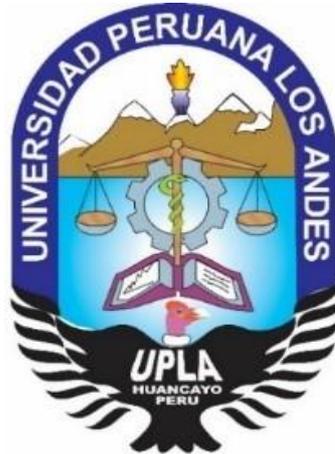


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO**

**Para optar : PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD,  
MENCIÓN GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD**

**Autor : BACH. MAYRA MONCERRATH JESÚS HUAMÁN**

**Asesor : DR. PEDRO GONZALO RENGIFO GRATELLI**

**Línea de investigación: SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2019**

# **JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Dr. Eutimio Catalino Jara Rodriguez  
Director

Dra. Carmela Haydeé Velásquez Ledesma  
Jurado

Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal  
Jurado

Mg. Daniel Roque Felen Hinostroza  
Jurado

Dr. Águedo Albino Bejar Mormontoy  
Secretario académico

*Asesor*

**DR. PEDRO GONZALO RENGIFO GRATELLI**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirnos llegar a este momento tan especial para mí, por los triunfos y momentos difíciles, por la fortaleza que me dio para continuar adelante, a mis padres por su entrega, humildad y aliento durante todo este tiempo.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme hoy cumplir este sueño, por poder ver el fruto de todo nuestro esfuerzo y dedicación al lograr la tan anhelada meta; igualmente reconocer y agradecer el incondicional apoyo brindado por nuestras hermosas familias, quienes nos acompañaron durante todo el proceso de aprendizaje.

La autora

## **RECONOCIMIENTO**

A los directivos y personal administrativo del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión de Huancayo, por el apoyo brindado para la recolección de datos del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Peruana los Andes por habernos albergado y dado la oportunidad de formarnos y realizarnos como profesional.

# ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RECONOCIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	18
1.1.1 Formulación del problema	21
1.1.1.1 Problema general	21
1.1.1.2 Problemas específicos	21
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo general	22

1.2.2	Objetivos específicos	22
1.3	Justificación	22
1.3.1	Justificación teórica o científica	22
1.3.2	Justificación social	23
1.3.3	Justificación metodológica	23

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudio	25
2.2	Bases teóricas	29
2.3	Definición de términos	38
2.4	Hipótesis de investigación	40
2.4.1	Hipótesis general	40
2.4.2	Hipótesis específicas	41
2.5	Sistema de variables	41

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1	Método	42
3.2	Tipo de investigación	43
3.3	Nivel de la investigación	43
3.4	Diseño de la investigación	43
3.5	Lugar y periodo de ejecución	44

3.6 Población y muestra	44
3.6.1 Población	44
3.6.2 Muestra	45
3.7 Variables	45
3.8 Criterios de inclusión y exclusión	45
3.8.1 Criterios de inclusión	45
3.8.2 Criterios de exclusión	45
3.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.10 Técnicas de recolección de datos	47
3.11 Validación de los instrumentos y recolección de datos	47
3.12 Procesamiento de datos	48
3.13 Análisis estadístico	48

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1 Resultados	49
4.2 Resultados inferenciales	53

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

5.1 Discusión de resultados	57
-----------------------------	----

CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	71

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Motivación extrínseca y calidad de atención	49
Tabla N° 2: Motivación intrínseca y calidad de atención	51
Tabla N° 3: Motivación laboral y calidad de atención	52
Tabla N° 4: Prueba no paramétrica objetivo general	54
Tabla N° 5: Prueba no paramétrica objetivo específico 1	55
Tabla N° 6: Prueba no paramétrica objetivo específico 2	56

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

	Pág.
Figura N°1: Motivación extrínseca y calidad de atención	50
Figura N° 2: Motivación intrínseca y calidad de atención	51
Figura N° 3: Motivación laboral y calidad de atención	52

## RESUMEN

El presente estudio tuvo la finalidad de conocer el grado de motivación laboral que recibieron el personal de Enfermería y la calidad de atención que percibida por los pacientes del área de hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo del 2018. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral en el personal de Enfermería y la calidad de la atención que recibieron los pacientes hospitalizados del Área de Infectología y Traumatología. El método científico aplicado fue de tipo básico, transversal, prospectivo y el nivel Descriptivo correlacional. El diseño de investigación es no experimental y correlacional. La muestra estuvo constituida por 80 usuarios, entre pacientes hospitalizados y personal de Enfermería. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario con escala Likert. Para el procesamiento de información se utilizó el software de SPSS versión 25 y para la presentación de los resultados se usaron las tablas de distribución de frecuencia (absoluta y porcentual) y figuras de los de los histogramas con el propósito de visualizar e interpretar los resultados y Estadística inferencial (Alfa de Cronbach). Finalmente, se concluye que existe relación directa ni estadísticamente significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención en los usuarios externos del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018.

**Palabras claves:** Motivación laboral, calidad de atención

## **ABSTRACT**

The present study had the purpose of knowing the degree of work motivation received by nursing staff and the quality of care perceived by patients in the hospitalization area of the Clinical Surgical Teaching Hospital "Daniel A. Carrión" of Huancayo in 2018. The aim of the study was to determine the relationship that exists between the work motivation in nursing staff and the quality of care received by hospitalized patients in the Infectious Disease and Traumatology Area. The applied scientific method was of a basic, transversal, prospective type and the correlational Descriptive level. The research design is non-experimental and correlational. The sample consisted of 160 users, including hospitalized patients and nursing staff. The sampling was non-probabilistic for convenience, the technique is the survey and the instrument is the Likert scale questionnaire. For the processing of information, SPSS software version 25 was used and for the presentation of the results the frequency distribution tables (absolute and percentage) and figures of the histograms were used with the purpose of visualizing and interpreting the results and Inferential statistics (Alfa de Cronbach). Finally, it is concluded that there is direct or statistically significant relationship between work motivation and quality of care in external users of the Daniel A. Carrión de Huancayo Hospital in 2018.

**Keywords:** Work motivation, quality of attention

## INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones, especialmente las prestadoras de servicios, están conformadas por seres humanos, cuyos desempeños están orientados al logro de objetivos organizacionales como un producto (servicio) prestado a otras personas (clientes) de la sociedad. Un aspecto de gran importancia es la motivación de los empleados en el contexto de su área laboral con la finalidad de asegurar un mejor desempeño laboral

La realidad problemática que se observa frecuentemente en las instituciones públicas en nuestro país se destaca en los procesos de gestión de los recursos humanos. Este problema no es más que un reflejo de todo un proceso de mayor dimensión que tiene lugar en la gestión organizativa y funcional del sistema administrativo del estado peruano. En nuestro país desde hace muchos años el sector público se ha planteado la necesidad de llevar a cabo reformas innovadoras en la gestión estatal relacionadas a los procesos de gestión eficientes, aplicados a los recursos humanos, la utilización de presupuesto, y la manera en que se ofertan los servicios públicos. En este contexto, el objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral en el personal de Enfermería y la calidad de atención que recibieron los pacientes del área de Infectología y Traumatología de Hospitalización. Para ello se hizo uso del método científico del tipo básico, transversal, prospectivo; bajo el nivel de investigación Descriptivo correlacional.

En todas las actividades llevadas a cabo por los seres humanos, como algo inherente a la naturaleza humana se aprecia que la motivación, personal o

proporcionada por el ámbito laboral, participa protagónicamente como un mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas; la motivación se constituye en un fenómeno humano universal de gran importancia para las personas en forma individual y para la sociedad organizada en general. Por lo tanto, el estudio de la motivación es de importancia para evaluar el desempeño en cualquier área del quehacer humano; en lo que se refiere al ámbito laboral, se puede se conoce que los empleados motivados usualmente demuestran un mejor desempeño en su trabajo.

En Venezuela la motivación tiene un papel muy importante en el campo laboral ya que la mayoría de los profesionales de enfermería, refieren que sus áreas se encuentran en una crisis laboral, el cual se debe en gran parte a la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales. En los resultados se concluye que no existe relación directa y significativamente entre motivación laboral y calidad de atención en los usuarios externos del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018. Para el siguiente trabajo se organizó de la siguiente manera:

Capítulo I. Trata del problema de investigación: el planteamiento del problema, objetivos, justificación.

Capitulo II. Trata del marco teórico: antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, sistema de variable.

Capitulo III. Se trata sobre el método, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra, variables, técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, procesamiento de datos y el análisis descriptivo e inferencial.

Capitulo IV. Se trata sobre los resultados descriptivos e inferenciales.

Capitulo V. Se trata sobre la discusión de los resultados.

Concluyendo con las conclusiones y recomendaciones.

