Satisfacción de los cuidados recibidos por el equipo: solución al problema, información proporcionada, tiempo dedicado. Mediante 13 ítems

en escala de Likert, cuyas opciones de respuestas son nada satisfecho, poco satisfecho, adecuado, satisfactorio, muy satisfactorio.

Como control de validez interna, se realizó una prueba piloto de los instrumentos en 5 pacientes y 5 enfermeros las cuales cumplían con los criterios de inclusión/exclusión. La prueba se realizó en un centro de salud de similares características al de estudio, con el objetivo de identificar algún ítem que pudiera resultar confuso o de difícil comprensión, para poder realizar los cambios necesarios. Durante la ejecución de la prueba piloto no fue necesaria realizar modificaciones a los instrumentos, ya que ninguno de los participantes refirió dificultad alguna en la comprensión de las preguntas así mismo se consideró que las instrucciones de llenado fueron suficientes ya que no hubo consultas y se respondieron todas las preguntas. Los cuestionarios auto administrados fueron llevados a cabo en 15 minutos por cada unidad de análisis, tiempo que incluye no solo la respuesta del instrumento sino también la presentación y las explicaciones proporcionadas por el investigador.

La aplicación de los instrumentos en el personal del centro de salud estará a cargo de la investigadora, quien asistirá al mismo durante el mes de agosto los días martes y jueves en el horario de 8 a 11 horas, y lunes y viernes de 14 a 16 horas, y en septiembre los días miércoles de 10 a 14 horas. Esta modalidad busca asegurar la toma de datos de todo el personal sin interferir con su rutina laboral, permitiendo que cada participante pueda responder en un ambiente propicio y con tiempo suficiente. La aplicación de instrumentos en los usuarios estará a cargo de los colaboradores, y se realizará de 7 a 17 horas durante jueves de septiembre.

### **Personal a cargo de la recolección de datos.**

Se plantea la necesidad de contar con colaboradores voluntarios para la recolección de datos dado el gran número de pacientes y el tiempo disponible. Como control de validez interna se establece la necesidad de realizar adiestramiento a los colaboradores por medio de dos talleres de una hora de duración, dictado durante el horario de mañana de 10 a 11 y otro por la tarde 13 a 14 el segundo miércoles de los meses junio y julio de 2026. Los objetivos de la capacitación son brindar información clara y concisa sobre los objetivos, el uso de instrumentos y uso de datos de la investigación. Favorecer que los colaboradores logren asistir a los sujetos encuestados ante dudas que puedan surgir respecto al dar su consentimiento, aplicación del instrumento o la investigación, explicar el anonimato de las respuestas y el resguardo de los datos para promover respuestas sinceras y completas.

## **Plan de análisis**

Los métodos de análisis de datos son los que garantizan que la información sea procesada de manera certera y eficaz. Así lo señala Hernández et. al (2014) al definir a los métodos de análisis de datos como un conglomerado de procesos utilizados para estudiar los sucesos, los cuales requieren ser expresados en cifras, con el objetivo de adquirir datos válidos y confiables. Se entiende que la metodología de procesamiento de datos es el conjunto de procedimientos usados para analizar los hechos, los que se necesitan ser dados en cantidades, con la meta de obtener información concisa y coherente.

Los datos recopilados serán volcados en una matriz de datos creado con el programa Microsoft Excel y luego analizado por el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que posee funcionalidades adecuadas para análisis descriptivos, confiabilidad (alfa de Cronbach), correlaciones, regresión ordinal o logística, y análisis multivariado.

Dentro del proceso de análisis de los resultados se utilizará la estadística descriptiva en un análisis univariado, para el análisis por variables. Posteriormente, se realizará un análisis bivariado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, apropiado para variables ordinales, con el fin de explorar las relaciones existentes entre las dimensiones y variables principales del estudio.