La autora

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como “un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para los mismos o el impacto final en la salud”.<sup>1</sup>

A nivel mundial, la calidad de atención es un aspecto determinante de la satisfacción del usuario con los servicios que recibe por parte del estado en cumplimiento de su rol de proteger y garantizar la salud de la población, por lo que vigilarla, conocerla y fortalecerla es una actividad constante a fin de lograr los resultados sanitarios que el sector salud se plantea. La calidad en salud, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria

esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.<sup>2</sup>

En la Región de las Américas, la falta de calidad de atención de salud se manifiesta de múltiples formas, incluyendo: servicios de salud inefectivos, es decir, que no alcanzan el resultado esperado en salud, injustificada variabilidad de la práctica clínica, aplicación de cuidados inoportunos o innecesarios, largas listas de espera, horarios de atención incompatibles con sus posibilidades, falta de medicamentos, oferta de servicios no adecuada al contexto o preferencias culturales y sociales del ciudadano, largas listas de espera, altos costos, inseguridad del servicio de salud, elevada mortalidad materna neonatal, infección nosocomial, uso irracional de medicamentos y fallos quirúrgicos. La falta de calidad genera insatisfacción de los usuarios y en los profesionales de salud con los servicios de salud. Los ciudadanos se quejan, por ejemplo, de maltrato, falta de comunicación e inadecuación de instalaciones de salud. Por otra parte, los profesionales y trabajadores de salud sufren de desmotivación, sobrecarga de trabajo, y en los casos más extremos el síndrome de “Burnout”, lo que contribuye aún más al deterioro de la calidad del servicio prestado.<sup>3</sup>

La enfermería es una profesión que se encuentra en el campo de las ciencias salud, cuyo desempeño se encuentra orientado al cuidado del ser humano relacionado a las condiciones de vida de la persona y la familia, desde el punto vista de los servicios básicos de la vivienda, el desarrollo, la protección y recuperación de la salud de la persona. El profesional de enfermería se desempeña en el marco de su propio código deontológico y su propia cultura

organizacional sustentada en el marco de los valores, rituales, sistema de sanciones y recompensas de su propia institución lo que le permite desempeñar roles profesionales de caracterizada por una elevada sensibilidad y empatía humana y social, asimismo, su desempeño se realiza mediante interrelaciones de poder entre el propio profesional de enfermería, pero también con otros profesionales de la salud, estableciéndose de este modo, una estructura orgánica dinámica y sinérgica en las organizaciones prestadoras de servicios en el campo de la salud.

Es importante destacarse que el desempeño del cuidado humano eficaz, eficiente y oportuno al paciente por parte del personal de enfermería no es casual, sino el resultado del estudio, capacitación permanente, experticia laboral y la motivación que el personal recibe dentro de su área de trabajo. En este sentido, algunos investigadores, coinciden en sugerir que en el centro laboral debe existir un equilibrio entre los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos, con el fin de que el personal que labore dentro de una institución de salud presente una respuesta positiva y satisfactoria a los motivadores establecidos. Así como también, sugieren tenerse en consideración las características físicas y personales, para que así se logre las metas de manera eficaz y oportuna, todo lo cual proporcionará satisfacción mutua por el logro de objetivos tanto para la institución como para el personal.

## **1.1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1.1. Problema general**

¿En qué medida la motivación laboral en el personal de Enfermería se relaciona con la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018?

### **1.1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca en el personal de Enfermería con la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca en el personal de Enfermería con la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre la motivación laboral en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.
- Determinar la relación que existe entre motivación intrínseca y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1 Justificación teórica o científica**

Según el Ministerio de Salud (MINSA)<sup>4</sup> “se debe abordar la calidad de atención y motivación laboral por estar inmersos dentro de los lineamientos de la Política de Salud vigente, que pretende modernizar el

sector, a fin de lograr mayor calidad en la atención de la salud”. Es por ello que con los resultados del presente trabajo se busca proponer soluciones a un problema de calidad de atención y motivación laboral, mediante el empleo de un cuestionario validado, aplicado tanto a los pacientes como al personal de enfermería del área de Hospitalización.

### **1.3.2. Justificación Social**

La atención en los servicios de Salud tiene como propósito ubicar a las personas prestadoras del servicio y los pacientes en el núcleo del proceso de atención sanitaria con el fin de conseguir que los servicios sean más eficaces, eficientes y equitativos, esto se logrará en la medida que existan estudios científicos que demuestren y analicen la situación actual y real en cada establecimiento de salud, para ello es necesario implementar acciones que nos ayuden a mejorar la calidad de atención y a la vez proponer incentivos tangibles (económicos) e intangibles que permitan estimular el desempeño laboral y la satisfacción personal.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

En esta investigación se aplicó el método descriptivo correlacional para comprobar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción laboral, con el propósito de mejorar la atención de los pacientes en el mencionado hospital objeto de estudio. Mediante la técnica encuesta se aplicó un cuestionario validado, que consta en de 20 preguntas para la variable Motivación laboral y 15 para

Calidad de atención. Tanto el instrumento validado como la prueba estadística de la hipótesis se constituyen en un referente metodológico para la realización de futuras investigaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **A nivel local**

Pérez G, Quincho V. (2018) realizaron un estudio sobre satisfacción laboral del profesional de enfermería en el distrito de Sapallanga- Huancayo. Encontrándose que el 53% refieren estar satisfechas con la labor del profesional de enfermería. Por lo cual llegamos a la conclusión, que la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el distrito de Sapallanga, Huancayo 2018 con un 53% está satisfechas con la labor del profesional de enfermería. <sup>5</sup>

## **A nivel nacional**

Bobbio L, Ramos W. realizaron un trabajo de investigación sobre satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Encontrándose que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. Y Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico. <sup>6</sup>

Marín H, Plasencia M. (2017) realizaron un trabajo de investigación sobre motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado de Lima. Encontrándose que el nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal",

mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo".<sup>7</sup>

Santiago B y et al. (2017) en su investigación sobre el estrés que experimentan los médicos y enfermeras al migrar al interior del Perú, concluye que solo el 4,9% tenía intención de migrar al exterior del país y el 64,9% de ellos eran enfermeros y se asoció con un estrés debido a la carga laboral.<sup>8</sup>

Sihuín E y et al. En su investigación sobre la satisfacción de pacientes hospitalizados en un centro hospitalario de Andahuaylas-Perú encontraron solo un 25% satisfacción. Se concluyeron que había un bajo nivel de satisfacción en relación a la calidad recibida en el departamento de cirugía.<sup>9</sup>

### **A nivel Internacional**

Pertierra N y Col. (2019) en su investigación sobre la satisfacción en relación al examen ecográfico en pacientes de dos centros de salud de Madrid encontraron un elevado nivel de satisfacción con valoraciones de Satisfecho y Muy satisfecho en un 95% de los pacientes.<sup>10</sup>

Prudencio P, Mamede F. (2018) en su investigación, realizada en España, sobre la satisfacción de las mujeres embarazadas en relación a la atención prenatal que recibieron, encontrándose una mediana satisfacción con 58,8% en relación al servicio prenatal que recibieron.<sup>11</sup>

Mauricio F y Col. (2017) en su estudio sobre el entorno ambiental y el apoyo que recibían para su labor en 162 enfermeras del servicio de cuidados críticos de un hospital determinaron que la edad promedio fue  $31,6 \pm 3,9$  años;

El 80,2% eran mujeres; El 68,5% blancos y el 71,6% trabajaban en unidades de cuidados intensivos. Concluyeron, además, que el control sobre el ambiente laboral y el apoyo organizacional que recibían se consideraron desfavorables.

12

Fuentelsaz C y Col. (2013) en su estudio comparativo sobre el entorno laboral de las enfermeras de cuidados críticos y cirugía en 59 hospitales españoles, concluyendo que las enfermeras que trabajaban en unidades de cuidados críticos mostraban niveles de agotamiento más bajos que las de las unidades de cirugía.<sup>13</sup>

Sánchez M., en su trabajo de investigación sobre la Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo de un Hospital en Carabobo, Venezuela, llegando a la conclusión que hubo un 43,5% de disconformidad en relación al monto de las remuneraciones que reciben como retribución por su trabajo, retribución económica que no se puede considerar como un estímulo tangible y monetario para la satisfacción por el trabajo. Además de ello, el personal refiere sentir un elevado nivel insatisfacción por no recibir apoyo para participar en eventos académicos que puedan permitan la actualización de sus capacidades profesionales.<sup>14</sup>

Fuentes S. realizó una investigación acerca del nivel de satisfacción laboral y su influencia en la Productividad, teniendo como muestra de estudio a 20 trabajadores del área de Recursos Humanos del Organismo Judicial. “La evaluación realizada por las jefaturas en líneas generales, considera que los trabajadores cuentan con un 40% de productividad, además el 74% de ellos se

muestran satisfechos al estar dotados de un espacio laboral aceptable y en óptimas condiciones para su trabajo; por lo que el grado de satisfacción laboral es alto, caracterizándose por su trabajo en equipo con una adecuada comunicación interna en el trabajo”.<sup>15</sup>

García V. (2012) llevó a cabo un estudio sobre la motivación laboral en la Universidad de Valladolid. Esta investigación descriptiva, se realizó con una muestra de estudio de 20 trabajadores de diversas instituciones, con una condición laboral estable; determinándose que los trabajadores muestran un desempeño laboral con un 40% de productividad, además que se determinó que el 74% de los trabajadores se encuentran satisfechos con espacio laboral, el cual es considerado aceptable y en condiciones óptimas para el desarrollo de sus actividades.<sup>16</sup>

## **2.2. Bases teóricas**

### **Concepto de motivación**

Motivación, es considerado como todo aquello que estimula o promueve la realización de una determinada actividad. La motivación es un proceso psicológico que dirige, mantiene y focaliza la conducta de una persona.