Las variables serán reconstruidas de la siguiente manera:

-Motivación laboral (variable independiente): compuesta por 3 dimensiones con 7 indicadores. Intrínseca: necesidades satisfechas, oportunidades, reconocimiento. Extrínseca: seguridad, estabilidad. Y Trascendental: autorrealización, satisfacción personal. Se utilizará una escala de medición ordinal. Se otorgará un valor numérico según la opción de respuesta seleccionada de los 15 ítems evaluados. Cada ítem fue codificado con valores numéricos que van desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), asignando valor 0 a las respuestas no seleccionadas. El rango de puntuación que puede obtenerse es de 15 a 75. A partir de ello se establece el siguiente índice, Muy Motivado de 55 a 75 puntos, Motivado de 35 a 54, Poco Motivado 15 a 34 puntos. En su análisis se calcularán medidas de tendencia central (media y mediana), medidas de dispersión (desviación estándar) y frecuencias absolutas y relativas para sus dimensiones e indicadores. Esta información se presentará en tablas de frecuencias y porcentajes acompañadas de gráficos de barras.

-Desempeño laboral (variable independiente): posee 4 dimensiones, con 9 indicadores. Calidad de trabajo: capacidad minuciosa, iniciativa, metodología coherente. Responsabilidad: eficiencia, autonomía, solución de problemas. Trabajo en equipo: integración y liderazgo. Compromiso institucional: nivel de compromiso y asunción de responsabilidades. Para los cuales se utilizará una escala de medición ordinal. Se otorgará un valor numérico según la opción de respuesta seleccionada de los 31 ítems evaluados Cada ítem fue codificado con valores numéricos que van desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), asignando valor 0 a las respuestas no seleccionadas. El rango de puntuación que puede obtenerse es de 31 a 155. A partir de ello se establece el siguiente índice de 31 a 72 Bajo, de 73 a 113 Medio, y de 114 a 155 Alto.

En su análisis se calcularán medidas de tendencia central (media y mediana), frecuencias absolutas y relativas para dimensiones e indicador. Esta información se presentará en tablas de frecuencias y porcentajes acompañadas de gráficos de barras.

-Satisfacción del usuario (variable dependiente) compuesto por 3 dimensiones y 9 indicadores. Accesibilidad al servicio: Facilitada para conseguir cita. posibilidad de elección de día y hora, tiempo de espera para entrar en consulta. Estado de las instalaciones: limpieza, apariencia, comodidad. Satisfacción de los cuidados recibidos por el equipo: solución al problema, información proporcionada, tiempo dedicado. Serán medidos mediante una escala de medición ordinal. Se otorgará un valor numérico según la opción de respuesta seleccionada de los 13 ítems con los que fue evaluada quedando codificado con valores numéricos desde 1 (muy insatisfecho) hasta 5 (muy satisfecho), y valor 0 para respuestas no seleccionadas. El rango de puntuación que puede obtenerse es de 13 a 65. A partir de ello se establece el siguiente índice de 13 a 30 Bajo, de 31 a 47 Medio, y de 48 a 65 Alto.

Para el análisis descriptivo, se calcularán medidas de tendencia central (media y mediana), medidas de dispersión (desviación estándar) y frecuencias absolutas y relativas para, sus dimensiones e indicadores. Esta información se presentará en tablas de frecuencias y porcentajes acompañadas de gráficos circulares, con el propósito de facilitar la visualización y comprensión clara de la distribución y características de la variable analizada.

Se realizará un análisis bivariado utilizando, Correlaciones de Spearman entre motivación y desempeño laboral, así como entre motivación y desempeño vs satisfacción del usuario. Los resultados serán presentados en tablas de contingencia y asociación para facilitar su interpretación. Se incluirá la presentación gráfica de los datos mediante el uso de gráficos

de barras, que ilustran las distribuciones de frecuencias y porcentajes de las categorías de las variables estudiadas. Estos recursos gráficos permitirán visualizar claramente las características y tendencias de los fenómenos analizados, favoreciendo la interpretación y el análisis crítico de los resultados.

### **Consideraciones éticas**

De acuerdo con la resolución 1480 /2011 que establece la guía para la investigación en salud humana en argentina se justifica la relevancia del estudio al abordar problemas significativos que impactarán directamente en el bienestar del usuario.

La validez ética del estudio se fundamenta la justificación de sus objetivos, asegurando el respeto por los derechos de los participantes la validez científica se sustentará en la información adecuada del equipo de investigador y en la asesoría continua de directores y asesores.