Gonzales considera que, para entender la forma de laborar de las personas en una organización, todos los centros hospitalarios deberían emplear estímulos motivacionales para facilitar la colaboración e interacción de todos los profesionales y técnicos con el propósito de lograr las metas y objetivos comunes.<sup>17</sup>

Acerca de la motivación Zubiri afirma que no existe motivación o la que existe es siempre insuficiente, ya sea por fracaso o por la dificultad en mantener los estímulos para la satisfacción de necesidades, entretanto el ambiente organizacional relajarse poco a poco. De otro lado, mantener una motivación orientada al trabajo satisfactorio conduce siempre a resultados psicológicos positivos, tales como la realización personal. Por lo tanto, todo trabajador que a través de sus actividades laborales logra satisfacer sus necesidades sociales y psicológicas se encuentra más comprometido y motivado.<sup>18</sup>

### **Tipos de incentivos y motivadores**

Acerca de los motivadores Davis y Newstrom, consideran que existen muchas formas de motivar a los trabajadores, entre estos se tienen a los relacionados con los objetivos personales, como son: la promoción laboral, cargos responsabilidad, progreso personal, realización de actividades interesantes, Estas condiciones laborales hacen que el trabajo sea estimulante y gratificante.<sup>19</sup>

Robbins y Judge, consideran que los trabajadores buscan empleos en los cuales puedan aplicar sus aptitudes y demostrar sus capacidades, habilidades y destrezas para que en contrapartida puedan satisfacer sus expectativas remunerativas. Otro aspecto que tienen en cuenta es conducta del jefe, liderazgo y su estilo de gestión debido a que influye de manera importante la motivación laboral.<sup>20</sup>

## **Calidad de atención**

En relación a la calidad de la atención Cabello y Chirinos, consideran que un aspecto importante en la evaluación de la calidad de atención es su valoración, como un juicio de valor de los clientes externos.<sup>21</sup>

Sobre la calidad en las organizaciones Álvarez, menciona que la calidad es muy importante en las organizaciones, ya que el hacer bien las cosas desde el principio brinda satisfacción de los clientes tanto internos como externos.<sup>22</sup>

Huiza considera que; se pueden diseñar servicios de alta calidad aplicando diversas técnicas del conocimiento científico, pero la valoración y aceptación del producto-servicio lo establecerán las expectativas valoradas como el juicio de los clientes y usuarios. Adicionalmente, afirman que un aspecto importante en la evaluación de la calidad es la experiencia en el juicio de valor de los clientes o usuarios externos.<sup>23</sup>

En consideración de Leonard L<sup>24</sup> la evaluación de la calidad se realiza mediante estos criterios:

1. Capacidad de respuesta: Es conceptualizada como la disposición y buena voluntad de ayudar a los clientes o usuario afín de brindarles un servicio rápido y oportuno.
2. Seguridad: Se concibe como la expresión de cortesía y habilidad para proyectar credibilidad, confianza y confidencialidad en la atención, adicionalmente esta comunicación debe estar exenta de peligros, riesgos o dudas.

3. Empatía: Es la actitud humana que se caracteriza por la sensibilidad de percibir como el cliente-paciente. En los servicios de salud se debe pensar primero en el paciente y atender según las situaciones particulares de cada caso. Es decir, el cuidado y atención del paciente son individualizados.

### **Aspectos básicos de la motivación:**

En la actualidad, se consideran diversos aspectos que se consideran influyentes para un buen desempeño de las actividades laborales que se llevan a cabo en una determinada organización o área de trabajo. Entre los principales problemas laborales se tienen: actividades que exigen mucha atención y responsabilidad, alta rotación de turnos, pobre liderazgo, jornadas con sobrecarga laboral, actividades físicas corporales excesivas que influyen negativamente en el rendimiento laboral y pobre bienestar del trabajador, lo que se evidencia por la manifestación de síntomas físicos, emocionales, cognitivos, de relaciones interpersonales y del comportamiento que repercuten en las actividades diarias del personal de enfermería de cuidado directo. Al respecto, Marcano (1999), señala que: *“La motivación es un término amplio utilizado en psicología”*. Concepto también extendido a otras ciencias sociales como la administración, el comportamiento organizacional el marketing, entre otras, para explicar las condiciones que estimulan a la persona a través de su comportamiento hacia el logro de objetivos personales y de grupo.<sup>25</sup>

La comprensión de la motivación exige el conocimiento de las necesidades humanas. Al respecto Chiavenato (1990), considera: *“que se verificó que el comportamiento humano es determinado por causas que,*

*muchas veces, escapan del propio entendimiento y control del hombre”.* A estas causas se les identifican como necesidades o motivos, los cuales son consideradas fuerzas conscientes o inconscientes que conducen a la persona humana hacia la expresión de un determinado comportamiento. Es decir, la motivación se puede conceptualizar como el comportamiento que es causado por necesidades que se originan dentro de la persona y que están orientados al logro objetivos que permitan satisfacer tales necesidades.<sup>26</sup>

### **Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow<sup>27</sup>**

Propuesta por Abraham Maslow, quien siendo profesional psicólogo establece que una persona comprende una jerarquía de cinco necesidades:

1. Necesidades Fisiológicas. Las necesidades propias de la pervivencia saludable de una persona. Como son: comida, bebida, refugio, sexo y otros requerimientos físicos.
2. Necesidades de seguridad. Las necesidades que garantizan las condiciones de vida sin amenaza de riesgo para la integridad de una persona. Tales necesidades son: de seguridad y protección, así como se añade a las mencionas la seguridad de que las necesidades básicas (fisiológicas) continuarán siendo satisfechas.
3. Necesidades sociales. Son las necesidades de garantizan la integración de la persona a una sociedad humana. Así, se tienen; las necesidades de afecto y de pertenencia, aceptación y amistad.

4. Necesidades de estima. Son las necesidades espirituales o filosóficas teleológicas de una persona. Entre la cuales se tienen; entre los internos; el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro, y en los externos: necesidades de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención.
5. Necesidades de autorrealización. Comprende las necesidades de mayor jerarquía de una persona en el crecimiento y desarrollo personal, incluye necesidades de logro de su potencial y de realización personal; la motivación para convertirse en lo que uno tiene la capacidad de llegar.



*Fuente: Robbins y Coulter<sup>29</sup>. Administración. Ed. Pearson. P. 342. 2010.*

Figura X. Jerarquía de necesidades de Maslow

### **Teoría X Y de Mc Gregor**

Douglas Mac Gregor estableció dos supuestos sobre la naturaleza humana. La Teoría X, que es una percepción negativa que usualmente tienen los gerentes y decisores institucionales de la forma de ser las personas en su

desempeño laboral, la cual asume que los trabajadores tienen pocas ambiciones de desarrollo personal y profesional, les disgusta su empleo, siempre se andan quejando del mismo; quieren evitar las responsabilidades y se necesita controlarlos de cerca para que hagan su trabajo. La Teoría Y es una concepción positiva del desempeño del trabajador, la cual supone que los empleados disfrutan la realización de su trabajo, buscan y aceptan responsabilidades con buen humor y optimismo y utilizan su capacidad de automotivarse y autogestionarse en el desarrollo de su actividad laboral bajo su propia iniciativa. Mc Gregor adicionalmente asumía que la práctica de la Teoría Y debería guiar a la gerencia en la organización.<sup>29</sup>

### **Teoría de los Dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg propone que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral del trabajador, en tanto los factores extrínsecos están relacionados a la insatisfacción laboral. Herzberg, asumía que los datos suponían que lo opuesto a “satisfacción” no era insatisfacción, como se podría creer. Eliminar o atenuar las características insatisfactorias de un determinado empleo no necesariamente haría que el empleo sea más satisfactorio (o motivante).<sup>30</sup>

Motivadores	Factores de higiene
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• El trabajo en sí mismo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Avance</li> <li>• Crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> <li>• Políticas de la compañía</li> <li>• Relación con el supervisor</li> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Salario</li> <li>• Relación con los colegas</li> <li>• Vida personal</li> <li>• Relación con los subordinados</li> <li>• Estatus</li> <li>• Seguridad</li> </ul>
Extremadamente satisfecho    Neutral    Extremadamente insatisfecho	

*Fuente: Robbins y Coulter. Administración. Ed. Pearson. P. 342. 2010.*

Figura Y. Teoría de los dos factores de Herzberg

### **Tipos motivadores:**

Ramírez (1996) considera que se cuentan con muchos tipos de incentivos para motivar a los trabajadores. Asimismo, se tienen dos tipos de reforzamientos actitudinales, uno positivo y otro negativo. El positivo, consiste en proporcionar algo gratificante o reconfortante a la vida de una persona en compensación por la realización de una actividad programada y deseable. El refuerzo negativo, es aquel en el que restringe o recorta algo agradable a una persona con el propósito de fortalecer una respuesta de la persona.<sup>30</sup>

### **Bases fisiológicas**

Aponte (1990) considera que el ser humano es el protagonista ejecutor de su propia condición en el mundo, mediante su desenvolvimiento en eventos, épocas y realidades en un determinado paisaje cultural humano. La

personalidad humana involucra el reconocimiento de una fuerza motivacional intangible y espiritual que energiza e integra al organismo humano. <sup>31</sup>

### **Bases sociales**

Aponte asume que para comprender y explicar al hombre, es necesario entenderlo desde su marco social, implica el estudio de su historia y de sus competencias por la creación cultural, vía de realización y búsqueda de plenitud. Aponte asevera que: *“El hombre va auto-plasmarse, dinamizando su existencia y cultura”*.