Los principios bióticos que se considerarán incluye la autonomía, garantizando el derecho de los participantes a la autodeterminación y a recibir información clara y completa. Se explicará los procedimientos del estudio que los que la participación será completamente voluntaria y libre. El equipo de salud podrá negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento al igual que los participantes. Para ello se le proporcionará un consentimiento informado, que se detalla la información necesaria sobre la investigación.

El principio de no maleficencia mediante la premisa de “no hacer daño” garantizando que los participantes no estén expuestos a daño físico o psicológico durante la investigación, se asegurará la confiabilidad de los datos recolectados. En cuanto a la justificación se protegerá el derecho a un trato justo y equitativo, preservando la privacidad.

La selección de los participantes será al azar y se basará en los criterios de inclusión y exclusión. Se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes que será libre y voluntario, se le proporcionará información de forma clara de los objetivos del estudio y propósito del estudio; así como los procedimientos de recolección de datos y el uso de los datos. En cuanto al manejo de los datos y resultado una vez utilizado en el estudio, se archivarán para cuidar la confiabilidad del mismo.

## Cronograma de actividades año 2026

Actividades	Meses						
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	diciembre
Solicitud y obtención de autorizaciones	X	X					
Capacitación para los colaboradores.	X	x					
Recolección de datos (aplicación de cuestionarios)			X	X			
Procesamiento y registro de datos			x	X			
Análisis estadístico de datos				X	x		
Redacción de resultados y discusión					x	X	
Elaboración del informe preliminar						X	
Revisión y ajustes						X	x
Preparación y entrega del informe final							x

## **Infraestructura y equipamiento**

Solicitud y obtención de autorizaciones: presentación de solicitudes y permisos a cargo del investigador, según protocolos de la institución.

Capacitación para los colaboradores. A cargo del investigador, se realizará en el salón de uso múltiples del centro de salud. Con una presentación verbal y copias en papel de los instrumentos.

Recolección de datos (aplicación de cuestionarios) a cargo del investigador y colaboradores.

Procesamiento y registro de datos, a cargo del investigador.

Análisis estadístico de datos, a cargo del investigador.

Redacción de resultados y discusión, a cargo del investigador.

Elaboración del informe preliminar, a cargo del investigador.

Revisión y ajustes, a cargo del investigador.

Preparación y entrega del informe final, a cargo del investigador.

## Referencias Bibliográficas.

Acosta Román, M., Rodríguez García, L. E., Torpoco Román, E. L., & Saldaña Chafloque, C. F. (2021). Satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica. *Revista De Investigación Científica Y Tecnológica Llamkasun*, 2(2), 126–140. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.46>

Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García-Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M. J., & Pirez-Lindoro, M. Ángel. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS Revista De Enfermería*, 7(18), e295. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

Becerra-Canales B, Chávez-Espinoza JH, Soto-Cárdenas AJ, Castillo-Romero PC, Chávez-Gálvez OE, Puertas-Anicama. Calidad del trato al paciente y satisfacción con el servicio de atención primaria. <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/12274>

Caravallo, M. E. (2008). Motivación y Enfermería. *Medicina Infantil, Columna de Enfermería*, 15(3), 282-288.

[https://medicinainfantil.org.ar/images/stories/volumen/2008/xv\\_3\\_282.pdf](https://medicinainfantil.org.ar/images/stories/volumen/2008/xv_3_282.pdf)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México: McGraw-Hill.

[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

Dolores Ruiz, Erika, Salazar Gómez, Julio Fernando, & Valdivia Rivera, María de Jesús. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), e039. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*, 2(2), 1-25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>

Fischman, D. (2014). *Motivación 360°: Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Editorial Planeta Perú S.A. <https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2020/09/312919303-Motivacion-360-David-Fishman.pdf>

García, C. (2024). *Teoría de Herzberg: Mejora la satisfacción en el trabajo*. <https://openwebinars.net/blog/teoria-herzberg/>

Gobierno de Aragón, Departamento de Salud y Consumo. (2010). Encuesta de satisfacción de usuarios del Sistema de Salud de Aragón. Gobierno de Aragón [https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/10885/Encuestas\\_SI\\_completo.pdf/157fa55f-3297-455f-a44a-3e959c12d1da](https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/10885/Encuestas_SI_completo.pdf/157fa55f-3297-455f-a44a-3e959c12d1da)