### **Factores intrínsecos; Mc Gregor<sup>33</sup> (1996), Robbins <sup>34</sup> (2000)**

Las organizaciones deben tomar en cuenta las necesidades de sus empleados, para así poder mejorar el ambiente de trabajo y la productividad. En tal sentido Robbins, cita a Herzberg quien señala que los factores intrínsecos o internos son: responsabilidad, logro y satisfacción laboral. La organización debe de mostrar un alto nivel de compromiso para que el personal de enfermería pueda ejecutar sus actividades de manera eficiente.

### **Factores extrínsecos**

Para el profesional de enfermería realice sus actividades en un clima organizacional satisfactorio, se deben tener en cuenta que el personal no solo ejecuta acciones delegadas de sus superiores inmediatos, también se debe considerar que es imprescindible cubrir las necesidades ambientales en el área

de trabajo, Clayton y Alderfer (2000), propone que cubrir necesidades existenciales (salario, ambiente laboral y seguridad en el puesto), relaciones (apoyo emocional, respeto, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo) y crecimiento (oportunidad de desarrollo y progreso personal).<sup>35</sup>

### **2.3. Definición de términos**

**Motivación laboral.** Zubiri (2013) refiere que tener una motivación laboral adecuada hacia el trabajo da origen sin lugar a dudas resultados psicológicos positivos buenísimos, tales como la realización óptima personal. Por lo tanto, el trabajador que se sentirá satisfecho por su empleo y habrá mayor implicación y motivación social y psicológica para desenvolverse en su trabajo.<sup>34</sup>

**Calidad de atención.** Asimismo, Cabello y Chirinos (2012) refieren que el aspecto clave en la valoración de la calidad de atención, es la expresión de un juicio de valor de los usuarios externos.<sup>35</sup>

**El enfoque de la Gestión de la Calidad Total** incorpora una nueva cultura corporativa que Álvarez (1998) sintetiza en los siguientes principios: el cliente es lo primero, trabajo en equipo y la colaboración, la satisfacción del cliente y mejora continua.<sup>36</sup>

**Cultura organizacional.** Se puede conceptualizar como la forma en que los miembros de una organización, institución o empresa actúan o llevan a cabo sus actividades. Esta forma en común como actúan todos los miembros de una organización está sustentado o consolidado a lo largo del tiempo en la práctica de los valores, principios, incentivos, sanciones y tradiciones las cuales

influyen o determinan la forma en que actúan los miembros de la organización. Esta cultura no depende del gusto individual de un determinado trabajador y es consolidada a lo largo del tiempo impulsada por los líderes y cuando es fuerte es difícil, pero no imposible de cambiarla.

**Espiritualidad (en el centro laboral).** Se puede considerar como un atributo o característica de la cultura en una organización determinada. Se considera fundamental a esta característica puesto que se encuentra arraigada en la definición de valores organizacionales, que no necesariamente son sinónimos de valores humanos, religiosos o sociales, pero que sí promueven un sentido de propósito (filosófico teleológico), reconocimiento y autorealización a través del trabajo que se realiza, el cual es considerado como valioso y trascendente en el contexto de la comunidad organizativa.

**Liderazgo.** El liderazgo puede considerarse como un comportamiento característico de influencia de un espécimen determinado sobre los miembros una comunidad de animales gregarios. El ser humano al ser gregario, poseer una comunicación y asociación compleja genera en su convivir diversos tipos de liderazgo entre sus miembros. Formalmente la administración como disciplina social ha investigado el liderazgo firme y comprometido orientado al logro de objetivos laborales. Actualmente, bajo el enfoque de la gestión de la calidad se considera que el liderazgo es fundamental para guiar los esfuerzos laborales en la cadena de valor, considerando a las organizaciones como asociaciones humanas dirigido a satisfacer necesidades de los clientes (humanos) de una forma excelente.

**Organizaciones prestadoras de servicio.** Son aquellas que se dedican a la producción de productos intangibles y difíciles de transferir. Históricamente, siempre se han prestado servicios. Pero recientemente, con el desarrollo del marketing de servicios se viene desarrollando aspectos como su diseño de procesos y productos, aseguramiento de la calidad, y prestación oportuna, personalizada y adecuada, orientados a maximizar la satisfacción de los clientes. Los hospitales proporcionan servicios médicos y de cuidado de la salud que ayudan a la gente a mantener un buen estado de salud personal, sin embargo, solo recientemente las organizaciones prestadoras de servicios se vienen preocupando sobre la calidad del producto-servicio prestado, a través de la percepción de su calidad y actualmente están invirtiendo tiempo, dinero y recursos al focalizarse empáticamente en el cliente.

**Calidad.** *“Se define como la capacidad de un bien o un servicio de realizar de manera confiable lo que se supone se debe hacer para satisfacer las necesidades del cliente”*. Robbins Coulter<sup>37</sup>.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis General**

- Existe relación directa y significativa entre motivación laboral en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación directa y significativa entre la motivación extrínseca del personal de Enfermería y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo,2018.
- Existe relación directa y significativa entre la motivación intrínseca del personal de Enfermería y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo,2018.

### **2.5. Sistema de variables**

#### **Variable I: Motivación laboral**

- Motivación extrínseca
- Motivación intrínseca

#### **Variable II: Calidad de atención**

- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Seguridad

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método:**

**El método es científico:** Conjunto de procedimientos que se da en forma ordenada y sistematizada, riguroso, válido y fiable que se da en todo el proceso de la investigación, para desarrollar conocimientos de leyes que rigen el pensamiento reflexivo de la investigación

**Método descriptivo:** Describe las características, cualidades de los hechos o fenómenos de estudio, de igual manera de las relaciones entre sus elementos (Valderrama S<sup>38</sup>. 2013).

**Método inductivo:** Procedimientos lógicos que va de lo particular a lo general, que se da por la observación repetida de un fenómeno para luego generalizar.

**Método deductivo:** Procedimiento donde a partir de teorías se corrobora con la realidad, llegando a formular hipótesis a partir de un marco conceptual y teórico, posteriormente confirmando o no la hipótesis. (Del Cida<sup>39</sup>, 2007)

### 3.2 Tipo de investigación

**Investigación científica básica:** este tipo de investigación recoge información de la realidad con la finalidad que los resultados puedan enriquecer el conocimiento teórico-científico y dar solución al problema. También es **transversal** debido a que la medición de la variable se realiza una sola vez.

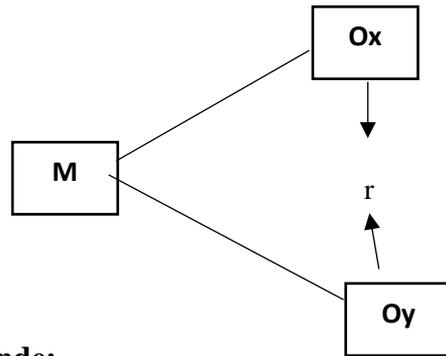
**Prospectiva** porque recopila información de la realidad, luego de la aprobación del plan de tesis. Tamayo<sup>40</sup> (2007).

### 3.3 Nivel de la investigación

Es descriptivo-relacional. Descriptivo porque busca describir las características y cualidades del problema de estudio y relacional porque busca establecer la relación entre dos variables. Según Price, Jhangiani, Chiang<sup>41</sup> (2017).

### 3.4 Diseño de investigación

**Explicativo:** Describe la relación entre dos o más variables categóricas en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto (Hernández R, Mendoza C<sup>42</sup>, 2018)



**Donde:**

**M** = Muestra de estudio

**Ox** = Motivación laboral

**r** = Coeficiente de correlación

**Oy** = Calidad de atención

### 3.5 Lugar y periodo de ejecución

La investigación se desarrolló en el área de hospitalización (Infectología-Traumatología) del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión”, en el periodo 2018.

### 3.6 Población y Muestra

#### 3.6.1 Población

El presente estudio contó con una población de 160 usuarios entre los profesionales de enfermería y pacientes hospitalizados de ambos géneros del área de Infectología y Traumatología del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

### **3.6.2 Muestra**

La muestra del estudio estuvo conformada por 40 pacientes Hospitalizados y 40 profesionales de Enfermería del área de Traumatología e Infectología.

### **3.7 Variables**

**Independiente:** Motivación laboral

**Dependiente:** Calidad de atención

### **3.8. Criterios de Inclusión y Exclusión**

#### **3.8.1 Criterios de Inclusión**

- Pacientes hospitalizados del área de Infectología.
- Pacientes hospitalizados del área de Traumatología.
- Profesionales de enfermería que labora en el área de Traumatología.
- Profesionales de enfermería que labora en el área de Infectología.

#### **3.8.2 Criterios de Exclusión**

- Profesionales administrativos.
- Personal de limpieza.
- Profesionales de otras áreas de hospitalización.
- Pacientes de otras áreas de hospitalización

### 3.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de SERQUAL adaptado y validado

El instrumento se aplicó para ambas variables:

La primera variable corresponde a motivación laboral que estuvo conformada por dos secciones: la primera dimensión es motivación extrínseca y la segunda dimensión es motivación intrínseca ambas conformadas por 10 preguntas para ser respondidas con alternativas.

Con la valoración: 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Asignando en mínimo puntaje de las preguntas con 20 puntos y máximo 100 puntos. Para establecer las escalas de satisfacción de la siguiente manera:

- Insatisfecho de 0-27 puntos
- Medianamente satisfecho de 28-55 puntos
- Satisfecho de 56 a 100 puntos

La segunda variable corresponde a calidad de atención que estuvo conformada por 3 elementos como: capacidad de respuesta, empatía y seguridad, ambas conformadas por 5 preguntas para ser respondidas con alternativas.

Con la valoración: 1= Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Aceptable, 4= Satisfecho) y 5 = Muy satisfecho.

Asignando en mínimo puntaje de las preguntas con 13 puntos y máximo 65 puntos. Para establecer las escalas de satisfacción de la siguiente manera:

- Malo de 0-17 puntos
- Regular de 18-35 puntos
- Bueno de 36- 65 puntos

### **3.10. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección y registro de la información fue la encuesta, con el instrumento adaptado y validado Servqual y alternativas de respuestas con número impares de respuestas de acuerdo a la Escala de Likert. El instrumento se aplicó mediante la técnica encuesta tanto al grupo constituido por el personal de enfermería como por los usuarios, quienes participaron voluntariamente en esta investigación. En el primer grupo de estudio se evaluó la motivación del personal de Enfermería, y el segundo, se evaluó la percepción de la calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización.

### **3.11 Validación de los instrumentos y recolección de datos**

**Validez:** El instrumento del plan de tesis fue validado a través de juicio de expertos y la confiabilidad a través de la prueba de estadística Alfa de Crombach alcanzando una correlación de 0,829, correlación perfecta.

### **3.12 Procesamiento de datos**

Los datos obtenidos se analizaron utilizándose el programa SPSS versión 25.0 y el Microsoft Excel 2016. El primero de ellos permitió determinar el grado de relación que existe entre ambas variables cualitativas, mientras el Excel 2016 permitió la presentación de los resultados mediante las tablas y figuras.

### **3.13 Análisis estadístico: descriptivo e inferencial**

**Análisis descriptivo:** Los resultados se presentan en tablas de frecuencia, gráficos y tablas de contingencia.

**Análisis Inferencial:** Para la prueba de hipótesis específicas de los factores en forma individual se hizo a través de la prueba de correlación bivariada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

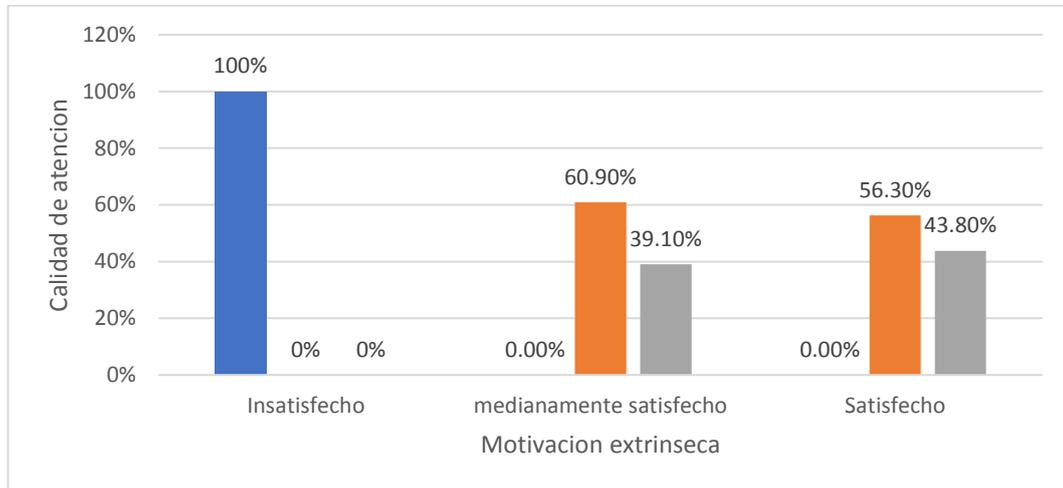
#### 4.1 Resultados por objetivos

**Tabla 1. Relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización en el HDCQDAC de Huancayo 2019**

		Calidad de atención			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Motivación extrínseca	Insatisfecho	1	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medianamente satisfecho	0	14	9	23
		0,0%	60,9%	39,1%	100,0%
	Satisfecho	0	9	7	16
		0,0%	56,3%	43,8%	100,0%
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
		<b>2,5%</b>	<b>57,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta de motivación laboral y calidad de atención*

**Figura 1. Relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización en el HDCQDAC de Huancayo 2019**



*Fuente: Tabla 1*

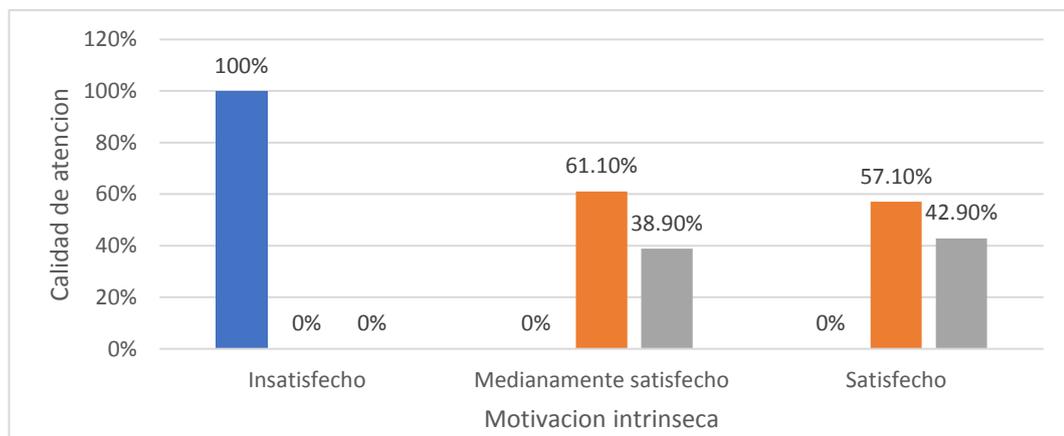
En la tabla 1, se observa que en relación a la motivación extrínseca el 100% (1) del personal de enfermería está insatisfecho y por ende la calidad de atención percibida por los pacientes es 100% malo. Así mismo 0% refieren medianamente satisfecho y satisfecho. Las preguntas que expresan menor satisfacción se refieren a los incentivos que se ofertan por el rendimiento en el trabajo y con las actitudes negativas que muestran los compañeros. De otro lado, las de mayor satisfacción están vinculadas al ambiente de trabajo y la motivación de los jefes.

**Tabla 2. Relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización en el HDCQDAC de Huancayo 2019**

		Calidad de atención			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Motivación intrínseca	Insatisfecho	1	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medianamente satisfecho	0	11	7	18
		0,0%	61,1%	38,9%	100,0%
	Satisfecho	0	12	9	21
		0,0%	57,1%	42,9%	100,0%
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
		<b>2,5%</b>	<b>57,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta de motivación laboral y calidad de atención*

**Figura 2. Relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización en el HDCQDAC de Huancayo 2019**



*Fuente: Tabla 2*

En la tabla 2, se observa que en relación a la motivación intrínseca el 100% (1) del personal de enfermería está insatisfecho y por ende la calidad de atención percibida por los pacientes es 100% malo. El 61.1% (11) refieren que están medianamente satisfechos y por tanto la calidad de atención es regular y el 38,9% (7) la calidad de atención percibida es bueno. Así mismo el 57,1%

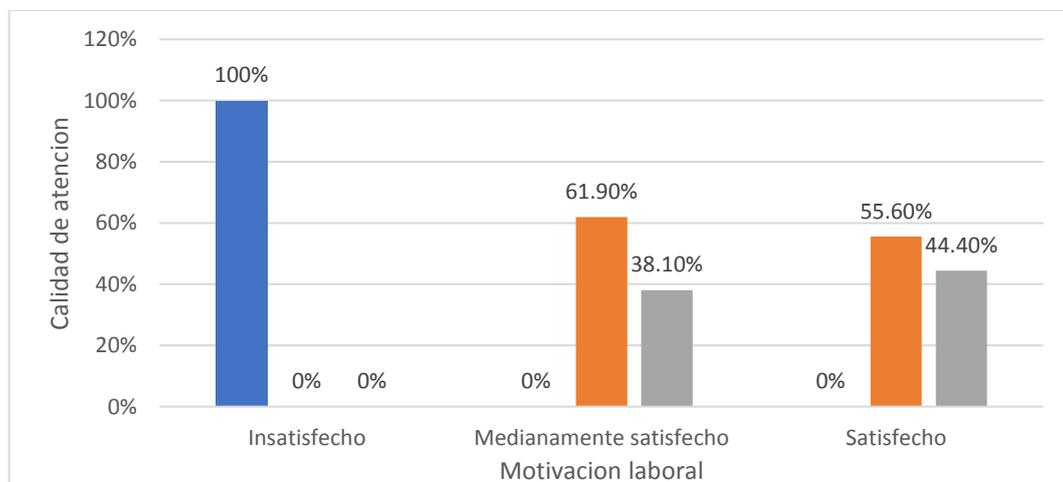
(12) enfermeras refieren que están satisfechos con la motivación intrínseca y por tanto la calidad de atención percibida es regular y el 42.9% (9) es bueno.