Gonzalo, A. (2024.). Jean Watson: Teoría del cuidado humano. Nurseslabs. <https://nurseslabs.com/jean-watsons-philosophy-theory-transpersonal-caring/>

Guevara-Rufasto, Benner Sandy, & Peñalver-Higuera, Manuel José. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10(19), 163-180. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357>

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, María del Pilar (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Llagas Chafloque, M. G. (2017). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8660>

Montoya-Cáceres, Pamela, Bello-Escamilla, Natalia, & Neira, Jaime. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66 (261), 220-229. Epub 04 de octubre de 2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>

Morán-Barrios, J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1.a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica*, 17(4), 130-139. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157518131630078X?via%3Dihub>

Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

Quispe Challco, A. D., & Córdor Cubas, J. E. (2021). Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo. *Universidad Peruana Unión*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/89139ac6-3ad9-44c3-9c47-7c71b7d229b0/content>

RED SUMMA. (s.f.). La motivación como clave para desarrollar personas. [https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos\\_premium/programa-habilidades/pdf/motivacion\\_liderazgo/contenido1/las\\_motivaciones\\_humanas.pdf](https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programa-habilidades/pdf/motivacion_liderazgo/contenido1/las_motivaciones_humanas.pdf)

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-153. Universidad de Murcia. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500309>

Rigonato EM, Santos Junior AG dos, Lima H de P, Oliveira JSB de, Angeloni NLN, Gonçalves VP, et al. Motivation And satisfaction of healthcare workers involved in surface cleaning and disinfection. *Cogitare Enferm.* 2024 <https://doi.org/10.1590/ce.v29i0.96401>.


Rosales OC. (2019) Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren,: Universidad César Vallejo; 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29757>

Stoner. J, Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). Administración.6ta edición. México <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf>.

Vargas Téllez, Juan Alberto. (2013). Implicaciones de la teoría motivacional de la Autodeterminación en el ámbito laboral. Nova scientia, 5(9), 154-175. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052013000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052013000100010&lng=es&tlng=es).

## ANEXO I:

### Avala institucional

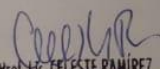
 **FCM** Facultad de Ciencias Médicas - UNR

Prof. Lic. CELESTE RAMÍREZ  
Facultad Cs. Médicas  
E.E. U.N.R. Reg. 641/16

-----Quien suscribe, .....  
certifica que Ruiz, Claudia..... es estudiante de la carrera  
Licenciatura en Enfermería. Para cumplimentar los requerimientos académicos de la  
carrera la/el estudiante deberá entrevistar a un referente de la institución con el fin de  
obtener información pertinente según la temática seleccionada con el fin de tomar  
decisiones para la planificación de un Proyecto de investigación. Cabe aclarar que el  
nombre de la institución no será explicitado en el proyecto, solo se hará referencia a la  
dependencia y complejidad, de la misma. Desde ya agradecemos su valioso apoyo en el  
proceso de formación de nuevos Licenciados en Enfermería-----  
-----A pedido del interesado, se expide la presente constancia en la ciudad de  
Rosario, Provincia de Santa Fe, a los 03 días del mes de Julio, 2025

Santa Fe 3100  
Rosario s2000ktr  
Tel. 341 4804558 Fax  
341 4804569  
www.fmedic.unr.edu.ar

SILBANA TABOADA  
COORD. CENTRO DE SALUD N° 30  
"LUCA LORENZINI"  
MINIST. DE SALUD P.B. SANTA FE

  
Prof. Lic. CELESTE RAMÍREZ  
Facultad Cs. Médicas  
E.E. U.N.R. Reg. 641/16

## ANEXO II

### Operacionalización de variables.

VARIABLE 1: Motivación laboral. Cualitativa compleja, independiente escala de medición ordinal.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: fuerza que induce a un individuo a proceder de cierto modo o que origina, como mínimo una determinada postura, a un comportamiento específico. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 1: Intrínseca

Indicadores:

- Necesidades satisfechas.
- Oportunidades.
- Reconocimiento.

Dimensión 2: Extrínseca

Indicadores:

- Seguridad.
- Estabilidad.

Dimensión 3: Trascendental

Indicadores:

- Autorrealización.
- Satisfecho

VARIABLE 2: Desempeño laboral: cualitativa compleja independiente escala de medición ordinal.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Forma como los trabajadores de la organización ejercen su trabajo eficientemente para lograr fines compartidos. (Stoner, 2003)

Dimisión 1: CALIDAD DE TRABAJO

- Produce o realiza un trabajo sin errores.
- Cumple con los objetivos de trabajo, mostrando iniciativa en la realización de actividades.
- Realiza un trabajo ordenado.
- Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.
- Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo
- Produce o realiza un trabajo metódico.
- Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.
- Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.
- Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.
- Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.
- Puede trabajar independientemente.

#### Dimensión 2: RESPONSABILIDAD

- Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras.
- Mantiene a la jefa encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.
- Transmite esta información oportunamente.
- Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del servicio de neonatología.
- Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.
- Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.

#### Dimensión 3: TRABAJO EN EQUIPO

- Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio de neonatología.
- Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.
- Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del servicio de neonatología.
- Colabora con actividades extraordinarias a su función en el servicio de Neonatología.
- Conoce la misión y la visión del servicio de Neonatología
- Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.
- Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.
- Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente.
- Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

#### Dimisión 4: COMPROMISO INSTITUCIONAL

- Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.
- Demuestra respeto hacia los usuarios.
- Demuestra respeto a sus superiores.
- Demuestra respeto a sus colegas.
- Valora y Respeta las ideas de todo el equipo de trabajo

VARIABLE 3: Satisfacción del usuario: cualitativa compleja dependiente, escala de medición ordinal.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Se caracteriza cuando los servicios cubren todas las necesidades del usuario. Es el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene el usuario con respecto al servicio o atención recibida. (Gobierno Aragón, 2010)

### Dimensión 1: Accesibilidad al servicio

#### Indicadores:

- Facilidad para conseguir la cita
- Elección de día y hora de cita
- Tiempo hasta entrar en la consulta

### Dimensión 2: estado de las instalaciones

#### Indicadores:

- Estado en el que se encuentra el centro. Limpieza. Comodidad.

### Dimensión 3: satisfacción de los cuidados recibidos por el equipo

#### Indicadores:

- Solución dada a los problemas
- Confianza que transmite el personal
- Amabilidad del personal
- Preparación del personal
- Interés del personal de enfermería
- Interés del personal médico
- Interés del personal de admisión
- Satisfacción con el cuidado sanitario
- Información recibida

## **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

### **CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en esta encuesta que forma parte del estudio sobre la motivación y desempeño laboral del equipo de salud y la satisfacción del usuario en el centro de salud de Granadero Baigorria.

El propósito de esta encuesta es conocer su opinión y experiencia sobre aspectos laborales y de atención en el centro de salud, para contribuir a mejorar la calidad del servicio y el bienestar del equipo.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones o preguntas relacionadas con diferentes temas. Le pedimos que lea cada ítem con atención y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción.

El formato de respuesta es una escala de 5 puntos, donde podrá indicar el grado con el que está de acuerdo o su nivel de satisfacción, según el caso. Las opciones van desde:

1. Totalmente en desacuerdo / Muy insatisfecho
2. En desacuerdo / Insatisfecho
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo / Neutral
4. De acuerdo / Satisfecho
5. Totalmente de acuerdo / Muy satisfecho

Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad y anonimato, y solo serán utilizadas con fines de investigación.

Le agradecemos sinceramente su colaboración y tiempo dedicado para completar esta encuesta.

Si tiene alguna duda sobre cómo responder, no dude en consultar a la persona encargada de aplicar la encuesta.

	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
1	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas					
2	Si sueldo es suficiente para atender a los que dependen de usted					
3	La institución le dan oportunidad de crecimiento económico y profesional					
4	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mí trabajo					
5	Considera que la institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza					
6	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho					
7	Reconocen el trabajo que usted desempeña					
8	El riesgo al fracaso de sus actividades le hace					

	esforzarse en su trabajo					
9	La institución le ofrece un plan de salud suficiente para usted y su familia					
10	Me siento seguro en mi empleo					
11	Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado					
12	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la institución					
13	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo					
14	Me siento satisfecho porque he contribuido con la institución					
15	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos					

o	CALIDAD DE TRABAJO					
	Produce o realiza un trabajo					

	sin errores					
	Cumple con los objetivos de trabajos, demostrando iniciativa en la realización de actividades					
	Realiza un trabajo ordenado					
	Realiza un trabajo en los tiempos establecido					
	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo					
	Produce o realiza un trabajo metódico					
	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros					
	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor					
	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo					