**Tabla 3 Relación que existe entre motivación laboral en el personal de enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización en el HDCQDAC de Huancayo 2019**

		Calidad de atención			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Motivación laboral	Insatisfecho	1	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medianamente satisfecho	0	13	8	21
		0,0%	61,9%	38,1%	100,0%
	Satisfecho	0	10	8	18
		0,0%	55,6%	44,4%	100,0%
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
		<b>2,5%</b>	<b>57,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta de motivación laboral y calidad de atención

**Figura 3. Relación que existe entre motivación laboral en el personal de enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de hospitalización en el HDCQDAC de Huancayo 2019**



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3, se observa que en relación a la motivación laboral el 100% (1) del personal de enfermería está insatisfecho y por ende la calidad de atención percibida por los pacientes es 100% malo. El 61.9% (13) refieren que están medianamente satisfechos y por tanto la calidad de atención es regular y el 38,1% (8) la calidad de atención percibida es bueno. Así mismo el 55,6% (10) enfermeras refieren que están satisfechos con la motivación laboral y por tanto la calidad de atención percibida es regular y el 44.4% (8) es bueno.

## **4.2 Resultados inferenciales**

### **Hipótesis general**

- $H_1$  = Existe relación directa y significativa entre motivación laboral en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.
- $H_0$  = No existe relación directa y significativa entre motivación laboral en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

• **Tabla 4. Pruebas correlacionales**

			<b>Motivación laboral</b>	<b>Calidad de atención</b>
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,155
		Sig. (bilateral)	.	,340
		N	40	40
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,155	1,000
		Sig. (bilateral)	,340	.
		N	40	40

**Interpretación:**

Como el nivel de significancia es ( $0,340 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación directa y significativa entre motivación laboral en el personal de Enfermería y Calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo- 2018.

**Hipótesis específica 1**

- $H_1$  = Existe relación directa y significativa entre motivación extrínseca en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.
- $H_0$  = No existe relación directa y significativa entre motivación extrínseca el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los

pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

• **Tabla 5. Pruebas correlacionales**

			<b>Motivación extrínseca</b>	<b>Calidad de atención</b>
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,140
		Sig. (bilateral)	.	,390
		N	40	40
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,140	1,000
		Sig. (bilateral)	,390	.
		N	40	40

### **Interpretación**

Como el nivel de significancia es ( $0,390 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación directa y significativa entre motivación extrínseca en el personal de Enfermería y Calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo- 2018.

### **Hipótesis específica 2**

- $H_1$  = Existe relación directa y significativa entre motivación intrínseca en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

- Ho = No existe relación directa y significativa entre motivación intrínseca en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.

**Tabla 6. Pruebas correlacionales**

			Calidad de atención	Motivación intrínseca
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,133
		Sig. (bilateral)	.	,413
		N	40	40
	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	,133	1,000
		Sig. (bilateral)	,413	.
		N	40	40

**Interpretación:**

Como el nivel de significancia es ( $0,413 > 0,05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación directa y significativa entre motivación intrínseca en el personal de Enfermería y Calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo- 2018.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión de resultados**

En la tabla 1, se observa que en relación a la motivación extrínseca el 100% (1) del personal de enfermería está insatisfecho y por ende la calidad de atención percibida por los pacientes es 100% malo. Así mismo 0% refieren medianamente satisfecho y satisfecho. Las preguntas que expresan menor satisfacción se refieren a los incentivos que se ofertan por el rendimiento en el trabajo y con las actitudes negativas que muestran los compañeros. De otro lado, las de mayor satisfacción están vinculadas al ambiente de trabajo y la motivación de los jefes. Estos resultados guardan relación con los resultados encontrados por Mauricio F y Col<sup>43</sup>. (2017), quienes investigaron los factores extrínsecos en enfermeras del servicio de cuidados intensivos.

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan que el 48%, tienen una valoración en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con los motivadores que hagan gratificante el ambiente laboral. Sin embargo, este resultado debe constituirse en una oportunidad para que los Jefes de servicios puedan implementar motivadores ambientales que generen un adecuado clima laboral.

Con la finalidad de revertir esta situación quienes gestionan el Hospital, como institución, tienen el reto o la oportunidad de implementar estrategias que permitan mejorar las condiciones necesarias de trabajo del personal de Hospitalización. La capacidad de creatividad debería permitir el diseño de recompensas tangibles e intangibles, pecuniarias y no pecuniarias, sustentables en el tiempo que permitan garantizar un contexto laboral gratificante.

Los resultados encontrados por Sánchez<sup>44</sup> (2011), pusieron en evidencia un elevado nivel de calificación en su expectativa de satisfacción por los ingresos económicos remunerativos por su actividad regular así como por los beneficios económicos y sociales que perciben por el trabajo adicional que realizan; Sin embargo, aunque en la presente investigación la remuneración percibida, no reporta niveles de alta satisfacción por el personal de enfermería del Hospital Daniel A. Carrión – Huancayo, si demandan incentivos económicos como algo adicional, como es el caso de los incentivos por productividad que perciben otros trabajadores.

Asimismo, en el presente estudio se determinó que las relaciones interpersonales en el personal de enfermería del presente grupo de estudio no

se encuentran consolidados en una sólida cultura organizacional. La misma que debiera sustentarse en un marcado liderazgo y el enraizamiento en la convivencia enmarcada en valores, incentivos, rituales y sanciones de esta área de trabajo. En consecuencia, no se cuenta con un ambiente de trabajo agradable que se constituya en una motivación extrínseca. Según coinciden diversos autores las buenas relaciones interpersonales están consideradas como el segundo factor motivante porque permiten un eficiente trabajo en equipo y el efecto sinérgico de los esfuerzos interpersonales facilitan el logro de objetivos organizacionales en el área de trabajo. Por lo tanto, se sugiere aprovechar esta oportunidad de mejora mediante la implementación de la práctica de valores y otros, a implementarse por la Jefatura de esta área laboral.

En la tabla 2, se observa que en relación a la motivación intrínseca el 100% (1) del personal de enfermería está insatisfecho y por ende la calidad de atención percibida por los pacientes es 100% malo. El 61.1% (11) refieren que están medianamente satisfechos y por tanto la calidad de atención es regular y el 38,9% (7) la calidad de atención percibida es bueno. Así mismo el 57,1% (12) enfermeras refieren que están satisfechos con la motivación intrínseca y por tanto la calidad de atención percibida es regular y el 42.9% (9) es bueno. Lo que expresa un buen nivel de profesionalismo del personal de enfermería, la auto capacitación, sentido de responsabilidad y automotivación laboral.

Los resultados de la motivación intrínseca revelan un mayor grado de satisfacción y a su vez un menor grado de insatisfacción.

El personal de enfermería que labora en el servicio de hospitalización del área de Infectología y Traumatología en el hospital Daniel A. Carrión – Huancayo, es calificado por el público usuario con un bajo nivel de satisfacción en lo que se refiere a la dimensión de empatía. Especialmente se destaca la necesidad de orientar al público sobre los procedimientos, protocolos y otras consideraciones para la oferta de un oportuno y óptimo servicio. La empatía es considerada en el instrumento SERVQUAL como una característica del producto-servicio, de gran importancia y valor y se conceptúa como, ponerse en la condición del cliente o usuario para percibir con precisión las necesidades del cliente. Asimismo, la empatía se puede sustentar en el tiempo mediante la formación continua a través cursos sobre motivación laboral o mediante el desarrollo profesional en programas de posgrado. La empatía en el servicio prestado es parte valiosa de los motivadores intrínsecos, sustentada también en el carácter personal, pero moldeada en el profesionalismo y los niveles de realización profesional y personal del trabajador. Algunos autores coinciden, de otro lado, en que a pesar de la automotivación y el profesionalismo del personal que labora en la oferta de servicios con contacto directo con el cliente, su desempeño se puede ver muy afectado por la sobrecarga laboral, la rapidez en la demanda del servicio o por la falta de apoyo del personal auxiliar o la carencia de equipos computarizados entre otros. Pudiendo incluso llevar al personal de salud a condiciones de estrés laboral o a verdaderos síndromes de Bournot.

En la tabla 3, se observa que en relación a la motivación laboral el 100% (1) del personal de enfermería está insatisfecho y por ende la calidad de

atención percibida por los pacientes es 100% malo. El 61.9% (13) refieren que están medianamente satisfechos y por tanto la calidad de atención es regular y el 38,1% (8) la calidad de atención percibida es bueno. Así mismo el 55,6% (10) enfermeras refieren que están satisfechos con la motivación laboral y por tanto la calidad de atención percibida es regular y el 44.4% (8) es bueno. Se destaca que las respuestas del cuestionario de investigación que revelan un mayor grado insatisfacción son las que se referían a la orientación y procedimientos para la atención al paciente. Esta baja apreciación del servicio prestado al paciente como la capacidad del personal de enfermería para atender eventualidades en el paciente es calificado como una insatisfacción notable a que el personal pueda actuar ante una eventualidad.

Asimismo, se tienen iguales grados de insatisfacción en los que se refiere a la Seguridad que proyecta el personal de enfermería así como la evaluación de la empatía, con valores de 4% (12%), en ambos casos. La Jefatura del área de hospitalización de Infectología y Traumatología como una oportunidad de mejorar estos bajos niveles de satisfacción mediante la implementación de cursos cortos y programados anualmente. Pero también, la presentación personal en lo que se refiere a uniforme, accesorios y arreglo de la persona.

Desde esta concepción la calidad de atención en el servicio de hospitalización del área de Infectología y Traumatología en el hospital Daniel A. Carrión – Huancayo debe asumir la posibilidad de plantear estrategias conducentes a superar los resultados obtenidos en la presente investigación. Considerando este contexto, la calidad de atención en el servicio de

hospitalización del área de Infectología y Traumatología en el hospital Daniel A. Carrión – Huancayo, tanto la Dirección del Hospital como la Jefatura del Servicio deberán considerar los resultados del presente estudio como una oportunidad de poderse realizar mejoras estructuradas y sustentables en el tiempo. Cuya intervención se debe centrar más que en la infraestructura y equipamiento, en las condiciones del desempeño del talento profesional y el desempeño del personal de enfermería y las mejoras en las relaciones interpersonales.

De otro lado, los trabajadores del Departamento de Enfermería del Área Hospitalización no perciben una valoración de su labor cotidiana por parte de los compañeros de trabajo no de los jefes, ya que declaran que no se encuentran reconocidos a través de incentivos intangibles ni pecuniarios por la labor realizada. En este contexto los trabajadores no tienen reconocimiento de sus habilidades y destrezas personales.

Lo que actualmente promueve el Ministerio de salud en la prestación de servicios es que el establecimiento priorice una gestión orientada al diseño e implementación de estrategias adecuadas para motivar a los trabajadores y mejorar la calidad del servicio prestado; Davis (1991), en este sentido complementa, afirmando que: *“La toma de la equidad, plantea que la motivación depende de cómo la gente piense que se le ha reconocido su desempeño”*. En el presente estudio se concluye en la necesidad de que los resultados del presente estudio pueden ser utilizados como un valioso insumo para la elaboración de un Plan de acciones y estrategias dirigidas al Departamento de Enfermería del Área de Hospitalización en el Hospital.

## CONCLUSIONES

1. No existe relación directa y significativamente entre motivación laboral y calidad de atención que reciben los pacientes hospitalizados del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018, obteniendo como resultado  $p=0,340$
2. La motivación extrínseca no se relaciona directa y significativa con la calidad de atención que reciben los pacientes hospitalizados del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018, obteniendo como resultado  $p=0,390$ .
3. La motivación intrínseca no se relaciona directa y significativa con la calidad de atención que reciben los pacientes hospitalizados del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018, obteniendo como resultado  $p=0,413$ .

## RECOMENDACIONES

1. Para el directivo encargado de la gestión y administración del hospital, evaluar la posibilidad de la aplicación de incentivos económicos como motivación laboral para premiar la productividad en el trabajo de los colaboradores, para que así contribuya a mejorar su calidad de atención a los usuarios.
2. Con el propósito de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, el hospital debe promover acciones de integración de carácter permanente que contribuyan a fortalecer las relaciones interpersonales y así mejorar la motivación extrínseca del personal. Así como también crear acciones de reconocimiento que nos incentive seguir mejorando nuestra atención al usuario.
3. Un componente principal en el trabajo diario dese ser la comunicación, para lo cual el Hospital debe implementar una correcta comunicación interna, como aspecto imprescindible para la motivación intrínseca, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear de esta forma calidad de atención con un clima laboral adecuado y satisfactorio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Callide de atención. Ginebra; 2016
2. Organización Panamericana de la Salud. Calidad y seguridad del paciente;2007
3. Gómez, M. Mejoramiento continuo de la Calidad en Salud y IX Conferencia Nacional e Internacional de calidad en salud. Organización Panamericana de la Salud; 2013.
4. Ministerio de Salud. Identificación Estándar de Dato en Salud N° 007. Personal de Salud en el Sector Salud.
5. Pérez G, Quincho V. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el distrito de Sapallanga- Huancayo; 2018.
6. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de Lima – Perú; 2007
7. Marín H, Plasencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Lima- Perú; 2017.
8. Santiago B y Col. Estrés percibido e intención **de** migrar al interior **del** país en médicos y enfermeros que residen en Lima: un análisis exploratorio **de** la encuesta nacional **de** satisfacción **de** usuarios en salud (Ensusalud), 2015. Revista Peruana **de** Medicina Experimental y Salud Pública [Rev Perú Med Exp Salud Pública] 2017 Jul-Sep; Vol. 34 (3), pp. 404-413.

9. Sihuín E y et al. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Rev Perú Med Exp Salud Pública] 2015 Apr-Jun; Vol. 32 (2), pp. 299-302.
10. Pertierra N. y Col. Estudio de satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria. *Semergen* [Semergen] 2019 May - Jun; Vol. 45 (4), pp. 239-250. Date of Electronic Publication: 2018 Dec 19.
11. Prudencio P, Mamede F. Evaluación de la atención prenatal en atención primaria en la percepción de embarazadas. *Revista Gaucha De Enfermagem* [Rev Gaucha Enferm] 2018 Nov 29; Vol. 39, pp. e20180077. Date of Electronic Publication: 2018 Nov 29.
12. Mauricio LF y Col. Práctica profesional de enfermería en unidades críticas: evaluación de las características del entorno laboral. *Revista Latino-Americana De Enfermagem* [Rev Lat Am Enfermagem] 2017 Mar 02; Vol. 25, pp. e2854. Date of Electronic Publication: 2017 Mar 02.
13. Fuentelsaz C y Col. (2013) Entorno laboral, satisfacción y burnout de las enfermeras de unidades de cuidados críticos y unidades de hospitalización. *Enfermería Intensiva* [Enferm Intensiva] 2013 Jul-Sep; Vol. 24 (3), pp. 104-12. Date of Electronic Publication: 2013 Aug 07.
14. Sánchez, M. Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”. Puerto Cabello, estado Carabobo. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional, Venezuela; 2011.

15. Fuentes, S. Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad De Quetzaltenango). Tesis de post grado. Universidad Rafael Landívar de Guatemala; 2012.
16. García V. La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Tesis de Grado. Universidad de Valladolid-España; 2012.
17. González, S. Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Tesis. Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú ,2013. Zubiri P. La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad de Lamas, 2015. 2015; Available from:[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang\\_ya.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang_ya.pdf).
18. Davis, K. y Newstrom, J. Comportamiento Humano en el Trabajo. México. Editorial Mc Graw-Hill. Octava edición.2016
19. Robbins y Judge, Comportamiento Organizacional. México: Ediciones Pearson; 2007.
20. Cabello, E., Chirinos, JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95, 2012. Disponible en [:http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003](http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003).
21. Álvarez, Calidad y auditoria. Primera edición. Bogotá. Ecoe Ediciones; 2003.

22. Huiza “Modernización y calidad: las claves de la competitividad” en: La Calidad Total en los servicios y en la Empresa. Madrid, Ministerio para las Administraciones Públicas; 1992.
23. Leonard L. La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Tesis de Grado. Universidad de Valladolid-España; 2015.
24. Marcano, El liderazgo de la calidad total. Madrid, Editorial Escuela Española; 1998.
25. Chiavenato, Idalberto: Administración de Recursos Humanos. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw-Hill. Quinta edición; 2000.
26. Maslow, A. La teoría de la Motivación. Revista de Psicología ,2013.
27. Robbins S, Coulter M. Administración. 10a. edición. Ed. Pearson. México D.F; 2010
28. Robbins S, Coulter M. La calidad de atención médica, definición y métodos de evaluación, Peru, 2010.
29. Ramírez, Motivación y Satisfacción Laboral. Extraído: 8 de julio, 1996 de <http://www.apsique.com>
30. Aponte, Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo; 1990.
31. Mc Gregor (1996), Robbins (2000). Comportamiento Organizacional. México: Ediciones; 2004.

32. Clayton y Alderfer: Comportamiento Humano en el Trabajo. México. Editorial Mc Graw-Hill. Octava edición; 2000.
33. Zubiri, Administración Financiera. Lima. Editorial Técnico Científica SA.2013.
34. Cabello, E., Chirinos, JL. Comportamiento Humano en el Trabajo. México. Editorial Mc Graw-Hill. Octava edición, 2012.
35. Álvarez, Gestión integral de la calidad. Madrid, Gestión 1998.
36. Robbins Coulter. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital general José soto cadenillas [Trabajo de investigación] Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú 2014.
37. Valderrama S· La calidad de atención médica, definición y métodos de evaluación, México 2013.
38. Del Cida. “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión” [Trabajo de investigación]. Facultad de medicina humana Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Enero - febrero 2007.
39. Tamayo, La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Tesis de Grado. Universidad de Valladolid-España ,2007.
40. Price, Jhangiani, Chiang, Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI Artículos de investigación.2017. [Serie en Internet]. Publicado: 4 octubre 2013.Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741831004.pdf>.