	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones					
	Puede trabajar independientemente					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejoras					
	Mantiene a la jefa encargada del servicio informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse					
	Transmite esta información oportunamente					
	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del servicio					

	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades					
	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes					
	TRABAJO EN EQUIPO					

	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del servicio					
	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajo y/o tareas encontradas por sus superiores					
	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del servicio					
	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el servicio					

Conoce la misión y la visión del servicio					
Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías					
Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo					
Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecte directamente					
Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo					
COMPROMISO INSTITUCIONAL					
Responde de forma Clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo					
Demuestra respeto hacia los					

	usuarios					
	Demuestra respeto a sus superiores					
	Demuestra respeto a sus colegas					
	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					

## Cuestionario de satisfacción de usuario

n°01

Estimado/a participante:

Le invitamos a participar en esta encuesta que forma parte del estudio sobre la motivación y desempeño laboral del equipo de salud y la satisfacción del usuario en el centro de salud de Granadero Baigorria.

El propósito de esta encuesta es conocer su opinión y experiencia sobre aspectos laborales y de atención en el centro de salud, para contribuir a mejorar la calidad del servicio y el bienestar del equipo.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones o preguntas relacionadas con diferentes temas. Le pedimos que lea cada ítem con atención y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia o percepción.

El formato de respuesta es una escala de 5 puntos, donde podrá indicar el grado con el que está de acuerdo o su nivel de satisfacción, según el caso. Las opciones van desde:

1. Totalmente en desacuerdo / Muy insatisfecho
2. En desacuerdo / Insatisfecho
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo / Neutral
4. De acuerdo / Satisfecho
5. Totalmente de acuerdo / Muy satisfecho

Sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad y anonimato, y solo serán utilizadas con fines de investigación.

Le agradecemos sinceramente su colaboración y tiempo dedicado para completar esta encuesta.

Si tiene alguna duda sobre cómo responder, no dude en consultar a la persona encargada de aplicar la encuesta.

Código de identificación: \_\_\_\_\_

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
--	------------------	--------------	---------	------------	----------------

Estado en el que se encuentra el centro					
Facilidad para conseguir la cita					
Elección de día y hora de cita					
Tiempo hasta entrar en la consulta					
Solución dada a los problemas					
Confianza que transmite el personal					
Amabilidad del personal					
Preparación del personal					
Interés del personal de enfermería					
Interés del personal medico					
Interés del personal de admisión					
Satisfacción con el cuidado sanitario					
Información recibida					

### **Consentimiento informado.**

El presente estudio titulado: Motivación y desempeño laboral del equipo de salud y el nivel de satisfacción del usuario. Tiene como propósito investigar la influencia de la motivación y el desempeño laboral en la satisfacción del usuario en el ámbito de atención primaria a la salud. Su colaboración contribuirá significativamente al avance del conocimiento en el campo de la motivación y el desempeño laboral, lo cual puede resultar en mejoras para investigaciones futuras y para el entorno laboral.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. En caso de aceptar participar, se le solicitará completar una serie de cuestionarios diseñados para evaluar su motivación, desempeño laboral o satisfacción del usuario. El tiempo estimado para completar el estudio no excederá los 15 minutos.

Toda la información recopilada será manejada bajo los más estrictos estándares de confidencialidad y protección de datos personales, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos. Los datos serán anonimizados y utilizados exclusivamente con fines de investigación. No se anticipan riesgos derivados de su participación. Usted podrá retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto implique consecuencias negativas o represalias. Asimismo, podrá realizar consultas o plantear inquietudes relacionadas con el estudio en cualquier momento.

Declaro haber leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio, así como haber tenido la oportunidad de formular preguntas, las cuales han sido respondidas satisfactoriamente. En consecuencia, manifiesto mi consentimiento para participar voluntariamente en este estudio, con la plena comprensión de que puedo retirarme en cualquier momento.

Acepto participar voluntariamente en este estudio.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del investigador:

Enf. Claudia Ruiz

Correo electrónico: claudiaruiz0619@gmail.com

Teléfono: (0341) 156947785