41. Hernández R, Mendoza C. Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2018.
42. Maurício F y et al. Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland , en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2017;1–61. Available from:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang\\_ya.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang_ya.pdf).
43. Sánchez. La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad de Lamas, 2011; Available from:[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang\\_ya.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang_ya.pdf).

# **ANEXOS**

# ANEXO 1: MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿En qué medida la motivación laboral en el personal de Enfermería se relaciona con la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca en el personal de Enfermería con la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca en el personal de Enfermería con la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la motivación laboral en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo 2018.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre motivación intrínseca y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo 2018.</p>	<p><b>ANTECEDENTES</b></p> <p><b>A nivel nacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rojas, DC. (2014) Estudio de la Motivación Humana. UNMSM</li> <li>• R.J. Aguado (2013) Teorías de la Motivación. Aspectos sobre el comportamiento humano en las organizaciones. USIL</li> <li>• Roger, M. (2014) La gestión de la motivación de los empleados. UNMSM</li> </ul> <p><b>A nivel internacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayorca, W. (2014) Motivación Psicológica organizacional. Universidad de la Madrid.</li> <li>• Weisinger H. (2015) La inteligencia Emocional en el trabajo. Universidad de Zulia Venezuela.</li> <li>• Palma, S. (2015) Motivación y Desempeño Laboral. Universidad de la Madrid.</li> </ul> <p><b>Marco teorice Referencial:</b></p> <p><b>Motivación Laboral Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación Extrínseca</li> <li>• Motivación Intrínseca</li> </ul> <p>Teorías sobre motivación laboral</p> <p><b>Calidad de atención Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul> <p>Teorías sobre calidad de atención.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre motivación laboral en el personal de Enfermería y calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICO</b></p> <p>1. Existe relación directa y significativa entre la motivación extrínseca del personal de Enfermería y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.</p> <p>2. Existe relación directa y significativa entre la motivación intrínseca del personal de Enfermería y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Hospitalización del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” de Huancayo, 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Motivación Laboral González (2008)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación Extrínseca</li> <li>• Motivación Intrínseca</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de atención Rojas (2013)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> Científico</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica Transversal Prospectivo</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo Relacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Diseño no experimental – Transversal - Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población: 160 sujetos a pacientes hospitalizados del área de infectología y traumatología y personal de enfermería – HDCQDAC- Huancayo, 2018.</li> <li>• Muestra: 80 pacientes hospitalizados, 80 enfermeras</li> <li>• Muestreo: No probabilístico – por conveniencia</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario con escala Likert.</p> <p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS</b> <b>Técnica estadística:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tablas de distribución de frecuencia (absoluta y la porcentual).</li> <li>- Gráficos estadísticos, entre ellos el histograma de frecuencias que servirá para visualizar e interpretar los resultados</li> </ul>

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual		Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala de Medición
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	Condiciones de trabajo que tiene el trabajador para favorecer su respuesta al trabajo, la cual son medidas con el cuestionario.		Extrínseca	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remuneración</li> <li>2. Respaldo de jefatura</li> <li>3. Ambiente de trabajo</li> <li>4. Actitud de compañeros</li> <li>5. Comunicación</li> <li>6. Capacitaciones</li> <li>7. Equipamiento</li> </ol>	Muy satisfecho Satisfecho Aceptable Insatisfecho	Ordinal
			Intrínseca	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valoración del trabajo</li> <li>2. Libertad</li> <li>3. Reconocimientos</li> <li>4. Estados de animo</li> <li>5. Responsabilidad</li> <li>6. Uso de capacidades</li> <li>7. Deseo de superación</li> <li>8. Eficiencia</li> </ol>	Muy insatisfecho	
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Expresiones del trabajador al atender a los usuarios valoradas por los receptores del servicio a través de un cuestionario.		Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disposición</li> <li>2. Orientación al usuario</li> <li>3. Voluntad de respuesta</li> <li>4. Tiempo de respuesta</li> </ol>	Muy satisfecho Satisfecho Aceptable Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
			1.Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento de tareas</li> <li>2. Certeza</li> <li>3. Cortesía</li> <li>4. Confianza</li> </ol>		
			2.Empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención personalizada</li> <li>2. Accesibilidad</li> <li>3. Iniciativa</li> <li>4. Comunicación</li> </ol>		

### ANEXO 3: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL “HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL A. CARRIÓN HUANCAYO”

La siguiente encuesta tiene por finalidad conocer la motivación laboral que recibe el personal de enfermería del área de Hospitalización (Infectología – Traumatología) del HDCQDAC, para ello se cuenta con el conocimiento y la autorización de la Dirección General del Hospital, de la Oficina de Capacitación y de los Jefes de los diferentes Departamentos. Se agradece anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder las preguntas.

Edad: ..... Estado civil:.....  
 Servicio y Departamento donde labora: .....  
 Condición laboral: Nombrado ..... Contratado ..... Tiempo de Servicio: .....años.....  
 Cargo(s) que desempeña: .....

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>¿Cómo se siente usted en su trabajo diario en el área de Hospitalización del HDCQDAC?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Motivación Extrínseca</b>					
1. ¿El ingreso que recibe por su trabajo, considera adecuado para usted?					
2. ¿La remuneración económica que recibe va acorde con las actividades que realiza?					
3. ¿Cada cierto tiempo recibe capacitaciones brindadas por el Hospital?					
4. ¿Le satisfacen los beneficios sociales que recibe de parte del Hospital?					
5. ¿Recibe incentivos acorde con su rendimiento en el trabajo?					
6. ¿Mi jefe le motiva y respalda su trabajo para asistir a eventos profesionales?					
7. ¿Los incentivos recibidos le impulsan a realizar bien su labor con eficiencia?					
8. ¿Recibe reconocimiento por el cumplimiento de tareas asignadas y asistencia puntual?					
9. ¿Las capacitaciones que recibe mejora su trabajo?					
10. ¿Los incentivos que le ofrece la institución, satisfacen completamente sus necesidades?					
<b>Motivación Intrínseca</b>					
11. ¿Se siente a gusto con el equipo de trabajo?					
12. ¿La comunicación facilita el trabajo que realiza?					
13. ¿Participa en actividades grupales recreativas que organiza la institución?					
14. ¿La mayoría de sus colegas tienen actitudes conflictivas?					
15. ¿El trabajo que realiza le hace sentir importante?					
16. ¿La institución le da seguridad de empleo?					
17. ¿Ha pensado en cambiar de área de trabajo?					
18. ¿El estado de ánimo influye en su trabajo diario?					
19. ¿La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para usted?					
20. ¿Le gusta trabajar en el ambiente que le han designado?					

**ANEXO 4.: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN  
“HOSPITAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL A.  
CARRIÓN HUANCAYO”**

*La siguiente encuesta tiene por finalidad conocer la calidad de atención que recibe el paciente por parte del personal de enfermería en el área de Hospitalización (Infectología – Traumatología) del HDCQDAC, para ello se cuenta con el conocimiento y la autorización de la Dirección General del Hospital, de la Oficina de Capacitación y de los Jefes de los diferentes Departamentos. Se agradece anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<i>¿Cómo se siente usted con la atención recibida por el personal de Enfermería?</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>					
1. ¿Te ayudan a instalarte en tu unidad de servicio?					
2. ¿Le ayudan a completar tus gestiones de exámenes auxiliares?					
3. ¿Le otorgan la información necesaria para los trámites de alta?					
4. ¿Siempre están dispuestos a brindarle la información necesaria?					
5. ¿Le orientan para el llenado de formatos de autorización médica?					
<b>Seguridad</b>					
1. ¿Recibe a tiempo su tratamiento farmacológico indicado por su médico?					
2. ¿El tiempo de espera para los exámenes de laboratorio fueron reducidos o prolongados?					
3. ¿Al ingresar al servicio le colocan el brazalete de identificación?					
4. ¿Le proporcionan ayuda cuando lo necesita?					
5. La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil?					
<b>Empatía</b>					
1. ¿Demuestran conocer su caso clínico?					
2. ¿Entiende claramente la información que le otorgan?					
3. ¿Resuelven siempre las consultas planteadas?					
4. ¿Le transmiten confianza con sus conocimientos?					
5. ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?					



## ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes

FACULTAD : Ciencias de la Salud

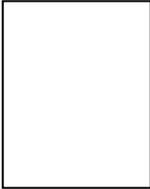
INVESTIGADOR : Bach. Mayra Jesús Huamán

**PROYECTO : MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO**

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado **“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO”**, a cargo de la estudiante Mayra Moncerrath Jesús Huamán de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú. Se me ha explicado, que el propósito del estudio es determinar la **“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO”** a la cual seré sometida (o). Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es **DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE HUANCAYO”** Se me ha explicado que las encuestas no tendrán repercusión en mi persona. El personal que realizará la encuesta es un personal calificado.

Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a la encuesta y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al Asesor al Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli, teléfono 992 301 460.

<b>Apellidos y Nombres</b>		
<b>DNI:</b>		
<b>Firma:</b>		
<b>Fecha:</b>		

**HUELLA DIGITAL**